

**Тенденции развития библиографических сервисов библиотек
в эпоху цифровых коммуникаций**

Tendencies of the Bibliographic Service Development under Digital Communication

**Тенденції розвитку бібліографічних сервісів бібліотек
в епоху цифрових комунікацій**

Степанов В. К.

Московский государственный университет культуры и искусств, Москва, Россия

Vadim K. Stepanov

Moscow State University of Culture and Arts, Moscow, Russia

Степанов В. К.

Московський державний університет культури та мистецтв, Москва, Росія

Обозначены основные тенденции в изменении содержания библиографических сервисов библиотек под влиянием цифровых технологий. Определены направления эволюции библиографического обслуживания в ближайшей перспективе.

Outlined are the main tendencies in the changing content of bibliographic library service under digital technologies and the evolution directions of bibliographic service for the near-term prospect.

Позначено основні тенденції у зміні змісту бібліографічних сервісів бібліотек під впливом цифрових технологій. Визначено напрями еволюції бібліографічного обслуговування в найближчій перспективі.

В настоящее время библиографическое обслуживание, более чем какое-либо другое направление деятельности библиотек, испытывает мощнейшее влияние со стороны цифровых технологий и интенсивно меняется под их воздействием. Задача данной работы заключается в определении направлений эволюции библиографического обслуживания в цифровой среде и описании перспектив, которые будут присущи этому виду деятельности в ближайшие 5-6 лет.

Составными частями библиографического обслуживания библиотек традиционно являются библиографическое информирование и справочно-библиографическое обслуживание, первое из которых включает библиографическое сопровождение пользователей в соответствии с долговременными запросами или без запросов, а второе — выполнение разовых запросов читателей библиотеки. Это деление сохраняется и при переходе к цифровым технологиям, однако формы и методы реализации обоих направлений кардинально меняются.

Библиографическое информирование разделяется на массовое (недифференцированное) и дифференцированное. Первое — подразумевает обеспечение пользователей библиографической информацией без учета специфических требований обслуживаемой аудитории, второе — на основе изучения групповых и индивидуальных информационных потребностей.

В эпоху господства печатных изданий массовое библиографическое информирование осуществлялось путем выпуска многочисленных списков новых поступлений, текущих указателей и бюллетеней. Эти издания распространялись по нижестоящим библиотекам или подразделениям обслуживаемых учреждений, обеспечивая информирование читателей о вновь вышедших документах. Использование цифровых технологий влечет концептуальное изменение природы оповещения широкой читательской аудитории о новых материалах. Весь блок процессов, связанных с составлением, редактированием, изданием и распространением печатных библиографических пособий временного значения заменяется размещением сведений о новых изданиях на сайте библиотеки. Оптимальным решением является открытие на сайте доступа ко всем библиографическим ресурсам, производимым самой библиотекой. Главные составляющие этих ресурсов — электронный каталог и базы данных аналитических материалов (включая краеведческий каталог). Размещение в Интернет этих баз данных позволяет осуществлять оповещение о поступивших в библиотеку изданиях для фактически неограниченной пользовательской аудитории. Это, естественно, вызывает реструктуризацию и сокращение финансовых затрат библиотеки на проведение массового библиографического информирования — оплата весьма затратного составительского-полиграфического цикла заменяется оплатой доступа к Интернету и платой за размещение сайта на высокопроизводительном сервере (хостинг).

Естественно, что непреложным требованием к электронным базам данных становится их регулярная и как можно более оперативная актуализация (пополнение), так как только в этом случае цифровые базы способны выполнять функцию текущего оповещения о вышедших в свет изданиях.

В настоящее время доступ к собственным электронным каталогам открыт на сайтах всех федеральных, более половины российских универсальных научных, вузовских и крупных научно-технических библиотек. Анализ динамики появления каталогов позволяет утверждать, что к концу 2006 года качественными элек-

тронными каталогами озаведутся все российские библиотеки, информационный потенциал которых может представлять интерес для широкой читательской аудитории. Характерно, что доступ к Интернет сам по себе означает возможность черпать сведения о новой литературе не только из электронных баз данных своей ближайшей библиотеки, но и использовать библиографические ресурсы других библиотек, включая крупнейшие федеральные и научно-технические библиотеки, совокупный информационный потенциал которых на несколько порядков превосходит местные ресурсы.

Перенесение акцента с выпуска текущих печатных указателей и бюллетеней на создание регулярно пополняемых электронных баз данных, помимо прочего, заметно повышает оперативность информирования читателей. Им уже нет надобности ожидать выхода в свет очередного номера бюллетеня новых поступлений или выпуска текущего указателя — новые записи становятся доступны для пользователя в момент своего занесения в базу данных или после осуществления актуализации, которая проводится, как правило, каждую неделю.

