

УДК 025.5+024  
ББК 78.5+78.38

## СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ: СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ (НА ПРИМЕРЕ ГПНТБ СО РАН)

© В. Г. Свирюкова, 2010

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

Описано использование веб-сервисов в крупной научной библиотеке для организации справочно-библиографического обслуживания удаленных пользователей.

*Ключевые слова:* удаленные пользователи, справочно-библиографическое обслуживание, виртуальная справочная служба, юридическая клиника, скайп-программа, онлайн-консультации.

The use of web-services in a large research library for reference service of remote users is described.

*Key words:* remote users, reference service, virtual reference service, law clinic, skype-program, on-line consultations.

**В**недрение современных технологий, новых форм обслуживания пользователей, разнообразие используемой при этом ресурсной базы делают библиотеки еще более востребованными.

В настоящее время в состав информационных ресурсов включаются электронные издания и базы данных (БД), которые существуют в локальных сетях и Интернет, а также на переносимых носителях. Известны несколько вариантов организации использования подобных ресурсов, в том числе традиционный – библиографом, обслуживающим в режиме «запрос – ответ», и пользователем самостоятельно.

Организация самостоятельной работы с электронными ресурсами (библиографическими БД), которые функционируют в локальных сетях и на переносимых носителях, предполагает создание специальных автоматизированных рабочих мест, обеспеченных инструктивно-методическими материалами. Для реализации такого варианта использования БД в ГПНТБ СО РАН сформирован пакет документов, который включает памятку, содержащую описание ресурса, алгоритм работы для пользователя, инструкцию для дежурного, обеспечивающего процесс эксплуатации, различные учетные формы (книговыдачи, запросов и др.), а также создана и успешно внедрена система изучения и освоения БД сотрудниками подразделений библиотеки. В результате мы имеем инструмент, позволяющий осуществлять консультирование поль-

зователя и решать вопросы, возникающие в процессе работы.

подавляющее большинство сотрудников научных учреждений СО РАН обладают достаточно высоким уровнем информационной культуры. Вместе с тем, как показывает практика, некоторые пользователи не знают о существовании части информационных ресурсов или недостаточно осведомлены о методике работы с ними. Принимая во внимание этот факт, нами предлагается форма, реально приносящая пользу потребителю – **методическое сопровождение**. При такой форме обслуживания предполагается проведение пользователем поиска самостоятельно при обеспечении патронажа со стороны библиографа в виде консультации и помощи в выборе наиболее значимых, авторитетных ресурсов, которые соответствуют информационным потребностям пользователя. Для этих целей созданы специальные памятки с описанием каждого из предлагаемых ресурсов.

Для ориентации в массиве БД в ГПНТБ СО РАН подготовлен навигатор по Интернету, который содержит сведения об информационных ресурсах, представляющих наибольший интерес для ученых НИУ СО РАН и специалистов региона. Для работы предлагаются БД после тщательного отбора, который проводят сотрудники справочно-библиографического отдела (СБО) ГПНТБ СО РАН. В него включена информация о наиболее авторитетных продуктах, формируемых отечественными и зарубежными информационными цент-

рами: ИНИОН, ГНМБ, ЦНСХБ РАСХН, ГНПБ им. К. Д. Ушинского, Центральной отраслевой библиотекой по физической культуре и спорту, Юридической научной библиотекой издательства «Спарк», из зарубежных – Scopus, Chemical abstracts и др. В этот же перечень включаются информационные продукты собственной генерации ГПНТБ СО РАН. Для более оперативного, достоверного и взвешенного выбора потребителем необходимой БД сотрудниками СБО формируется навигатор по информационным библиографическим ресурсам Интернета.

После выбора БД, следует обращение к алгоритму работы с ним. Сотрудниками справочно-библиографического отдела подготовлены подобные методические материалы для всех БД. Наличие такой поддержки обеспечивает пользователям комфортную работу и получение релевантной информации.

Массив БД, предлагаемый для самостоятельного использования потребителями, постоянно расширяется. Сведения о них через систему формирования оперативно доводятся до пользователей. Для этих целей используются разные формы: презентации, информационные марафоны, выставки, обзоры и т. д.

В выборе и определении местонахождения нужного ресурса помогает, в том числе и индивидуальным пользователям, БД «Информационные ресурсы научных библиотек Сибири и Дальнего Востока: Базы данных», созданная ГПНТБ СО РАН и актуализируемая раз в два года. Этот ресурс находится на сайте (<http://www.spsl.nsc.ru>) в свободном доступе. Опираясь на имеющиеся в ней данные, можно получить информацию и обратиться в ближайшую библиотеку, располагающую необходимой БД.

В более сложном положении оказывается пользователь, находящийся за пределами библиотеки, т. е. удаленный пользователь. Одно из решений этого вопроса видится специалистам в дальнейшем развитии виртуального обслуживания, применении современных средств коммуникации.

