

М.Н Сухарева
заведующая информационно-библиографическим отделом
ЦГПБ им. В.В. Маяковского (Санкт-Петербург, 2009)

Справочно-информационная работа библиотеки на современном этапе

Справочно-информационная работа является важнейшим направлением работы библиотек, базой которой выступает справочно библиографическое обслуживание (СБО).

Справочно-библиографическое обслуживание на современном этапе можно рассматривать как «предоставление пользователям в ответ на их запросы требуемой информации».¹

Право пользователей на получение информации и, следовательно, обязанность библиотеки организовать СБО закреплено в Законе «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ. В статье седьмой «Права пользователей библиотек», где в частности говорится о праве граждан «бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования» и «консультационную помощь в поиске и выборе источников информации».

На систему СБО на современном этапе оказывают влияние, прежде всего, процессы, связанные с использованием информационных технологий, что отражается на формировании и использовании ресурсной базы и предъявляет иные требования к кадровому составу. Проявляется «усиление функции информационного обучения, которое из поддерживающего вида деятельности постепенно превратилось в аналогичный по степени значимости с поиском и предоставлением информации, т.к. пользователи стремятся к самостоятельности выполнения поисковых процессов».² Целью информационного обучения является формирование информационной культуры пользователей –

способности самостоятельно искать, обрабатывать и применять информацию, извлекаемую из различных источников.

Ресурсной базой СБО на современном этапе выступает совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических источников, из которых состоит справочно-библиографический аппарат (СБА) конкретной библиотеки. Состав СБА зависит от информационной среды, статуса и задач библиотеки.

В условиях многообразия доступных информационных источников и выбора современных технологий на библиотеках лежит ответственность формирования и своевременной корректировки состава собственного СБА.

Структура СБА может быть представлена следующим образом. По технологии создания различают традиционный СБА (система каталогов и картотек, справочно-библиографический фонд) и автоматизированный СБА (электронный каталог, базы данных, базы знаний, электронные издания). Ресурсы, входящие в состав СБА конкретной библиотеки, могут рассматриваться по характеру участия библиотеки в их создании. Различают собственные ресурсы, создаваемые специалистами библиотеки; корпоративные, создаваемые специалистами нескольких организаций и внешние ресурсы, приобретенные или доступные через Интернет.

На современном этапе существует несколько форм СБО пользователей. Наряду с традиционной формой в режиме реального времени («запрос-ответ»), реализуется режим справочного обслуживания удаленных пользователей (виртуальная справка, электронная доставка документов).

Изменения в справочно-информационной работе приводят и к структурным изменениям в библиотеке. Если раньше этой работой занимались справочно-библиографические службы, то на современном этапе наблюдается выделение специальных служб, в задачи которых также входит справочно-

информационная работа по своему направлению. Приведу перечень справочно-информационных служб в структуре ЦГПБ им. В.В. Маяковского:

- информационно-библиографический отдел;
- сектор информационно-библиографического обслуживания отдела литературы на иностранных языках;
- организационно-методический сектор отдела по обслуживанию юношества;
- информационно-библиографический отдел библиотечного, информационного и культурного центра по искусству и музыке;
- центр деловой и социально-правовой информации;
- центр петербурговедения;
- информационно-образовательный центр;
- мультимедийный информационно-сервисный центр.

В заключение приведу высказывания И. Г. Моргенштерна из книги «Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках», подчеркивающие большое значение справочно-информационной работы для успешной деятельности библиотек: «В процессах справочно-библиографического обслуживания наиболее полно используется накопленный информационный потенциал библиотеки. ... В справочно-библиографическом обслуживании проявляется уровень культуры библиотечного труда, степень профессионализма библиотечного персонала. ... Негромкий, но истинный авторитет библиотеки во многом определяется качеством справочно-библиографического обслуживания в ней».³

¹ Жабко Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде : теория и практика. СПб., 2006. С.100.

² Жабко Е. Д. Указ. соч. С. 97.

³ Моргенштерн И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках. М., 1999. 79 с.