

ЗА РУБЕЖОМ

Научная статья

УДК 024.5:027.54(100-87)

DOI 10.25281/2411-2305-2023-6-78-90

М.Ю. Нещерет

Справочно-библиографическое обслуживание в зарубежных национальных библиотеках (организационный аспект)

Реферат. Под воздействием цифровизации меняются условия деятельности библиотек. Существенные изменения претерпевают процессы производства, хранения, распространения и использования информации. Справочно-библиографическое обслуживание в оперативном режиме «запрос – ответ» наиболее чувствительно к происходящим преобразованиям. Особую актуальность приобретает проблема разработки оптимальной функционально-организационной модели справочно-библиографического обслуживания. Статья посвящена рассмотрению и анализу организации справочно-библиографического обслуживания в десяти национальных библиотеках мира на основе мониторинга официальных сайтов. Автором определены основные формы предоставления справочно-библиографических услуг, каналы коммуникации и способы взаимодействия справочно-библиографических служб с пользователями. Особое внимание уделено доминирующей в настоящее время многоуровневой модели обслуживания и ее модификациям. В качестве частной рассмотрена проблема кризиса справочного бюро – стационарного пункта справочно-библиографического обслуживания. Выявлены основные тенденции модернизации справочно-библиографического обслуживания в цифровую эпоху. Ключевыми факторами изменений, по мнению автора, является желание более тесно увязать библиотеку с институциональной стратегией и обеспечить усиленную исследовательскую поддержку тем, кто в ней нуждается.

Ключевые слова: справочно-библиографическое обслуживание, справочное обслуживание, функционально-организационная модель обслуживания, цифровизация библиотечно-информационной деятельности, зарубежные библиотеки, национальные библиотеки.

Для цитирования: Нещерет М.Ю. Справочно-библиографическое обслуживание в зарубежных национальных библиотеках (организационный аспект) // Библиография и книговедение. 2023. № 6. С. 78–90. DOI: 10.25281/2411-2305-2023-6-78-90.

Современный этап развития общества характеризуется актуализацией глобальных процессов цифровизации. Ученые трактуют явле-



**Марина Юрьевна
Нещерет**

Российская государственная библиотека,
Центр по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе,
ведущий научный сотрудник
Воздвиженка ул., д. 3/5,
Москва, 119019, Россия

кандидат педагогических наук
ORCID 0000-0001-7155-2097;
SPIN 5363-1336
mner@rsl.ru

ние цифровизации как новую социальную реальность, которая несет в себе вытеснение всех аналоговых объектов и систем в экономике, культуре и повседневной жизни [1, с. 80]. Цифровизация оказывает влияние на все области человеческой деятельности. Благодаря ей создаются предпосылки для изменений и в библиотечно-информационной сфере. Искусственный интеллект (ИИ), машинное обучение, облачные технологии, большие данные, дополненная реальность позволяют применять качественно иные методы взаимодействия с информацией и способы коммуникации с пользователями библиотек. В условиях цифровизации справочно-библиографическое обслуживание (СБО) выходит на новый уровень развития, сближаясь с информационно-аналитической деятельностью [2, с. 16]. Процессы модернизации затрагивают его структуру, функции и ресурсы. Возникает необходимость адаптации функционально-организационных моделей СБО к существующей реальности и поиска новых, более эффективных моделей [3; 4].

Классическая и многоуровневая модели справочно-библиографического обслуживания

Идею организации в библиотеках справочно-библиографических служб (СБС) связывают с именем Сэмюэля Свитта Грина (Samuel Swett Green, 1837–1918), директора Вустерской публичной библиотеки (Массачусетс, США). Им разработана концепция СБО, основные положения которой изложены в статье «Личные отношения между библиотекарями и читателями» [5]. В 1883 г. в Бостонской

публичной библиотеке была открыта первая штатная должность справочного библиотекаря (reference librarian), в обязанности которого входила обработка всех типов информационных запросов [6]. При библиотеках России справочные бюро, выполнявшие функции справочно-библиографического обслуживания, были организованы в 1918 г. [7, с. 40, 43].

Справочное бюро (reference desk) — стационарная точка СБО, укомплектованная профессиональными библиотекарями или библиографами и предназначенная для предоставления пользователям справочно-библиографических услуг (СБУ). Оно является центральным элементом функционально-организационной модели СБО в ее классическом варианте. Классическая модель просуществовала практически без изменений вплоть до конца XX в., но со временем она потребовала корректировки с учетом информационных потребностей (ИП) пользователей нового поколения и происходящих в библиотечно-информационной сфере технологических трансформаций [8].

