

УДК 025.5:027.54(4)

ББК 78.376+78.347.1(4)

DOI 10.25281/2411-2305-2024-5-129-138

М.Ю. Нещерет

Современные модели справочно-библиографического обслуживания в национальных библиотеках Европы

Реферат. Статья подготовлена на основе доклада, представленного автором на заседании секции библиографии и информационно-библиографического обслуживания во время проведения XXVIII Ежегодной конференции Российской библиотечной ассоциации (Казань, 21 мая 2024 г.), и посвящена эволюции моделей справочно-библиографического обслуживания в национальных библиотеках Европы. Автор рассматривает основные подходы к организации справочно-библиографического обслуживания, дает характеристику наиболее распространенным его функционально-организационным моделям и приводит примеры их практической реализации в библиотеках. Отмечено, что традиционная модель справочно-библиографического обслуживания, предполагающая, что взаимодействие между пользователем и библиотекарем происходит в стационарной точке обслуживания – справочном бюро, подвергается серьезной критике. Автор приходит к выводу о том, что поиск «идеальной» модели справочно-библиографического обслуживания, отвечающей требованиям цифровой эпохи, является актуальной проблемой.

Ключевые слова: модель справочно-библиографического обслуживания, эволюция справочно-библиографического обслуживания, справочно-библиографическая служба, справочное бюро, национальные библиотеки Европы.

Для цитирования: Нещерет М.Ю. Современные модели справочно-библиографического обслуживания в национальных библиотеках Европы // Библиография и книговедение. 2024. № 5. С. 129–138. DOI: 10.25281/2411-2305-2024-5-129-138.

При поддержке. Статья подготовлена по плану научно-исследовательской работы Российской государственной библиотеки в рамках научного проекта № 124062000024-1 «Модель справочно-библиографического обслуживания для национальной библиотеки».



**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
Neshcheretmyu@rsl.ru

Центр по исследованию проблем развития библиотек в информационном обществе (ЦИПР) Российской государственной библиотеки (РГБ) завершает начатую в 2021 г. научную работу по теме «Модель справочно-библиографического обслуживания для национальной библиотеки». Одна из частных целей исследования состояла в изучении справочно-библиографического обслуживания (СБО) в национальных библиотеках (НБ) Европы. Изучение опыта СБО национальных зарубежных библиотек — один из способов поиска новых форм и методов обслуживания, инновационных решений организации деятельности справочно-библиографических служб (СБС).

Перед исследователями стояли следующие задачи:

- установить наличие справочно-библиографических (или аналогичных) служб в НБ Европы;
- изучить структуру, формы и методы СБО;
- выявить общие тенденции развития СБО;
- обосновать актуальность СБО в эпоху цифровизации.

В ходе исследования в качестве основного применялся метод мониторинга сайтов НБ Европы, а также метод письменного опроса руководителей СБС. Замечу, что, несмотря на сложную геополитическую обстановку, ответы были получены из всех 24 опрошенных библиотек, кроме одной — НБ Дании.

В качестве дополнительного использовался метод анализа литературы. В 2011 г. в ежеквартальном журнале «Справочные и пользовательские

услуги» (Reference & User Services Quarterly) был опубликован обзор, посвященный эмпирическим исследованиям и теоретическому анализу современных тенденций в предоставлении справочных услуг [1]. Содержание обзора свидетельствует о том, что тема модернизации функционально-организационной модели СБО является весьма актуальной.

Знаковые изменения в СБО, в числе которых расширение спектра справочно-библиографических услуг (СБУ), использование интернета в качестве стандартной платформы для их предоставления, уменьшение количества запросов с одновременным их усложнением, происходили с 1980-х гг. [2]. Поиск информации о документе и самого документа, его анализ и оценка сливаются в единый комплексный процесс, цель которого — максимально приблизить информацию к пользователю. В эпоху цифровой революции XXI в. развитие высоких технологий в области накопления, передачи и обработки информации, создание инновационных телекоммуникационных систем, появление новых программно-технологических средств оказывают влияние на библиотечно-информационную деятельность в целом и требуют ее переосмысления.

