

УДК 021
ББК 78.30**ИНФОРМАЦИОННАЯ ФУНКЦИЯ БИБЛИОТЕКИ:
ТЕОРИЯ И СОВРЕМЕННАЯ ПРАКТИКА**

© И.Г. Юдина, О.Л. Лаврик, 2008

*Государственная публичная научно-техническая библиотека
Сибирского отделения Российской академии наук
630200, г. Новосибирск, ул. Восход, 15*

Исследуются тенденции развития основных функций современной библиотеки. Приводятся результаты анализа количественного соотношения наименований документных, информационных и сервисных услуг и продуктов библиотек различных типов.

Ключевые слова: библиотека, функции библиотеки, классификация услуг.

Деятельность любой современной библиотеки невозможно представить без использования самых разнообразных электронных ресурсов, компьютерной техники и информационно-коммуникационных технологий. Именно эти реалии, в дополнение к сложившимся ранее информационным услугам и продуктам, позволили теоретикам библиотечного дела показать, что информационная функция стала для библиотек ведущей. Тем не менее представляется интересным изучить, как соотносятся и развиваются информационная и библиотечная работа в категорийной паре «библиотекарь – читатель» в библиотеках разного типа.

Любая функция реализуется через деятельность. Результатом деятельности библиотеки является предоставление широкого спектра разнообразных продуктов и услуг. Поэтому было принято решение, что количественное соотношение наименований информационных и библиотечных услуг и создаваемых продуктов поможет более точно определить, какие функции развиваются сейчас активнее в библиотеках различных типов.

Для того чтобы определить, какую услугу (или продукт) считать информационной, а какую – библиотечной (документной), были изучены существующие классификации.

Согласно ГОСТ 7.0–99 [4. – С. 22] различают три вида услуг: информационные, библиотечные и библиографические. Информационная услуга – это предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу. Библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документа, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации

и т. д.). Библиографическая услуга – результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации.

Как оказалось, большинство классификаций продуктов и услуг, предлагаемых библиотеками, специалисты называют «библиотечными», исходя из места оказания услуг, и далее предлагают их систематизацию. Например, С.А. Басов выделял три класса библиотечных услуг: документные (в основе лежит потребность абонента в получении первичного документа или библиографической информации), коммуникативные (в основе – потребность в общении через встречу с писателем, дискуссию и т. д., потребность в улучшении коммуникации с библиотечной системой), услуги библиотечного сервиса, без которых невозможно реализовать документные и коммуникативные услуги [1]. М.Я. Дворкина систематизировала библиотечные услуги на следующие группы: документные услуги (обеспечивающие доступ к изданиям, архивным документам, музейным предметам на разных носителях), справочные (предоставляющие доступ к библиографическим, фактографическим, концептографическим банкам и базам данных), новостные (предлагают сообщения об актуальных событиях и темах, о новых изданиях и т. п.), учебно-консультационные, исследовательские, организационно-вспомогательные и комплексные услуги [3. – С. 83–85].

В.В. Брежнева и В.А. Минкина создали классификацию из основных ассортиментных групп, включающих следующие виды информационных продуктов и услуг: 1) информационные продукты и услуги, предоставляемые в результате документального, библиографического, фактографического

го обслуживания; 2) комплексные информационные мероприятия; 3) информационные продукты и услуги, предоставляемые в результате проведения информационных исследований; 4) консультационные и 5) сервисные услуги. В своей работе авторы предлагают рассматривать продукты (материальная составляющая) и услуги (нематериальная составляющая) как единый сервисный продукт [2].

Таким образом, в рамках библиотечной деятельности (как места оказания услуг) явного деления на библиотечные (документные) и информационные услуги не происходит. Поэтому, предварительно изучив по сайтам перечни предлагаемых библиотеками продуктов и услуг, мы выделили три их группы: документные, информационные и сервисные. В качестве основания для такой классификации был использован характер обработки документа (источника информации) после поступления в фонд и каталогизации, в рамках которого была выделена триада: 1) без обработки; 2) интеллектуальная обработка (аналитико-синтетическая переработка информации или документа); 3) техническая обработка. В результате мы получили следующие рабочие определения услуг, оказываемых библиотеками:

а) Документные услуги – услуги по предоставлению документов (первоисточников) в печатной, электронной и другой форме (а также МБА, ЭДД и т. п.).

б) Информационные услуги – услуги по поиску информации в первоисточниках и ее предоставлению, в том числе в переработанном виде (составление справок, подготовка дайджестов, обзоров, указателей, баз данных, проведение поисков, выполнение консультаций и т. д.). Результатом информационной услуги является новый интеллектуальный продукт, подготовленный сотрудником библиотеки.