Начало XXI столетия было отмечено дискуссиями, разгоревшимися вокруг справочного бюро [9–14]. В профессиональной печати стали звучать призывы к замене традиционной модели СБО более современной, разработанной на основе когнитивного подхода. Так, университетский библиотekarь и основатель фирмы, предоставляющей консалтинговые услуги библиотекам, Том Питерс (Tom Peters) сравнил справочное бюро с «бюрократическим бункером»:

«Библиотекарь сидит, как король или королева, в то время как читатель почтительно стоит перед справочным

столом. <...> Вместо того чтобы сидеть за справочным столом и давать указания, библиотекаря нужно встать, двигаться, внедрять и использовать мобильные информационные технологии и помогать пользователям библиотеки получать преобразующий информационный опыт. <...> Нам нужно выйти из зоны комфорта, которая является мертвой зоной, потому что она убаюкивает нас самодовольством. Нам также необходимо внимательно и критично взглянуть на наши принципы, методы и процедуры. <...> Затем нам нужно разобраться, прислушаться к тому, чего хотят и в чем нуждаются наши пользователи, и начать работать с ними бок о бок» [15].

Вскоре классическую модель заменила многоуровневая модель СБО (модель Брандейса), разработанная Вирджинией Мэсси-Бурцио (Virginia Massey-Burzio) [16]. Основная идея состояла в привлечении к выполнению простых адресных и фактографических справок, не выходящих за рамки компетенции поисковых систем интернета, вспомогательного персонала и студентов выпускных курсов библиотечно-информационных факультетов под руководством специалиста СБС. При этом сложные справки библиографического характера по-прежнему оставались функциональной обязанностью сотрудников СБС.

Зарубежные библиотеки начали массово внедрять новую модель в практику своей деятельности, применяя различные ее модификации — в зависимости от специфики конкретной библиотеки и компетенций специалистов СБС.

Большинство библиотек пошло по пути объединения точек обслужи-

вания различного функционального назначения в единый информационный пункт, укомплектованный предварительно обученными парапрофессионалами (иными словами, людьми, обученными помогать профессионалу; приставка para- означает «рядом»). Так, справочное бюро НБ Квебека (Bibliothèque nationale du Québec, BNQ) (<https://www.bibliothequedequebec.qc.ca>) совмещено с пунктом регистрации читателей.

Другие библиотеки решительно упразднили стационарное справочное бюро и его аналоги и перешли к мобильному обслуживанию, особенность которого состоит в том, что библиотекарь не сидит за столом в ожидании читателей, а перемещается по залу, предлагая свою помощь в работе с использованием информационно-поисковых систем (ИПС).

Ликвидации справочных бюро способствовало внедрение в библиотеках цифровых технологий, которые позволяют решать многие практические задачи СБО без участия человека. Применение чат-ботов — пример прикладного использования ИИ. Виртуальный собеседник может задавать типовые вопросы и отвечать на них, искать информацию по запросу и выполнять простейшие задания. Наибольшее распространение в библиотеках получили самообучающиеся чат-боты, функционирующие на базе алгоритмов машинного обучения и методов понимания естественного языка. Их эффективность обусловлена способностью накапливать знания в процессе взаимодействия с пользователями.

В результате внедрения многоуровневой модели СБО библиотекари СБС

смогли освободиться от необходимости отвечать на вопросы общего характера и сосредоточиться на выполнении сложных исследовательских справок. В то же время в ряде библиотек было решено не отказываться от справочного бюро и продолжать поддерживать традиционную форму обслуживания. Так, британские читатели по-прежнему имеют возможность при личном посещении НБ Британии (The British Library) (<https://www.bl.uk>) воспользоваться услугами классического стационарного справочного бюро.

Справочно-библиографическое обслуживание в национальных библиотеках

Национальные библиотеки (НБ) довольно долго оставались приверженцами классической модели СБО, но глобальная цифровизация XXI века стала катализатором перемен в их деятельности.