В настоящий момент существует и используется онлайн-форма справочно-библиографического обслуживания, когда пользователь, обратившись виртуально к библиографу получает консультацию: каким ресурсом следует воспользоваться для того чтобы получить необходимую информацию. Библиограф сопровождает пользователя на протяжении всего процесса поиска, отвечает на возникающие вопросы и корректирует действия. Такая форма справочно-библиографического обслуживания позволяет повышать информационную культуру специалиста, помогает ему ориентироваться в массиве имеющихся ресурсов и осваивать новые.

Сегодня это не фантазия, а реальность – мы можем разговаривать и видеть собеседника, для этого достаточно иметь наушники, веб-камеру и специальную программу Скайп (Skype).

Скайп (Skype) – это программа, позволяющая общаться через сеть Интернет. Отличие Скайпа от других программ (ICQ, QIP или Jabber), состоит в том, что можно разговаривать в чате как с одним человеком, так и сразу с несколькими десятками людей. Появление новых средств коммуникации позволяет разнообразить перечень услуг, предлагаемых пользователям, в том числе удаленным. Для них сотрудники справочно-библиографического отдела проводят консультации по методике определения индекса цитируемости в режиме реального времени.

На сегодняшний день среди крупных библиотек виртуальное обслуживание осуществляет Российская национальная библиотека (РНБ) [2], Российская государственная библиотека (РГБ) [3], Российская государственная историческая библиотека, ГПНТБ СО РАН. В РГБ, в отличие от РНБ, создана распределенная система виртуальной справочной службы, в которой принимают участие пять отделов, а на СБО возлагаются функции координатора. На таких же основах построено виртуальное обслуживание и в ГПНТБ СО РАН.

Служба функционирует как корпоративная, т. е. поступившие запросы обрабатывают структурные подразделения ГПНТБ СО РАН – справочно-библиографический отдел (СБО), отдел патентной и конъюнктурной информации (ОПКИ), отдел научно-исследовательской и методической работы (ОНИМР), отдел редких книг и рукописей (РК), отделение (НО), осуществляющие справочно-библиографическое обслуживание в соответствии со своей компетенцией.

Координация и диспетчеризация в рамках этой службы возложена на *справочно-библиографический отдел*. Для организации работы Виртуальной справочной службы (ВСС) назначен сотрудник отдела (администратор), несущий ответственность за оперативность и качество выполняемых запросов. Он располагает пакетом документации, обеспечивающей реализацию деятельности ВСС; организует процесс ее функционирования, проведение работ по совершенствованию и дальнейшему развитию; осуществляет диспетчеризацию, координацию и текущий контроль запросов / ответов.

Деятельность ВСС направлена на выполнение запросов удаленных пользователей с использованием традиционных и электронных ресурсов. Обслуживаются все, обратившиеся в службу, но приоритетным правом пользуются сотрудники НИУ СО РАН. Служба функционирует с июня 2008 г. Выполнено более 400 запросов. Большинство поступило от потребителей из Новосибирска и Ново-

сибирской области, кроме того в нашу службу обрашались пользователи из Москвы, Екатеринбургa, Красноярска, Омска, Элисты, Читы, Иркутска, Твери, Барнаула и др. По количеству запросов, поступающих в ВСС, лидируют уточняющие и адресные. Цели пользователей, обратившихся в ВСС ГПНТБ СО РАН – научная или учебная. Работа службы строится на основании Положения и инструктивно-нормативных документов (алгоритма выполнения запросов ВСС и инструкции администратора).

Деятельность ВСС организована на стандартном наборе требований, которые предъявляются для реализации и функционирования подобных проектов. Ее особенность в том, что выполнение запросов осуществляется тем подразделением, которое ответственно за конкретное направление деятельности библиотеки, например, ОПКИ, РК, ОНИМР, что делает результат более качественным.

Правовая культура – неотъемлемая часть образованности и профессионализма человека. В условиях проведения социально-экономических реформ в России, становление новой системы законодательства, наделения субъектов Федерации правом законодательной инициативы потребность общества в повышении информационно-правовой культуры резко возрастает. Право становится важнейшим регулятором деятельности государственных, коммерческих структур, отдельных граждан. Применение правовой информации в практической деятельности предполагает знание действующего законодательства. Между тем особенно остро ощущается нехватка правовых знаний. Библиотеки часто не в состоянии в полной мере обеспечить потребности в официальных правовых документах, в том числе и самых широких слоев населения.

Сложившаяся в РФ к началу 90-х гг. XX в. система распространения официальных документов была ориентирована в основном на информирование государственных органов, учреждений и организаций. Пропаганда этих документов среди граждан, получившая развитие в последнее время, осуществляется с помощью средств массовой информации, юридических консультаций и организаций, а также библиотек. Однако СМИ не обеспечивают необходимой полноты ознакомления с правовыми документами и возможности избирательного получения информации по конкретному вопросу. Услуги же юридической консультации из-за высокой стоимости доступны не всем гражданам.