в) Сервисные услуги – услуги, предоставляемые с использованием различной компьютерной, аудиовизуальной и другой техники (например, предоставление читателю компьютера для работы, ксерокопирование, сканирование и т. п.). При выполнении этого вида услуг не происходит дополнительной интеллектуальной работы с первоисточником.

Для того чтобы выяснить, какие услуги, оказываемые в настоящее время отечественными библиотеками, преобладают, были просмотрены и изучены их перечни, размещенные на сайтах федеральных, областных / краевых, муниципальных, вузовских и библиотек Российской академии наук. В общей сложности было просмотрено 262 сайта. Все собранные наименования услуг были распределены по трем обозначенным выше группам. Затем в каждой группе услуг они были разбиты по принципу условной эквивалентности на ряд под-

групп. Каждой подгруппе было присвоено наиболее общее название. Причем группировка наименований услуг была произведена для всех перечисленных выше типов библиотек. Пример распределения документных, информационных и сервисных услуг на подгруппы приведен в табл. 1.

Фрагмент подгруппы документных услуг, предоставляемых областными и краевыми библиотеками РФ, выглядит следующим образом:

2. Предоставление документов на традиционных и нетрадиционных носителях

- Получение на дом литературы в отделах, работающих в режиме абонемент
- Абонемент выходного дня «Пятница»
- Домашний / ночной абонемент
- Выдача по абонементу «Досуг»
- Платный абонемент литературы повышенного спроса
- Выдача изданий, классифицированных как «Редкий фонд»
- Праздничный абонемент
- Платный абонемент в читальном зале по предварительному заказу
- Выдача изданий под денежный залог
- Видеоабонемент
- Прокат видеокассет
- Предоставление в пользование CD-ROM для работы

Фрагмент подгруппы информационных услуг, предоставляемых федеральными библиотеками системы Министерства культуры РФ, библиотеками РАН и другими федеральными библиотеками, выглядит следующим образом:

3. Выполнение библиографических справок

- Адресная справка (на русском или иностранном языке)
- Библиографические справки по генеральному алфавитному каталогу (ГАК), в том числе по электронному каталогу (ЭК) библиотеки
- Предоставление справки о наличии издания в фонде библиотеки и других фондах с библиографической доработкой запроса
- Проверка источника на наличие в библиотеке и простановка шифра
- Библиографические справки по ГАК, в том числе по ЭК
- Тематические справки по подбору информации из разделов генерального систематического каталога (ГСК) с предоставлением материалов для копирования
- Справки по подбору библиографических записей из карточных каталогов библиотеки с предоставлением материалов для копирования
- Выполнение разовых тематических запросов из автоматизированных БД
- Тематический подбор газетных вырезок

Т а б л и ц а 1

**Фрагмент перечней подгрупп услуг, предоставляемых федеральными библиотеками системы
Министерства культуры РФ, библиотеками РАН и другими федеральными библиотеками**

Подгруппы документных услуг	Подгруппы информационных услуг	Подгруппы сервисных услуг
1. Организация и предоставление открытого доступа к фондам библиотеки	1. Предоставление пользователям информации о документах через систему справочно-поискового аппарата библиотеки, в том числе с помощью электронного каталога	1. Предоставление компьютера для самостоятельной работы
2. Предоставление документов на традиционных и нетрадиционных носителях	2. Осуществление информационного поиска	2. Выполнение ксерокопирования документов
3. Обслуживание по межбиблиотечному абонементу (МБА) и международному межбиблиотечному абонементу (ММБА)	3. Выполнение библиографических справок	3. Обеспечение вывода информации на принтер
4. Предоставление документов с помощью электронной доставки документов (ЭДД)	4. Предоставление электронного справочно-библиографического обслуживания	4. Осуществление записи информации на электронные носители (дискету, флэш-карту, CD-RW, DVD-RW)
5. Предоставление возможности продления срока пользования документами	5. Организация выставок	5. Выполнение сканирования
6. Предоставление возможности бронирования изданий	6. Осуществление информирования	6. Осуществление набора текста на компьютере

- Тематические справки по подбору оригиналов документов из фондов библиотеки с предоставлением материалов для копирования

- Тематическая справка (на русском или иностранном языке)

- Подбор тематической информации с ретроспективным просмотром (1 год) текущих справочных и библиографических источников из фондов справочно-библиографического бюро библиотеки

- Просмотр по заказанной теме годового комплекта изданий 1 наименования периодического, продолжающегося издания из фондов библиотеки для составления библиографического списка

- Уточняющая справка
- Сверка цитат и библиографических ссылок

- Справка с постраничным просмотром документов

- Составление справок по УДК, предметным рубрикам и ГРНТИ на основе каталогов библиотеки

- Предоставление адресной информации о фирмах, научных обществах, организациях, предприятиях (иностраннх)

-

Далее было подсчитано количество подгрупп услуг. Как видно из табл. 2 и рис. 1, их наибольшее совокупное число приходится на библиотеки федерального подчинения, наименьшее – на библиотеки научно-исследовательских институтов и центральные научные библиотеки научных центров (ЦНБ НЦ) РАН.