В отличие от массового, дифференцированное библиографическое информирование имеет дело с регулярной доставкой читателям библиографической информации о новых материалах по узкоспециализированной проблематике. Использование традиционных печатных источников и технологий аналитической обработки документов делало процесс дифференцированного библиографического информирования крайне трудозатратным. Содержательный анализ и отбор печатных документов по заявленной проблематике, будь то книги, статьи, библиографические издания или каталожные карточки, могли быть проведены только с использованием интеллекта человека. Для того, чтобы оперативно предоставлять читателям требуемые сведения по долговременным запросам, библиографам приходилось и приходится непрерывно обследовать множество источников, в число которых входят все новые поступления в фонд библиотеки, включая газеты и журналы, текущие библиографические издания Российской Книжной палаты, отраслевых центров научно-технической информации, а также профильные сигнальные, реферативные и аналитические издания. Именно по причине высоких трудозатрат не могла получить широкого распространения высокоэффективная система ИРИ (избирательное распространение информации), которая по праву считается высшей ступенью данного вида библиографического обслуживания.

Истоки кардинального преобразования системы дифференцированного библиографического информирования кроются в природе электронного документа, которая делает возможным осуществлять его содержательный анализ в автоматизированном режиме без непосредственного участия человека. Документ, представленный в виде компьютерного файла с помощью современных средств поиска и хранения данных легко «расщепляется» до уровня составляющих его слов, поэтому современные программные средства способны полностью проиндексировать содержание документа, делая его «прозрачным» при проведении поиска. Эта способность вычленивать из любого места документа сформулированные в запросе ключевые слова и позволяет выстроить систему дифференцированного библиографического информирования на принципиально новой технологической основе.

Суть ее заключается в том, что библиографические службы могут принять от потребителей фактически неограниченное число запросов. Функции библиографов при этом ограничиваются лишь созданием специального «профиля пользователя», в котором фиксируются необходимые для проведения разысканий информационные массивы, максимально детально формулируется запрос, определяется вид и периодичность высылки сообщений клиенту (ежедневно, еженедельно, ежемесячно). Получив запрос, специальные программные модули формируют своеобразные фильтры, задача которых — улавливать среди вновь поступающих в базу документов соответствующие запрашиваемой тематике. С указанной периодичностью ссылки на эти источники высылаются на определенный в профиле электронный адрес. При этом в качестве информационных массивов для проведения разысканий могут выступать как отдельные полнотекстовые или библиографические базы данных или конкретные сайты, так и все содержание Всемирной паутины, находящееся в свободном доступе.

Данный вид обслуживания, получивший название «служба текущего оповещения», получил широкое распространение во всех авторитетных коммерческих полнотекстовых, реферативных и библиографических базах данных начиная со второй половины 1990 годов. Dialog, LEXIS-NEXIS, ProQuest, EBSCO, ScienceDirect, AGRICOLA и многие другие предоставляют информирование о новых поступлениях по заявленной тематике в качестве стандартной услуги, повышающей уровень комфорта для клиентов. В начале нынешнего столетия этот вид информационного обслуживания был взят на вооружение библиотеками корпораций и большинства университетов США, Австралии и Западной Европы, а также книготорговых гигантов, включая электронный книжный магазин Amazon.com (www.amazon.com) и службу «Книги в наличии и печати» компании Bowker's (www.globalbooksinprint.com). Не отстали от них и лидеры поисковых систем Интернет — Google (www.google.com), Yahoo (www.yahoo.com), Яндекс (www.yandex.ru), которые также превратили текущее информирование о вновь появившихся в Сети документах в составную часть сервиса. Нет сомнения, что в ближайшей перспективе подобные услуги будут в состоянии предоставлять все типы библиотек, а необходимые для этого программные модули будут составлять неотъемлемую часть программного обеспечения, предназначенного для компьютеризации деятельности библиотек.

Таким образом, при использовании цифровых технологий, дифференцированное библиографическое информирование переходит из разряда элитного сервиса для избранных в повседневную информационную услугу, доступную любому читателю библиотеки. При сокращении трудозатрат библиографов, возрастает качество и эффективность обслуживания, так как за счет доступа к бесплатным и коммерческим цифровым ресурсам степень полноты выявления новых источников по заявленной теме приближается к исчерпывающей, а оперативность оповещения возрастает до максимума.