Прежде всего, обращает на себя внимание использование НБ для взаимодействия с читателями самых разнообразных каналов коммуникации, преимущественно — дистанционных. В частности, к ним относится онлайн-форма запроса, размещенная на сайте библиотеки. Пользователю предлагается заполнить поля, указав сведения о себе (имя и фамилию, номер читательского билета, иногда — страну и город проживания, профессию и пр.), изложить содержание запроса и оставить контактный адрес электронной почты, на который будет отправлен ответ. Как правило, ответы на большинство запросов даются в течение недели. Другим способом обращения в библиотеку является отправка письменного запроса на элек-

тронную почту. Он применяется в тех случаях, когда запрос сопровождается дополнительной информацией, подробными пояснениями и представляет собой объемный текст. Для получения краткой справки (продолжительностью до 10 мин.) пользователи могут позвонить по телефону или обратиться на информационный пункт в часы работы библиотеки.

Если читателю требуется профессиональная консультация по реализации научной работы или проекта, то ему рекомендуется воспользоваться услугой записи на прием к специалисту — предметному библиотекарю (subject librarian), который обладает знанием источников информации в определенной тематической (предметной) области и способен оказать конкретную помощь в разработке стратегии исследования и выборе библиографических и справочных ресурсов. В процессе первоначального контакта библиотекарь уточняет требования пользователя и назначает время для консультации — по телефону или непосредственно в библиотеке. Продолжительность консультации обычно ограничена установленными временными рамками (не более одного часа), поэтому пользователь должен заранее к ней подготовиться. В ряде библиотек практикуется помощь внештатных специалистов. Так, пользователи НБ Австралии (The National Library of Australia) (<https://www.nla.gov.au>) при необходимости обращаются за консультацией к экспертам, контакты которых даны на странице «Частные исследователи».

Рассмотрим примеры организации СБО в ряде национальных библиотек мира.

Австралия

НБ Австралии предлагает пользователям, в первую очередь тем, кто ищет информацию, касающуюся Австралии, широкий спектр информационных услуг — от справочно-библиографических до исследовательских.

На сайте в разделе «Спросите библиотекаря» (“Ask a Librarian”) представлены все возможные каналы коммуникации, предназначенные для связи с библиотекой. Удобным способом дистанционного оформления запроса является заполнение онлайн-формы на сайте. Помимо контактных данных и изложения содержания запроса, рекомендуется дополнить его информацией, способной оптимизировать поиск. На большинство запросов ответы даются в течение недели, однако подготовка ответов на сложные запросы или те, которые необходимо направить в специализированные подразделения, занимает больше времени. Статус запроса пользователи отслеживают онлайн.

В читальных залах НБ библиотекари, обслуживающие посетителей, всегда готовы дать консультацию общего характера по использованию ресурсов и услуг библиотеки, ответить на несложный справочный или библиографический запрос. Если же читатель работает над научным проектом и испытывает потребность в углубленной профессиональной консультации, то ему рекомендуется записаться на личный прием к предметному библиотекарю или библиотекарю-исследователю (research librarian), заполнив форму на странице «Закажите услуги библиотекаря» (“Book a librarian”), позвонив по телефону или обратившись к дежурному библиотекарю читального зала. В течение недели квалифи-

цированный специалист НБ свяжется с пользователем, чтобы уточнить критерии запроса и назначить время для индивидуальной консультации продолжительностью до одного часа. Услуга предназначена в основном для зарегистрированных пользователей, имеющих читательский билет. Студентам рекомендуется в первую очередь обращаться в библиотеки своих учебных заведений.

Австрия

На сайте НБ Австрии (Die Österreichische Nationalbibliothek) (<https://www.onb.ac.at>) в разделе «Контакты» представлены способы связи, предназначенные для справочных запросов общего характера: почтовый и электронный адреса библиотеки, телефон, факс, мессенджер Signal (доступен с понедельника по пятницу с 9:00 до 21:00), онлайн-форма, чат. За информацией, касающейся специализированных ресурсов, пользователям рекомендуется обращаться в соответствующие подразделения библиотеки.

В структуре НБ действует Департамент использования ресурсов и информации, в состав которого входит отдел обслуживания, консультирования и обучения пользователей (Kundenservices, Leserberatung und Schulungsmanagement). Функционирование подразделения обеспечивает бэк-офис информационных услуг (Informationsservices Backoffice) — на него возложены обязанности по делопроизводству, сопровождающему основной производственный процесс.