Проникновение цифровизации в библиотеки не ограничивается переводом информации в цифровую форму; ее сущность выражается в комплексном решении задач библиотечно-информационного обслуживания (БИО). Для того чтобы успешно выполнять функции посредников в системе «пользователь — информация», СБС постоянно внедряют инновационные формы и методы работы,

расширяют спектр библиографических продуктов и услуг, осуществляют техническое и технологическое переоснащение производственных участков.

Вместе с тем СБО в своей основе опирается на функционально-организационную модель, которая была сформирована еще в XIX в., в условиях дефицита информации, когда библиотека была единственным местом, открывающим доступ к интеллектуальным богатствам человечества, и просуществовала в неизменном виде вплоть до конца XX века.

За рубежом к направлению БИО, аналогичному СБО в отечественных библиотеках, традиционно применяется термин «справочное обслуживание» (*англ.* reference service).

Это понятие было введено и в российский терминологический стандарт [3], наряду с термином «справочно-библиографическое обслуживание». Стандарт определяет СБО как предоставление библиографических справок и консультаций в соответствии с разовыми запросами пользователей (п. 55), а справочное обслуживание — как предоставление пользователям справок и консультаций в соответствии с разовыми запросами пользователей (п. 54). Из этого следует, что справочное обслуживание является более широким понятием, чем СБО, несмотря на то что в стандарте нет прямого указания на эту зависимость [4, с. 114]. Таким образом, ГОСТ Р 7.0.103–2023 закрепил изменения в практике СБО, демонстрирующие его выход за пределы принятых рамок.

Согласно традиционной модели справочного обслуживания (СО), получившей повсеместное распро-

странение, взаимодействие между пользователем и библиотекарем происходит в стационарной точке обслуживания — справочном бюро (*англ.* reference desk). Такие точки могут находиться непосредственно в читальных залах библиотеки или в справочной зоне, рядом со справочным фондом. В крупных библиотеках справочное бюро обычно занимает отдельное помещение. Иногда справочное бюро располагается при входе в библиотеку, где пользователям предоставляются справки, подготовка которых выполняется на основе использования одного информационного источника и занимает не более 15 минут.

Традиционный элемент организационной структуры СБО — справочное бюро — подвергался серьезной критике, начиная с 1980-х годов. Исследователи указывали на такие его недостатки, как нерациональное использование библиотечного персонала, дублирование процессов, высокая себестоимость услуг и упрочение имиджа библиотекаря как клерка. Отмечалось, что библиотекари «тратят время впустую, ожидая запросов пользователей» [5]. При этом пользователи часто обращались к ним с вопросами общего характера, не имеющими прямого отношения к СБО. Тем не менее библиотеки не спешили отказываться от справочного бюро и искали выход из сложившейся ситуации.

В 1990-х гг. решение было найдено: к работе в справочных бюро стали привлекаться парапрофессионалы-волонтеры и студенты выпускных курсов университетов, работающие под руководством профессионального сотрудника СБС. Кстати, в «Стра-

тегии развития библиотечного дела Российской Федерации до 2030 года» (разд. 5) также отмечена тенденция активизации добровольчества (волонтерства) в деятельности библиотек. Предполагается, что содействие волонтерству будет способствовать повышению престижа библиотечной профессии и имиджа библиотеки как места работы [6].

В тех случаях, когда требуется углубленная библиографическая консультация или подбор литературы по теме исследования, пользователям НБ Европы рекомендуется обращаться к так называемым предметным библиотекарям, курирующим определенное отраслевое или тематическое направление. Предметные библиотекари несут ответственность за поддержку и развитие библиотечного фонда в области их специализации. Они также дают рекомендации по выбору стратегии поиска, использованию специализированных ресурсов или поиску материалов по теме исследования, оказывают пользователям информационную поддержку на протяжении всего цикла исследования. Отмечу, что в РГБ такого рода услуги выполняются библиографами сектора СБО отдела библиотечно-информационного обслуживания преимущественно в письменной форме. Расширенные библиографические консультации в устной форме не практикуются.