Справочно-библиографическое обслуживание включает выполнение разовых запросов читателей, поступающих в библиотеку по телефону, в письменном виде или при личном посещении. Интернет добавил к перечисленным способам общения с библиотекой возможность удаленного обращения за справками через ее сайт. Американская статистика начала 2000 годов свидетельствует, что число запросов, поступающих в библиотеку в виде электронных писем, запросов, задаваемых на сайте и вопросов в ходе чат-сессий, уже превышает число запросов, поступивших от читателей, лично посетивших библиотеку. Эта тенденция имеет все основания к дальнейшему росту по мере увеличения числа пользователей Сети и еще более глубокого проникновения электронных приложений в повседневную жизнь цивилизации.

Воплощением новых форм справочно-библиографической работы является организация виртуальных справочных служб, которые становятся стандартным элементом обслуживания читателей во все большем числе библиотек. Распространение получают два варианта справочного обслуживания удаленных читателей, которые условно можно разделить на «виртуальный стол справок» и «интерактивное консультирование в режиме чат-сессий». Первый вариант предусматривает создание на сайте специальной формы, которая позволяет читателю точно сформулировать свой запрос и через определенное время получить ответ по электронной почте. Консультирование в ходе чат-сессий предполагает интерактивную, фактически, живую, помощь библиографа. Такое консультирование ведется в реальном времени по всему спектру вопросов, которые обычно задаются при личном посещении.

Как правило, обе эти формы применяются в сочетании друг с другом и имеют свои преимущества и недостатки. Консультирование в реальном времени очень эффективно, поскольку читатель получает ответ практически мгновенно. Использование специально созданного программного обеспечения позволяет библиографу и читателю не только обмениваться текстовыми сообщениями, но и совместно обращаться к различным удаленным ресурсам — поисковым системам, базам данных, цифровым библиотекам, — как если бы они в действительности находились за одним компьютером. Эта возможность крайне важна, когда речь идет, например, об обучении читателей использованию справочных ресурсов. Однако постоянная консультационная поддержка возможна лишь при постоянном дежурстве за компьютером специально выделенного библиографа. Его работа носит напряженный характер, так как пользователям требуется немедленный ответ, а число читателей, одновременно обратившихся с запросами, может составлять 3-5 человек. По этой причине многие библиотеки ограничивают время оказания консультационных услуг в режиме чат-сессий несколькими часами в день.

Организация виртуального стола справок, напротив, не требует выделения дополнительного персонала и не столь напряжена сама по себе. Справки выполняются в рабочем порядке разными сотрудниками библиографического подразделения в зависимости от степени их текущей загруженности и отраслевой специализации. Но само по себе запаздывание выдачи справки (срок на подготовку ответа колеблется от одного до пяти рабочих дней) представляет естественное неудобство для пользователей и, следовательно, понижает качество обслуживания. Кроме того, в данном «отложенном» режиме практически невозможно осуществлять некоторые виды работы, в частности, обучать пользователей работе с информационными ресурсами.

Виртуальные справочные службы ныне активно функционируют в библиотеках большинства развитых стран мира, включая Россию и некоторые страны СНГ. К наиболее известным относятся такие службы, как *Ask a Librarian* Библиотеки Конгресса США (<http://www.loc.gov/tr/askalib>), *Ask us* Национальной библиотеки Австралии (<http://www.nla.gov.au/infoserv/askus.html>), *Ask a [UK] Librarian* (<http://www.ask-a-librarian.org.uk>) публичных библиотек Великобритании, *Ask a [Finnish] Librarian* (<http://www.libraries.fi/FI/asklibrarian>) библиотек Финляндии, *L-net* (<http://oregonlibraries.net>) публичных и университетских библиотек американского штата Орегон. Из отечественных библиотек подобные сервисы, среди прочих, организованы Российской национальной библиотекой (<http://www.vss.nlr.ru>), Кемеровской областной библиотекой (<http://kemrsl.ru/document.php?id=146>), Иркутской областной библиотекой (<http://www.irklub.ru/struktur/ibo/vspravka.htm>) и, конечно же, целым сообществом публичных библиотек во главе с ЦБС «Киевская» г. Москвы в рамках проекта «Виртуальная справка» (<http://library.ru/help>). Полный перечень виртуальных справочных служб российских библиотек размещен на сайте РНБ по адресу <http://www.vss.nlr.ru:8101/wwwservices>.

При создании виртуальных справочных служб библиотеки широко используют беспрецедентные возможности, которые Интернет предоставляет для организации совместной деятельности учреждениям,

которые значительно удалены друг от друга. Так, в российской «Виртуальной справке» поступающие от читателей запросы равномерно распределяются между библиографами нескольких десятков библиотек, принимающих участие в данном проекте. Служба Австралийской Национальной библиотеки *Ask us*, обеспечивающая непрерывное консультирование читателей в режиме чат-сессий с 9 утра до 7 вечера по рабочим дням, использует «передачу» обслуживания пользователей от библиотек одних штатов в другие в зависимости от часового пояса. При этом место встречи библиографов и читателей остается единым — сайт Национальной библиотеки. Подобная практика, как наиболее оптимальная, принята в британской, финской и других аналогичных службах. В перспективе именно такая форма корпоративности способна обеспечить обслуживание пользователей и течение всего рабочего дня, начиная с раннего утра и заканчивая поздним вечером.