Т а б л и ц а 2

Количественный состав подгрупп основных групп услуг в библиотеках разных типов

Группы услуг	Количество подгрупп услуг в библиотеках				
	федеральных	областных / краевых	центральных городских	вузов	НИИ и ЦНБ НЦ РАН
Документные	12	9	10	13	8
Информационные	35	31	25	25	24
Сервисные	24	26	18	19	14
Всего:	71	66	53	57	46

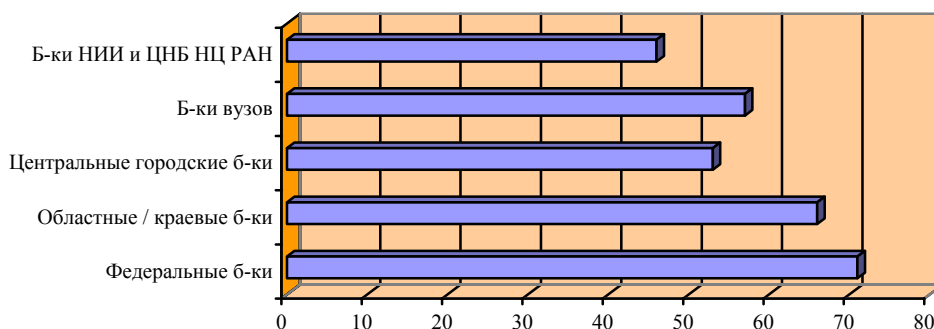


Рис. 1. Количественное соотношение подгрупп услуг в библиотеках разных типов

Как оказалось, во всех типах библиотек преобладает количество подгрупп информационных услуг (рис. 2). Второе место по количеству занимают подгруппы сервисных услуг. Если рассмотреть процентное соотношение подгруппы информаци-

онных услуг с другими услугами, оказываемыми научными библиотеками РАН, то оказывается, что в их деятельности эти услуги занимают более половины, а в библиотеках других типов – почти половину (табл. 3, рис. 3).

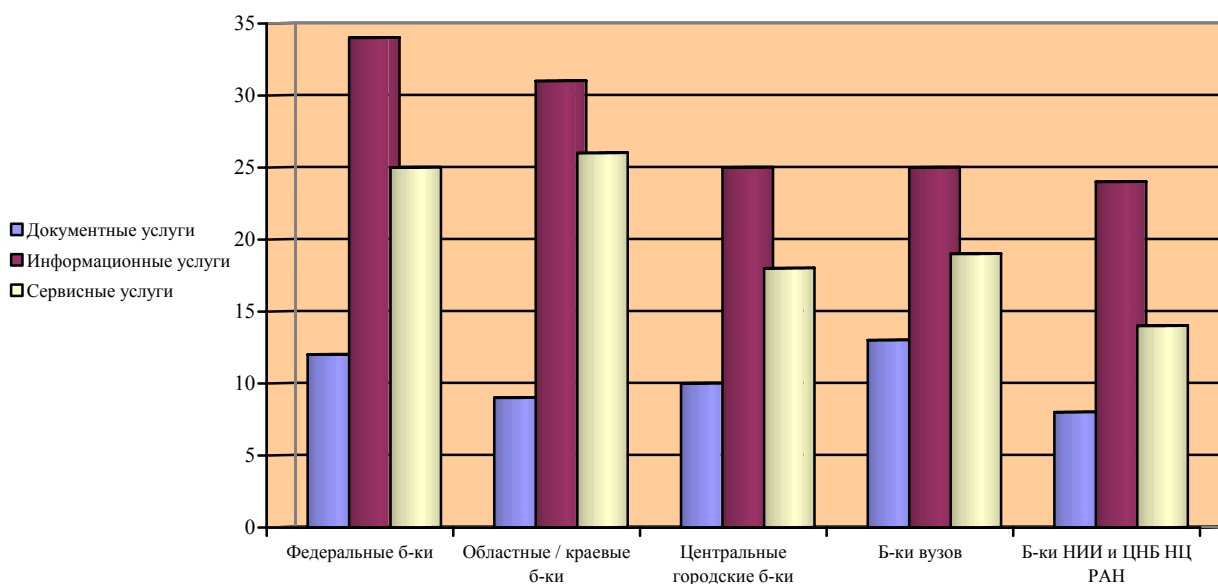


Рис. 2. Количественное соотношение подгрупп документных, информационных и сервисных услуг, оказываемых библиотеками разных типов и внутри типа библиотеки