В России служба предметных библиотекарей с 2008 г. действует в Государственной научной библиотеке Кузбасса им. В.Д. Фёдорова (Кемерово). Группа предметных библиотекарей состоит из высококвалифицированных библиотечных работников, каж-

дый из которых специализируется по 13 отраслям знаний. Услуга предоставляется в дистанционном режиме на бесплатной основе. Пользователи размещают запрос на странице «Спроси предметного библиотекаря» и в течение 3–5 рабочих дней получают ответ. Задача предметного библиотекаря — найти источники с необходимой информацией, предложить литературу по теме (не более 10 названий). Заказать тематический список литературы большего объема пользователи могут на сайте онлайн-сервиса платных услуг LibHelp.

В ряде НБ Европы на смену предметным библиотекарям приходят библиотекари-универсалы, осуществляющие СБО по всем отраслям знания, но предметные библиотекари все еще остаются важной кадровой составляющей большинства библиотечных структур.

Иногда для консультирования европейские НБ приглашают сторонних экспертов — ученых, специалистов и преподавателей вузов. Например, НБ Ирландии не принимает запросы на выполнение сложных библиографических справок, требующих профессиональных знаний, но предлагает пользователям список специалистов, выразивших готовность оказывать помощь пользователям библиотеки.

Персонализированные СБУ предоставляются по предварительной записи на платной основе. Обычно запись осуществляется через специальный сервис на сайте библиотеки. Настраиваемая форма консультации облегчает персонализацию записи на прием, заранее запрашивая информацию о пользователе и теме, в то время как календарь бронирования позволяет

выбрать библиотекаря-консультанта с наиболее подходящей специализацией в требуемой области знаний. Предварительная запись на исследовательскую консультацию, в отличие от взаимодействия с библиотекарем справочного бюро, дает предметному библиотекарю и пользователю возможность подготовиться к встрече.

В то же время в ряде случаев не меньшее значение имеет доступность и своевременность предоставления СБУ. Иногда пользователям сложно встретиться с библиографом, поскольку требуется предварительная запись на прием. Пользователи, которым необходима оперативная помощь, могут не оценить преимущества описанной выше модели обслуживания. Учитывая данное обстоятельство, СБС НБ Европы предлагают своим пользователям альтернативный вариант — «библиотекарь по вызову». В случае необходимости «неотложная библиографическая помощь» может быть оказана немедленно библиотекарем СБС, вызванным по просьбе пользователя менеджером справочного бюро в читательскую зону библиотеки.

В штатном расписании НБ Европы есть должность «библиотекарь-инструктор» (*англ.* librarian-instructor). Он предоставляет пользователям консультации, которые в отечественной практике, как правило, выполняются библиографами дежурных пунктов СБО в форме устной справки. Их принято называть вспомогательно-техническими. В европейских библиотеках библиотекарь-инструктор осуществляет аудиторное и индивидуальное обучение пользователей навыкам взаимодействия с информационно-поисковыми системами (ИПС), база-

ми данных (БД), библиографическими менеджерами и другими цифровыми инструментами.

В последние годы НБ активно разрабатываются различные модели организации СБО, отличающиеся от традиционной: библиотекарь по вызову, передвижное (мобильное) СБО, «встроенное» СБО и др.

Появление передвижного (мобильного) СБО (*англ.* roving/roaming reference) и внедрение его в практику БИО относится к началу 1990-х годов. В библиотеках, где применяется эта модель, сотрудник СБС не сидит за столом в справочном бюро, а перемещается по читальному залу, оказывая читателям базовую помощь в решении проблем, связанных с выбором ресурсов, формированием поискового запроса и т. д. Правила передвижного обслуживания предписывают библиотекарю проявлять активность, инициировать диалог с читателями, испытывающими затруднения.

Модель имеет свои недостатки. Некоторым пользователям не нравится «навязчивый сервис» — они выражают недовольство, если сотрудник прерывает их работу. В свою очередь библиотекари не хотят выполнять несвойственные им функции, так как пользователям в большинстве случаев требуется лишь технологическая поддержка при работе с компьютером, а не конкретная СБУ.

В ряде европейских библиотек действует модель «встроенного» СБО, но она практически не применяется в НБ, так как главной задачей «встроенных» библиотекарей является установление и развитие связей с пользователями во внешней среде, что характерно прежде всего для университетских библиотек.