Для более эффективной реализации деятельности виртуальных справочных служб за рубежом уже разработано несколько специальных программных продуктов, в частности, NetAgent, QABuilder, Virtual Reference Desk. С помощью этих программных модулей производится синхронизация работы библиографа и пользователя, а также реализуются такие функции, как сохранение и выдача транскриптов чат-сессий, автоматическая проверка грамотности пересылаемых сообщений, применение шаблонов ответов, переадресовка запросов и т. д. В библиотеках технологически развитых разных стран активно решаются проблемы более эффективного функционирования подобных служб: уточняется характер справок, выполняемых в удаленном режиме, определяется оптимальный распорядок работы, рассчитывается баланс между традиционным и виртуальным библиографическим обслуживанием, разрабатываются требования к формируемому в результате работы архиву выполненных справок.

В России и странах СНГ развитие виртуальных систем справочно-библиографического обслуживания находится пока на начальной стадии развития. Тем не менее, примеры успешной реализации традиционных справочных функций на основе цифровых приложений в сочетании с неуклонным ростом числа пользователей Сети предопределяют широкое распространение виртуальных справочно-библиографических служб в самой ближайшей перспективе.

Сказанное убеждает в том, что библиографическое обслуживание, выстроенное на основе цифровых технологий, становится более качественным по всем основным параметрам. Цифровые технологии позволяют значительно расширить и углубить охват источниковой базы, как в отношении первичной, так и вторичной информации. При этом обслуживание осуществляется намного оперативнее, повышается уровень комфорта для читателей. Кардинально возрастает доступность этой формы обслуживания, что парадоксальным образом сочетается со снижением трудозатрат на ее осуществление со стороны персонала библиотек. В основе организации библиографического обслуживания в библиотеках будет лежать корпоративность, а его отличительной чертой будет персонализация, выражающаяся в максимально возможном учете информационных потребностей каждого пользователя.

Единственным объективным фактором, сдерживающим повсеместное распространение цифрового библиографического информирования, пока остается низкая степень подключения к Интернет конечных пользователей данного сервиса — прежде всего, библиотек низшего звена (филиалы ЦБС) и самих читателей. Однако темпы «интернетизации» России в 2003 — 2004 годах отличаются стабильно высокой динамикой. По данным специально проведенных компанией J'Son & Partners исследований в декабре 2004 года месячная аудитория Интернет в России насчитывала 15.3 миллиона пользователей, что составляет 12.5% всего населения страны. Ежегодные темпы прироста пользовательской аудитории в 2003 году составляли 40%, а в 2004 году — 30%. В 2005 году планируется достичь прироста в 25% от достигнутого в предшествующий год. Эта тенденция дает основания полагать, что уже к концу 2006 года доступом к Интернет не обзаведутся лишь те библиотеки и отдельные граждане, которые сами не проявят желания подключиться к Сети. В этой связи характерен пример США, прирост аудитории Интернет-аудитории в которых еще в 2003 году составил всего 0.25%. Эта цифра красноречиво свидетельствует о предельном насыщении рынка, когда все желающие обзавестись доступом к Интернет уже это сделали.

Россия по уровню обеспеченности населения доступом к Интернет отстает от США в среднем на 3-4 года. На сегодня в нашей стране завершился этап подключения к Сети федеральных, областных (краевых, национальных) и наиболее динамично развивающихся городских библиотек, а также библиотек вузов. В настоящее время идет период сплошного подключения всех центральных городских и районных библиотек, а также специальных библиотек, принадлежащих учреждениям и организациям. Есть все основания полагать, что 2006 год станет временем активного подключения к Сети большинства филиалов централизованных библиотечных сетей, включая сельские филиалы и основного числа школьных библиотек. В 2007 году библиотеки, не имеющие доступа к Интернет, будут составлять редкое исключение.

Описанные тенденции и технологические достижения закономерно приведут к тому, что цифровые приложения будут полностью доминировать в библиографическом обслуживании начиная с 2006-2007 годов. Этот вид сервиса библиотек, таким образом, будет гармонично интегрирован в цифровую систему информа-

ционных коммуникаций, в которой инфраструктура, построенная на атомах, уступит место инфраструктуре, построенной на битах.