Следует отметить, что бэк-офис — подразделение, обеспечивающее работу основного подразделения (фронт-офиса), осуществляющего непосредственное обслуживание пользовате-

лей. В функции бэк-офиса входят подготовка документации, контроль за финансовыми операциями, внутренним распорядком, администрирование, а также работа с жалобами и претензиями пользователей.

СБО пользователей осуществляется сотрудниками библиотеки лично, по телефону и электронной почте с понедельника по пятницу с 9:00 до 21:00.

Бельгия

В НБ Бельгии (Bibliothèque royale de Belgique) (<https://www.kbr.be/en>) нет ни справочного бюро, ни подразделения, выполняющего функции СБО. Библиографическая работа ведется в специализированных по видам информационных ресурсов (монеты и медали, современные книги, рукописи и редкие книги, карты и планы, гравюры и рисунки и пр.) отделах-фондодержателях. В любой из этих отделов пользователи могут обратиться с библиографическим запросом к предметным библиотекарям — специалистам конкретной научной области, заполнив форму на сайте библиотеки (раздел «Контакты») и указав тему. Запросы также могут касаться направлений деятельности НБ, таких как каталогизация и управление данными, определение достоверности данных, цифровые методы исследования, электронные ресурсы, интеллектуальный анализ текста, комплектование фондов и др.

Германия

В НБ Германии (Deutschen Nationalbibliothek) (<https://www.dnb.de>) организован комплексный онлайн-сервис «Спросите нас!» (“Fragen Sie uns!”), на странице которого пользователь может выбрать способ обращения в библиотеку: отправить свой запрос через онлайн-форму или чат, заказать

очную или виртуальную индивидуальную консультацию (Individuelle Rechercheberatung) библиотекаря-исследователя. Если пользователю не удалось найти подходящего временного интервала на странице бронирования, он может сообщить о желаемой дате консультации и ее теме по электронной почте — не позднее чем за три рабочих дня до выбранной даты. Индивидуальная консультация предоставляется пользователям, ведущим научную работу, в тех случаях, когда они испытывают затруднения в выстраивании стратегии поиска и выборе источников информации. Рекомендации библиотекаря-исследователя позволяют сделать работу более целенаправленной и продуктивной.

Великобритания

Пользователи НБ Великобритании с вопросами общего характера (об услугах библиотеки, ее выставках и мероприятиях) могут обратиться в Службу поддержки пользователей отдела обслуживания посредством чата или по телефону, с понедельника по пятницу с 09:30 до 16:00. В те часы, когда каналы коммуникации в режиме реального времени недоступны, для связи с библиотекой рекомендуется использовать электронную почту или онлайн-форму. Обычно ответы на письменные запросы предоставляются в течение пяти рабочих дней. Сложные запросы при необходимости направляются в специализированное подразделение библиотеки в соответствии с их профилем. В этом случае сроки ответа могут варьироваться в зависимости от характера запроса.

Если исследовательские интересы и ИП пользователя выходят за рамки

компетенций специалистов библиотеки, то он может обратиться к частным услугам и заказать сеанс с экспертами — партнерами библиотеки, которые каждый месяц уделяют несколько часов своего времени консультированию по вопросам, связанным с конкретной темой или отраслью научного знания.

В НБ функционирует Центр бизнеса и интеллектуальной собственности. Его сотрудники по предварительной онлайн-записи проводят бесплатные часовые консультации, во время которых можно конфиденциально обсудить бизнес-идею и разработать бизнес-план с целью вывода идеи на рынок. Центр также предлагает платные услуги по проведению тематического информационного поиска, в том числе патентного; составлению списков компаний, структурированных по видам деятельности, географическому положению, размеру и др. параметрам; подготовке обзора конкретного сегмента рынка с перечнем соответствующих источников (например, статей из отраслевых журналов). Цены на платные услуги устанавливаются, исходя из времени сотрудников, затраченного на выполнение информационного поиска, и расходов, связанных с использованием лицензионных баз данных. Стоимость рабочего времени сотрудников в среднем составляет 103,20 фунтов стерлингов (12 013,51 руб.) в час. Максимальная цена согласовывается с пользователем до начала поиска.

Венгрия

Виртуальная справочная служба (ВСС) «Спросите своего библиотекаря!» (“Ask your librarian!”) является главным коммуникационным ка-

налом, по которому в Венгерскую национальную библиотеку (Országos Széchényi Könyvtár) (<https://www.oszk.hu>) поступает большая часть запросов общего характера. Услуги ВСС бесплатны и доступны как зарегистрированным, так и незарегистрированным пользователям. Ответ высылается на адрес электронной почты в течение двух рабочих дней. Если запрос срочный и требует безотлагательного реагирования, то пользователь может обратиться в информационный центр по телефону. В те часы, когда библиотека не работает, пользователи направляют запросы на единый электронный адрес.