Они внедряют свои услуги в образовательный процесс и научную деятельность университетов. «Встроенные» библиотекари осуществляют разовую, эпизодическую или постоянную информационную поддержку в реализации исследовательских проектов, в подготовке и проведении учебных занятий.

Встроенность не всегда означает физический процесс. Внедрение библиотекаря справочной службы в исследовательскую или учебную среду может происходить виртуально. Вместе с тем физическое приближение библиотекаря к рабочему месту — «не обязательный, но весьма желательный фактор, поскольку помогает библиотекарю вникнуть в информационные потребности пользователя» [7, с. 28]. Так называемый встроенный библиотекарь должен быть в курсе научных приоритетов университета и обладать достаточными знаниями, чтобы стать полноправным членом команды и, как любой другой участник процесса, нести ответственность за результаты исследования. В России интерес к данному виду СБО проявляют академические библиотеки, например Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской академии наук [8].

По мере совершенствования цифровых сервисов большинство СБУ переводится в онлайн-среду. НБ активно ориентируют пользователей на библиографическое самообслуживание, размещая на сайте обучающие видеоролики, библиографические рекомендации универсального характера, онлайн-инструменты, предназначенные для самостоятельного поиска

информации. Вместе с тем данная тенденция не означает, что пользователи лишаются возможности обратиться к сотрудникам библиотеки за помощью.

Практически в каждой НБ действуют виртуальные справочные службы (ВСС). Как правило, виртуальное СБО осуществляется СБС. Наиболее типичный вариант коммуникации пользователя с сотрудниками СБС — через онлайн-форму запроса. Так, в *НБ Франции* создана виртуальная информационная служба СИНДБАД (SINDBAD). Для отправки запроса пользователю необходимо заполнить контактную форму, указав цель, тему и детали запроса, а также свои контактные данные для обратной связи. Срок выполнения простого запроса — 2 часа. Если запрос сложный, то ответ будет отправлен пользователю по электронной почте в течение 3 рабочих дней.

В ряде библиотек (в 5 из 24 изученных) ВСС организована по принципу службы «одного окна», сотрудники которой принимают любые запросы, отвечают сами или соединяют пользователя со специалистом из других подразделений.

В *Национальной центральной библиотеке Флоренции* виртуальные СБУ предоставляют все подразделения-фондодержатели в соответствии с расписанием: понедельник — сектор рукописей, вторник — сектор библиотечного обслуживания, среда — музыкальный сектор, четверг — сектор периодических изданий, пятница — сектор информации и консультирования.

НБ Швейцарии совместно с партнерами — другими библиотеками, архи-

вами и музеями осуществляет СБО через корпоративный онлайн-сервис «Швейцарское информационное бюро», основной целью которого является популяризация объектов культурного наследия страны. Срок выполнения справки — 48 ч; в сложных случаях время продлевается по согласованию с пользователем. Справка может содержать краткий ответ, список публикаций или пакет полнотекстовой информации, а также консультацию предметного библиотекаря или другого специалиста по самостоятельному поиску документов.

В библиотеках европейских стран получили распространение чат-боты на основе искусственного интеллекта. Они обладают большими возможностями, включая обработку естественного языка, «понимание» контекста и даже анализ эмоционального состояния пользователя. Интеллектуальные алгоритмы и технологии машинного обучения позволяют пополнять базу знаний и повышать точность ответов на запросы пользователей. Если чат-бот не справляется с запросом, активируется функция переключения на реального сотрудника СБС библиотеки.

В *Финляндии* виртуальные ассистенты помогают пользователям ориентироваться в информационном пространстве библиотеки. Они определяют местоположение книг, рекомендуют популярные издания, знакомят с новыми поступлениями, оказывают базовые справочные услуги и помогают проводить поиск в каталогах.