Т а б л и ц а 3

Процентное содержание подгрупп информационных услуг в общем объеме оказываемых услуг

Тип библиотеки	Доля подгрупп информационных услуг в общем объеме оказываемых услуг, %
Федеральные	47,8
Областные / краевые	46,9
Центральные городские	47,1
Б-ки вузов	43,8
Б-ки НИИ и ЦНБ НЦ РАН	52,1

Таким образом, на основании представленных количественных данных можно сделать предварительный вывод о том, что в современных отечественных библиотеках различных типов преобладают информационные услуги.

В полученные перечни подгрупп услуг вошли как «старые» (традиционные) документные, информационные, сервисные услуги, так и «новые», которые стали развиваться с появлением электронных продуктов, информационных технологий и Интернета. Поэтому следующим шагом стало изучение соотношения старых и новых видов услуг.

Для этого все подгруппы услуг были, в свою очередь, рассортированы:

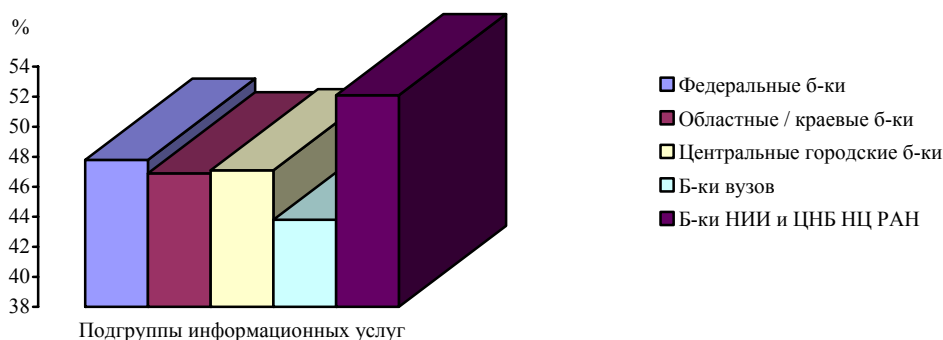


Рис. 3. Соотношение подгрупп информационных услуг, оказываемых библиотеками разных типов

- на традиционные (с использованием только ручных технологий);
- комбинированные (с частичным использованием новых технологий);
- электронные (только на базе новых технологий).

Полученные данные были занесены в табл. 4.

Как видно из табл. 4 и рис. 4–6 в подгруппе документных услуг доминируют традиционные услуги (несмотря на бурное развитие ЭДД и полнотекстовых электронных коллекций); в подгруппе

пе информационных услуг – комбинированные, а подгруппа сервисных услуг включает в большинстве своем услуги, основанные на применении новых технологий.

Все это говорит о том, что в последнее время библиотеки активнее всего развивают сервисные функции. А информационные, несмотря на количественное преобладание, идеологически остаются на уровне 80–90-х гг. XX в., т. е. того времени, когда и было сформулировано, что информационная функция становится в библиотеках ведущей.

Т а б л и ц а 4

Количество «новых» и «старых» подгрупп документных, информационных и сервисных услуг в библиотеках разных типов

Тип библиотек	Группы услуг								
	документные			информационные			сервисные		
	Количество подгрупп услуг								
	традици- онных	комбини- рованных	электрон- ных	традици- онных	комбини- рованных	электрон- ных	традици- онных	комбини- рованных	электрон- ных
Федеральные	7	3	2	1	28	6	0	5	19
Областные / краевые	5	3	1	3	25	3	0	4	22
Центральные городские	7	2	1	2	21	2	0	4	14
Б-ки вузов	6	3	4	3	19	3	0	3	16
Б-ки НИИ и ЦНБ НЦ РАН	4	3	1	2	19	3	0	3	11
Всего:	29	14	9	11	112	17	0	19	82

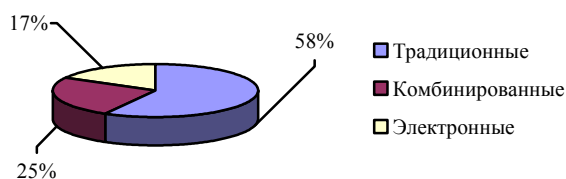


Рис. 4. Соотношение «новых» и «старых» подгрупп документных услуг в библиотеках разных типов