Согласно статистике, представленной на сайте библиотеки, сотрудники информационного центра выполняют в оперативном режиме «запрос — ответ» более 10 тыс. справок в год. Сложные справки исследовательского характера, связанные с просмотром большого количества источников, подбором литературы по теме, мониторингом прессы и, следовательно, со значительными трудозатратами, выполняются на платной основе.

Италия

В НБ Флоренции (Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze) (<https://www.bncf.firenze.sbn.it>) на первом этаже, рядом с залом каталогов находится бюро библиографической информации (создано в 1958 г.). Сотрудники бюро консультируют читателей по вопросам, связанным с использованием каталогов и других информационных ресурсов для проведения самостоятельного библиографического поиска, выполняют адресные и несложные уточняющие справки на основе библиографической базы данных (repertori

biografico), итальянской ретроспективной библиографии (bibliografia italiana retrospectiva) и библиографии периодических изданий (repertori di periodici). Таким образом, бюро осуществляет первичную ориентацию читателей в библиотеке.

Тематические запросы исследовательского характера пользователи (в том числе и не зарегистрированные в качестве читателей НБ) могут отправить в бюро библиографической информации, воспользовавшись виртуальным сервисом «Спросите библиотекаря». Необходимо заполнить форму на сайте библиотеки, указав имя, фамилию и адрес электронной почты. Тематические справки выполняются как сотрудниками бюро, так и предметными библиотекарями специализированных подразделений. Телефонные запросы не принимаются.

Канада

Сотрудники справочного бюро НБ Квебека помогают пользователям в поиске документов в каталоге, выборе библиографических источников. Ориентируясь на информационные потребности и читательские интересы пользователя, они рекомендуют книги для чтения. Бюро работает ежедневно, включая субботу и воскресенье (в будние дни — с 12:00 до 20:00 с часовым перерывом). Если запрос требует углубленного изучения и касается подбора литературы по теме, сотрудники справочного бюро направляют читателя в специализированное подразделение библиотеки для получения квалифицированной библиографической консультации. Желающие также имеют возможность воспользоваться онлайн-сервисом и отправить заявку на проведение библиографи-

ческого поиска или подготовку списка литературы.

Швейцария

В НБ Швейцарии (Bibliothèque Nationale Suisse) (<https://www.nb.admin.ch/snl/de/home.html>) библиографическое обслуживание осуществляется группой из пяти человек, которые работают в структуре информационного бюро (SwissInfoDesk), входящего в подразделение библиотечно-информационного обслуживания пользователей. Сотрудники бюро являются специалистами в области информации и документации. Все они также обладают знаниями в специализированных областях, таких как филология, юриспруденция, история, политика и др.

Для отправки запросов на сайте библиотеки имеется единая форма. На наш взгляд, это удачное решение, так как у пользователя отпадает необходимость в блуждании по многочисленным страницам сайта в поисках подразделения, которое, по мнению пользователя, располагает компетенциями, позволяющими дать релевантный ответ на запрос.

В дополнение к тематическим запросам, приходящим на общий адрес электронной почты НБ, сотрудники бюро обрабатывают запросы, поступающие через ВСС. Для отправки запроса пользователи должны заполнить специальную онлайн-форму. Помимо контактных данных, необходимо изложить суть запроса, указать цель исследования, хронологические рамки и язык документов. В зависимости от характера запроса в ответ пользователь может получить краткую справку, список публикаций или подборку электронных полнотекстовых документов.

Преимущественное внимание уделяется выполнению справок страноведческого характера — об истории, экономике, культуре Швейцарии. В тех случаях, когда вопрос выходит за рамки компетенции НБ или носит специальный характер, сотрудники рекомендуют пользователю обратиться в специализированную библиотеку или другое профильное учреждение страны. В помощь пользователям на странице бюро размещен список национальных, кантональных и городских библиотек Швейцарии и справочная информация по наиболее актуальным темам, касающимся страны.