Таким образом, в национальных библиотеках Европы СБО построено на основе многоуровневой функционально-организационной модели,

которая, в частности, является отражением закономерного процесса дифференциации библиографической профессии. Под влиянием различных внешних и внутренних факторов происходит трансформация классической модели, замена традиционных элементов инновационными, поиск и внедрение новых форм обслуживания с учетом следующих тенденций развития СБО:

- снижение активности деятельности стационарных справочных бюро;

- объединение справочных бюро с точками обслуживания различного функционального назначения с целью рационализации БИО;

- привлечение вспомогательного персонала и виртуальных помощников к СБО пользователей для выполнения простых справок;

- переход к углубленному СБО там, где оно необходимо в соответствии с запросом или по желанию пользователя (персонализация обслуживания);

- постепенное замещение традиционных СБУ виртуальными;

- ориентирование пользователей на самопомощь (веб-руководства и инструкции, путеводители по библиотеке, библиографические онлайн-пособия и т. п.);

- расширение спектра СБУ (управление данными, курирование профилей исследователей в наукометрических БД, библиометрический анализ результатов исследований, поддержка управления персональным контентом в личных кабинетах пользователей библиотек);

- широкое использование цифровых каналов коммуникации (элек-

тронной почты, ВСС, мессенджеров, социальных сетей и др.).

С продолжающимся развитием веб-ресурсов и утилит поиска в интернете роль справочных служб в современной библиотеке меняется. Традиционные печатные справочники отходят на второй план, но потребность в широкой исследовательской поддержке сохранится и в обозримом будущем. В ходе эволюции классической модели СБО происходит движение в сторону расширения услуг консультирования по научным исследованиям; наблюдается уменьшение объема услуг, спрос на которые минимален; растет акцентирование внимания пользователей на библиографической самопомощи.

Современные модели СБО характеризуются активной деятельностью за пределами библиотеки, проникновением в университетскую, научную, управленческую среду посредством установления партнерских отношений (модель «встроенного СБО»). Отличительными особенностями этих моделей являются формирование набора специализированных услуг, связанных с управлением исследовательскими данными, а также глубокое проникновение в исследовательскую практику на всех этапах жизненного цикла знаний.

Функционально-организационная модель СБО, сформированная на основе интегрированного подхода, способствует прогрессу БИО в плане более полного вклада в исследования, научную деятельность и обучение.

При формировании модели СБО библиотеками реализуется программный подход, составляющими которого являются переход к углублен-

ному обслуживанию (организация специализированных библиографических консультаций для исследователей); использование различных вариантов укомплектования справочных бюро персоналом и привлечение к первичному справочному обслуживанию вспомогательного персонала; преимущественное использование электронных каналов коммуникации; ориентирование пользователей на самопомощь; расширение спектра СБУ.

По мере того как библиотекари адаптируются к меняющейся исследовательской среде, библиотеки экспериментируют с альтернативными моделями справочных служб. Далеко идущие призывы принять одну модель или отказаться от другой, такой как традиционная справочная служба, не достигают цели. Каждая библиотека должна учитывать местную ситуацию и определять, как наилучшим образом обслуживать своих пользователей.

Разработка моделей СБО, способных обеспечить библиотекам инновационную конкурентную позицию, отвечающую ожиданиям пользователей, продолжает оставаться ключевой задачей в эпоху цифровизации.

Список источников

1. Agosto D.A. *et al.* A Model of the Reference and Information Service Process: An Educators' Perspective // *Reference & User Services Quarterly*. 2011. Vol. 50, № 3. P. 235–244.
2. Definitions of reference // American library association reference and user services association. 2014. URL: <https://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference> (дата обращения: 11.06.2024).
3. ГОСТ Р 7.0.103–2023. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения : национальный стандарт

Российской Федерации : издание официальное. Москва : Рос. ин-т стандартизации, 2024. IV, 19 с.

4. *Зыгмантович С.В.* Справочно-библиографическое обслуживание в электронной информационной среде библиотеки // Вестник Белорусского государственного университета культуры и искусств. 2020. № 2. С. 113–121.

5. *Aluri R., Clair J.W.* Academic reference librarians: an endangered species? // Journal of Academic Librarianship. 1978. Vol. 4, № 2. P. 82–84.

6. Стратегия развития библиотечного дела в Российской Федерации на период до 2030 года : утверждена распоряжением Правительства РФ от 13 марта 2021 г. № 608-р (в редакции распоряжения Правительства РФ от 25.04.2024 № 1041-р) // Пра-

вительство России : офиц. сайт. URL: <http://government.ru/docs/all/133337/> (дата обращения: 11.06.2024).