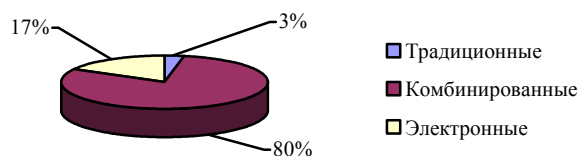


Рис. 5. Соотношение «новых» и «старых» подгрупп информационных услуг в библиотеках разных типов

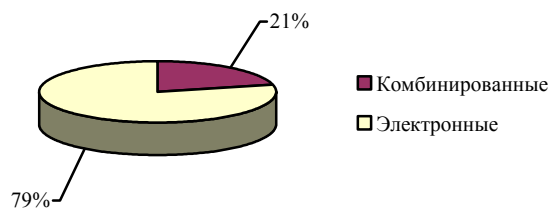


Рис. 6. Соотношение «новых» и «старых» подгрупп сервисных услуг в библиотеках разных типов

Список литературы

1. Басов, С. А. Методологическое значение категории цели в исследованиях библиотечной деятельности //

- Вопросы управления библиотечными системами. – Л., 1986. – С. 46–64.
2. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина; С.-Петерб. гос. ун-т культуры и искусства. – СПб., 2004. – 304 с. – (Серия «Библиотека»).
3. Дворкина, М. Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход. – М., 2001. – 111 с.
4. Стандарты по библиотечному делу : сборник / сост. Т. В. Захарчук [и др.]. – СПб., 2000. – 512 с. – (Серия «Библиотека»).

Материал поступил в редакцию 17.09.2008 г.

Сведения об авторах: Юдина Инна Геннадиевна – научный сотрудник,
тел.: (383) 330-17-60, e-mail: inna@prometeus.nsc.ru,

Лаврик Ольга Львовна – доктор педагогических наук, заместитель директора по научной работе,
тел.: (383) 266-29-89, e-mail: lisa@spsl.nsc.ru

Информация

СИБИРСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ БИБЛИОТЕЧНЫЙ ЦЕНТР НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГПНТБ СО РАН

Продолжение. Начало на с. 21

11. **«Инновационные методы обслуживания читателей».** Цель: курс предполагает изучение тем: библиотека в информационном обществе; внешняя среда и миссия библиотеки; библиотека как единый организм, взаимосвязь систем формирования фондов, библиотечного обслуживания, информационной деятельности библиотеки; продвижение чтения в обществе; социология чтения; приоритеты в обслуживании пользователей; механизм внедрения новых услуг; изменение роли библиотекаря в новых условиях, обеспечивающего поиск информации и доступ к ней; изучение удовлетворенности пользователей качеством деятельности и услуг библиотеки; стратегия универсальной библиотеки; воздействие результатов научных исследований на процесс совершенствования библиотечного обслуживания; развитие системы обслуживания в условиях расширяющейся электронной среды; правовые и экономические аспекты библиотечной деятельности в области формирования фондов и их использования; применение маркетинговых методов в библиотечной работе. **Преподаватели:** канд. пед. наук Н.И. Подкорытова, канд. пед. наук Д.М. Цукерблат (отдел комплектования отечественной литературой; отдел обслуживания читателей).

12. **«Интернет в библиотечно-информационном обслуживании».** Семинар предназначен для биб-

блиотекарей, библиографов. **Цель:** формирование у слушателей представлений о глобальной информационной сети, обучение приемам поиска информации, ознакомление с видами библиотечно-библиографических ресурсов Интернета. **Преподаватель:** С.К. Канн (Отделение ГПНТБ СО РАН).

13. **«Библиотечно-библиографическая деятельность в современных условиях».** Цель: формирование у слушателей представлений о библиотечно-библиографической деятельности в современных условиях и ознакомление с системой электронных информационных ресурсов (электронных изданий и баз данных), организацией справочно-библиографического обслуживания с их использованием. **Преподаватель:** канд. пед. наук В.Г. Свирюкова (справочно-библиографический отдел).

14. **«Электронные коллекции по библиотековедению, библиографоведению, книговедению».** Цель: ознакомление слушателей с базами данных по библиотековедению, библиографоведению, книговедению (библиографическими, полнотекстовыми, фактографическими), генерируемыми ГПНТБ СО РАН; обучение практической работе по поиску информации в них. **Преподаватели:** канд. пед. наук Е.Б. Артемьева, И.Н. Калугина (отдел научно-исследовательской и методической работы).

продолжение на с. 45