Согласно сведениям, полученным от сотрудника НБ Андреаса Херца (Andreas Herz) в ответ на запрос, направленный в ВСС, динамика выполнения справок выглядит следующим образом: 2018 г. — 1318 справок (из них 267 тематических), 2019 г. — 1328 (271), в 2020 г. — 1358 (312), в 2021 г. — 1078 (233), 2022 г. — 913 (162).

Швеция

В Королевской библиотеке Швеции (Kungliga biblioteket) (<https://www.kb.se>) справочно-библиографическую работу ведет подразделение обслуживания пользователей (Användartjänster), которое совмещает выполнение справок в режиме «запрос — ответ» и выдачу документов из фондов НБ.

Ежедневная работа распределена между пятью командами, каждая из которых состоит из десяти библиотекарей, работающих под руководством ответственного сотрудника. Оперативное СБО осуществляет дежурная команда (с понедельника по пятницу, с 8:20 до 12:00 и с 12:00 до 16:00).

Остальные библиотекари заняты на других участках библиотечно-информационного обслуживания. Письменные запросы, связанные с подбором литературы по теме, особенно с трудоемким библиографическим поиском, обсуждаются в команде, члены которой принимают решение о выполнении справки и назначении исполнителя.

Читатели, лично посещающие Королевскую библиотеку Швеции (Kungliga biblioteket), в случае затруднений, связанных с поиском конкретных материалов, могут воспользоваться помощью библиотекаря любого читального зала. Вопросы общего характера также можно задать сотрудникам библиотеки, позвонив по телефону с 9:00 до 16:00 в будние дни.

В читальном зале, предназначенном для научно-исследовательской работы, расположена справочная библиотека, в фонде которой находятся энциклопедии, справочники и библиографические указатели, а также другая наиболее спрашиваемая литература. Предполагается, что читатели научного зала способны самостоятельно ориентироваться в справочно-библиографических ресурсах и находить нужную информацию, не нуждаясь в помощи посредников.

Отраслевые ресурсы находятся в специализированных фондах. В частности, пользователи НБ, изучающие творчество писателей, могут найти информацию об авторах и их работах в Литературном ресурсном центре, где представлены отраслевые библиографические пособия и базы данных, труды литературных критиков, обзоры произведений различных литературных жанров и хронологических периодов.

**Обучение
справочно-библиографическому
самообслуживанию
в национальных библиотеках**

Национальные библиотеки приоритетное внимание уделяют обучению пользователей справочно-библиографическому самообслуживанию. Они заинтересованы в том, чтобы пользователи свободно ориентировались в библиотеке; знали ресурсы и услуги, которыми она располагает; владели методами поиска информации; использовали цифровые инструменты, предоставляемые им библиотекой. В рамках повышения информационной культуры библиотеки предлагают пользователям широкий выбор обучающих вебинаров, электронных методических пособий, отраслевых библиографических обзоров и т. п. Так, на странице сайта «Руководства для исследователей» (“Guidelines for researchers”) НБ Австралии размещены списки ключевых ресурсов, рекомендуемых источников, избранных веб-сайтов и тематических баз данных, а также методические указания по использованию методов поиска. На самостоятельную работу с источниками информации ориентирует пользователей НБ Швейцарии. На ее сайте выделен раздел «Советы исследователям» (“Conseils aux chercheurs”), где приведена практически исчерпывающая информация о возможностях, которые предоставляет НБ пользователям, изучающим генеалогию, биографику, географию и юриспруденцию Швейцарии.

С целью обучения пользователей поисковым стратегиям в национальных библиотеках проводятся регулярные занятия, начиная от тренингов начального уровня до лекционных курсов для

специалистов-исследователей и преподавателей высших учебных заведений.

На сайте НБ Австралии в разделе «Обучение» (“Training”) пользователи имеют возможность ознакомиться с предлагаемыми учебными программами и курсами и выбрать удобный формат получения знаний — очный или онлайн. В процессе занятий специалистами-преподавателями используется исследовательский подход, направленный на обучение слушателей самостоятельному анализу и оценке источников информации.

В НБ Австрии действует Центр информационной и медиаграмотности, задача которого — обучение пользователей знаниям и умениям, необходимым в цифровом информационном мире. В библиотеке проводятся занятия по тематическим комплексам «Цифровая грамотность» и «Фейковые новости». Удаленным пользователям доступны обучающие вебинары с возможностью просмотра текстовых стенограмм видеолекций (открываются при нажатии на слово «транскрипции» под каждым видео).