7. *Каменская М.А.* Эволюция информационно-библиотечного обслуживания: вопросы терминологии // Научно-техническая информация. Серия 1: Организация и методика информационной работы. 2016. № 8. С. 24–33.

8. *Багирова А.В., Чеснялис П.А., Юстыс С.В.* Актуальная модель взаимодействия с научным медицинским сообществом : из опыта работы справочно-библиографического отдела ГПНТБ СО РАН // Тенденции развития библиотек в современном обществе: перспективы, возможности, реальность : материалы научно-практического семинара (Новосибирск, 24–25 октября 2018 г.). Новосибирск, 2018. С. 7–12.

Статья поступила в редакцию 13.06.2024; одобрена после рецензирования 01.07.2024; принята к публикации 09.10.2024.

OVER BOUNDARIES

Original article

Modern Models of Reference and Bibliographic Services in National Libraries of Europe

Marina Yu. Neshcheret

Russian State Library, Moscow, Russia

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

Abstract. The article is based on a report presented by the author at a meeting of the Bibliography and Information and Bibliographic Services Section during the 28 Annual Conference of the Russian Library Association (Kazan, May 21, 2024) and is devoted to the evolution of reference and bibliographic service models in national libraries in Europe. The author examines the main approaches to the organization of reference and bibliographic services, characterizes the most common functional and organizational models and provides examples of their practical implementation in libraries. It is noted that the traditional model of reference and bibliographic services, which assumes that the interaction between the user and the librarian takes place at a stationary point of service – the reference bureau, is seriously criticized. The author comes to the conclusion

that the search for an “ideal” model of reference and bibliographic services that meets the requirements of the digital age is an urgent problem.

Keywords: model of reference and bibliographic services, evolution of reference and bibliographic services, reference and bibliographic service, reference bureau, national libraries of Europe.

Citation: Neshcheret M.Yu. Modern Models of Reference and Bibliographic Services in National Libraries of Europe, *Bibliografiya i knigovedenie* [Bibliography and Bibliology], 2024, no. 5, pp. 129–138. DOI: 10.25281/2411-2305-2024-5-129-138.

Acknowledgements. This article was prepared according to the research work plan of the Russian State Library within the scientific project No. 124062000024-1 “Model of Reference and Bibliographic Services for the National Library”.

The article was submitted 13.06.2024; approved after reviewing 01.07.2024;
accepted for publication 09.10.2024.

Курьер

Центральная городская публичная библиотека имени В.В. Маяковского совместно с Комитетом по культуре Санкт-Петербурга 4–5 декабря 2024 г. проводит Всероссийскую практическую конференцию «Библиотека XXI века — общедоступный центр деловой и социально значимой информации: опыт работы, проблемы, перспективы». Конференция приурочена к 30-летию Центра деловой и социально-правовой информации библиотеки и проводится при поддержке РБА.

Темы: «Современное состояние и перспективы развития информационного обслуживания населения деловой и социально значимой информацией»; «Опыт работы библиотек, центров деловой, правовой и социально значимой информации по обеспечению свободного доступа населения к актуальным государственным информационным ресурсам и сервисам»; «Эффективные формы и методы очного и дистанционного информирования и просвещения населения, используемые в работе библиотек, центров деловой, правовой и социально значимой информации»; «Актуальные про-

блемы формирования и повышения информационной культуры граждан России, ликвидации информационного неравенства социально незащищенных категорий населения»; «Практический опыт работы библиотек и специализированных центров по правовому и финансовому просвещению граждан, повышению гражданской активности населения»; «Методическая работа центров деловой, правовой и социально значимой информации»; «Проблемы повышения профессиональной квалификации специалистов центров деловой, правовой и социально значимой информации библиотек»; «Социальное партнерство библиотек, центров деловой, правовой и социально значимой информации с органами власти, государственными, общественными и коммерческими организациями, образовательными учреждениями и институтами гражданского общества в работе по оказанию просветительских услуг населению»; «Перспективы развития центров деловой, правовой и социально значимой информации в современных общедоступных библиотеках».