НБ Германии приглашает недавно записавшихся пользователей на бесплатные виртуальные занятия продолжительностью 90 мин. — как индивидуальные, так и групповые, на которых они узнают, как эффективно работать с электронным каталогом, как использовать цифровые предложения и какие услуги может предоставить библиотека. Желающие присоединиться к занятиям предварительно регистрируются в системе «Переходим к обучению» (“Goto Training”).

В Национальной и университетской библиотеке Исландии (Landsbókasafn Íslands — Háskólabókasafn) (<https://>

landsbokasafn.is) организованы индивидуальные и групповые консультации для студентов, на которых слушатели получают рекомендации по использованию библиографических источников и применению различных методов поиска при работе с ИПС. Продолжительность консультации составляет 30–45 мин.

Ключевые тенденции

Подводя итог, выделим тенденции, наблюдаемые в развитии СБО национальных библиотек.

НБ все чаще ориентируют пользователей на самопомощь и рассматривают в качестве своего приоритетного направления развитие информационной культуры пользователей. С целью его реализации НБ предлагают широкий выбор обучающих вебинаров, электронных методических пособий (веб-руководств и инструкций), библиографических обзоров, путеводителей по библиотеке и т. п.).

Наблюдается переход большей части справочно-библиографических услуг в электронное пространство и преимущественное использование электронных каналов коммуникации (электронной почты, мессенджеров, социальных сетей и др.) для взаимодействия СБС с пользователями.

Происходит расширение спектра предоставляемых услуг (управление исследовательскими данными, курирование профилей исследователей в наукометрических базах данных, библиометрический анализ результатов исследований, поддержка управления персональным контентом в виртуальных личных кабинетах пользователей библиотек). Согласно ГОСТ Р 7.0.103-2018 «Библиотечно-информационное обслуживание»,

термин «справочное обслуживание» (п. 3.3.10) является более общим по отношению к СБО (п. 3.3.5.2) и, учитывая широкое поле деятельности современного библиографа, вполне может быть применим к работе СБС библиотек [17, с. 8, 9].

Доминирующей становится многоуровневая функционально-организационная модель обслуживания. Многоуровневое обслуживание строится на разделении потоков поступающих запросов пользователей. Как правило, на первом уровне обслуживания пользователям предоставляются ориентирующие консультации, простые библиографические и фактографические справки, выполненные на основе электронного каталога и наиболее доступных справочных и библиографических источников. Второй уровень обслуживания, на котором выполняются сложные библиографические справки и предоставляются библиографические консультации, требует от исполнителей — сотрудников СБС не только высокой профессиональной квалификации, но и наличия специальных отраслевых знаний.

Третий уровень имеет обучающий характер; в его основе — предоставление пользователям вспомогательно-технологических консультаций по использованию автоматизированных информационных систем и применению методов библиографического поиска.

Таким образом, многоуровневая функционально-организационная модель обслуживания позволяет осуществлять углубленное СБО на аналитико-концептуальном уровне там, где оно необходимо в соответствии с запросом пользователя. Освобожденный от рутинной работы, связанной с выполне-

нием простых адресных и несложных уточняющих справок в оперативном режиме «запрос — ответ», квалифицированные сотрудники СБС (предметные библиотекари, библиотекари-исследователи) получают возможность предоставлять специализированные библиографические консультации исследовательского характера. В национальных библиотеках практикуется использование различных вариантов укомплектования стационарных пунктов СБО в форме устной справки (справочных бюро) персоналом (привлечение вспомогательного персонала, парапрофессионалов, студентов профильных вузов). Ключевыми факторами изменений являются желания более тесно увязать библиотеку с институциональной стратегией и обеспечить усиленную исследовательскую поддержку тем, кто в ней нуждается.

Список источников

1. Загребин В.В., Серова Е.А. Процесс цифровизации в условиях глобальной неопределенности // Возможности и угрозы цифрового общества : материалы Всероссийской научно-практической конференции (Ярославль, 22 апреля 2020 года). Ярославль, 2020. С. 79–84.
2. Салий В.В. Аналитико-синтетическая переработка фирменных веб-сайтов в справочно-библиографической деятельности библиотек : дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03. Краснодар, 2011. 194 с.
3. Свирюкова В.Г. Справочно-библиографическое обслуживание — поиск оптимальной модели // Труды ГПНТБ СО РАН. 2017. Вып. 12, ч. 2. С. 167–174.
4. Holm Ch.E., Kantor S. Reference is not dead: a case study of patron habits and library staffing models // Libraries and the Academy. 2021. Vol. 21, № 2. P. 299–316.
5. Green S.S. Personal relations between librarians and readers // Library journal. 1876. Vol. 1 (Oct). P. 74–81.
6. Ford B.J. Reference service: past, present, and future // College & research libraries news. 1988. Vol. 49, № 9. P. 578–582.
7. Культура, наука и образование, октябрь 1917 — 1920 г. : протоколы и постановления Наркомпроса РСФСР : в 3 кн. Кн. 1. Октябрь 1917 — 1918 г. Москва : РОССПЭН, 2012. 1175 с. (Архив новейшей истории России. Публикации / М-во культуры Российской Федерации, Федеральное архивное агентство, Гос. арх. Российской Федерации ; Т. 12).
8. A model of the reference and information service process: an educators' perspective / D.A. Agosto, L. Rozaklis, C. MacDonald and E.G. Abels // Reference & user services quarterly. 2011. Vol. 50, № 3. P. 235–244.
9. Bell S.J. Who needs a reference desk? // Library issues: briefings for faculty and administrators. 2007. Vol. 27, № 6. P. 131–140.
10. Campbell J.D. Shaking the conceptual foundations of reference: a perspective // Reference services review. 1992. Vol. 20, № 4. P. 29–35.
11. Ewing K., Hauptman R. Is traditional reference service obsolete? // Journal of academic librarianship. 1995. Vol. 21, № 1. P. 3–6.
12. Ford B.J. Reference beyond (and without) the reference desk // College & research libraries. 1986. Vol. 47, № 5. P. 492–494.
13. Lewis D.W. Traditional reference is dead, now let us move on to important questions // Journal of academic librarianship. 1995. Vol. 21, № 1. P. 10–12.
14. Tyckoson D.A., Dove J.G. Reimagining reference in the 21st century. West Lafayette : Purdue Univ. press, 2015. VI, 401 p.
15. Peters T. Blow up the Reference Desk? // ALA TechSource. 2010. April 30. URL: <http://www.ala.org/tools/article/ala-techsource/blow-reference-desk> (дата обращения: 31.08.2023).

16. Massey-Burzio V. Reference encounters of a different kind: a symposium // *Journal of Academic Librarianship*. 1992. Vol. 18, № 5. P. 276–286.

17. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения. Издание официальное. Москва : Стандартинформ, 2018. 29 с.

Статья поступила в редакцию 01.09.2023; одобрена после рецензирования 02.10.2023; принята к публикации 25.12.2023.

OVER BOUNDARIES

Original article

Reference and Bibliographic Services in Foreign National Libraries (Organizational Aspect)

Marina Yu. Neshcheret

Russian State Library, Moscow, Russia

mner@rsl.ru; ORCID 0000-0001-7155-2097; SPIN 5363-1336

Abstract. Digitalization is changing the environment in which libraries operate. The processes of production, storage, dissemination and use of information are undergoing significant changes. Reference and bibliographic service in the operational mode “request – response” is the most sensitive to the ongoing transformations. The problem of developing an optimal functional and organisational model of reference and bibliographic service is of particular relevance. The article is devoted to the review and analysis of the organisation of reference and bibliographic services in ten national libraries of the world on the basis of monitoring of official sites. The author defines the main forms of reference and bibliographic services, communication channels and ways of interaction of reference and bibliographic services with users. Special attention is paid to the currently dominant multilevel service model and its modifications. The problem of the crisis of reference bureau – stationary point of reference and bibliographic service is considered as a private one. The main tendencies of modernization of reference and bibliographic service in the digital age are revealed. The key drivers of change, in the author’s opinion, are the desire to link the library more closely to institutional strategy and to provide enhanced research support to those who need it.

Keywords: reference and bibliographic service, reference service, functional-organizational model of service, digitalization of library and information activity, foreign libraries, national libraries.

Citation: Neshcheret M.Yu. Reference and Bibliographic Services in Foreign National Libraries (Organizational Aspect), *Bibliografiya i knigovedenie* [Bibliography and Bibliology], 2023, no. 6, pp. 78–90. DOI: 10.25281/2411-2305-2023-6-78-90.

The article was submitted 01.09.2023; approved after reviewing 02.10.2023; accepted for publication 25.12.2023.