Все это вызвало необходимость разработки концепции распространения официальных текстов правовых актов через систему библиотек. Основными целями ее создания являются – реализация конституционного права граждан на информацию,

формирование условий для качественного и оперативного обеспечения правовой информацией заинтересованных физических и юридических лиц, общественных объединений и организаций. Система призвана содействовать решению важнейших задач правовой реформы.

Библиотеки зачастую становятся для человека последней и единственной инстанцией. Ежегодно за ответом на свои вопросы обращаются до 400 человек, которых отправляют в самостоятельное «плавание» различные, в том числе государственные структуры: пенсионный фонд, соцзащита, суды, ЖЭК и т. д.

ГПНТБ СО РАН – одна из крупнейших библиотек России и крупнейшая в азиатской части страны, имеет уникальный по объему и составу фонд, который включает информационные ресурсы как на традиционных источниках, так и на электронных носителях. Необходимо заметить, что среди них имеются системы, которые представляют собой доступный и эффективный инструмент для ежедневной работы с правовой информацией. Эти ресурсы позволяют не только экономить время специалиста, но и принципиально перестраивать структуру потоков правовой информации в российском обществе. Тот объем, которым ранее могли пользоваться лишь сотни экспертов, сегодня доступен сотням тысяч специалистов. Применение правовой информации в практической деятельности предполагает знание действующего законодательства.

Возможности читателей получить необходимые документы и ответы на свои вопросы не ограничиваются только правовыми системами типа «Консультант Плюс», «Кодекс», «Гарант». В их распоряжении находятся уникальные издания на традиционных носителях: законы Российской империи, декреты Советской власти, ведомости Верховного Совета и пр. Вместе с тем не следует забывать, что работать со всеми этими ресурсами приходится не только подготовленным специалистам, но и обычному человеку, не владеющему специальными знаниями в области юриспруденции. Это приводит к тому, что поиск ответов на вопросы вызывает большие трудности, которые не всегда может помочь преодолеть и сотрудник библиотеки (в нашем случае, библиограф), так как он также не обладает специальными знаниями в области права. Поэтому совершенно логичной и своевременной нам представляется та форма обслуживания, которую мы нашли: открытие в стенах нашей библиотеки, при поддержке юридического факультета Новосибирского государственного университета, юридической клиники.

Взаимодействие библиотеки и вуза, во-первых, поможет более качественно удовлетворять информационные потребности наших читателей и ока-

зывать помощь сотрудникам СБО, в том случае, если у них будут появляться трудности при выполнении запросов читателей по правовым вопросам. Во-вторых, даст возможность студентам повысить уровень своей информационной культуры, так как сотрудники отдела проводят консультации по методике библиографического поиска, знакомят с имеющейся ресурсной базой, которая содержит источники как в традиционной форме, так и на электронных носителях.

Юридическая клиника функционирует с апреля 2007 г. За это время проведено 63 приема. Консультации получили около 700 человек. В клинике работают студенты только старших и выпускных курсов юридического факультета Новосибирского государственного университета. Эта работа им засчитывается в качестве производственной или преддипломной практики. Знания, полученные студентами в процессе работы, позволят успешно завершить процесс получения образования и чувствовать себя уверенно в будущей профессиональной деятельности. Такое взаимодействие очень полезно для всех участников данного проекта.

Несмотря на то что юридические клиники в нашей стране существуют более 10 лет и их деятельность развивается динамично, тем не менее до сих пор не получено официальное нормативное оформление этого движения.

В настоящее время Правительством РФ внесен на рассмотрение проект федерального закона «О государственной системе бесплатной юридической помощи в Российской Федерации». 19 мая 2009 г. в Министерстве юстиции Российской Федерации состоялось заседание президиума Ассоциации юристов России, на котором были представлены законопроект «О государственной системе бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и концепция государственной правовой помощи населению.

Законопроект, подготовленный Минюстом России, в целом был одобрен и поддержан Ассоциацией юристов России [4].

Основная идея проекта заключается в создании правовых условий для формирования в Российской Федерации эффективной государственной системы оказания бесплатной юридической помощи малоимущим, а также иным категориям граждан. Отдельная статья в проекте закона посвящена деятельности юридических клиник. Ниже мы приводим фрагмент этого документа.

### **Проект ФЗ**

#### **О государственной системе бесплатной юридической помощи в Российской Федерации**

##### **Статья 18. Юридические клиники**

1. Федеральный орган исполнительной власти в сфере образования и федеральный орган исполни-

тельной власти в сфере юстиции формируют перечень высших юридических учебных заведений, имеющих государственную аккредитацию, на которые возлагается обязанность создания постоянно действующих юридических клиник для правового просвещения, информирования и консультирования населения силами студентов старших курсов и магистратуры, аспирантов и преподавателей.

2. Федеральный орган исполнительной власти в сфере образования определяет порядок обязательного участия студентов, аспирантов и преподавателей в работе клиник – в порядке соответственно прохождения учебной и производственной практик, выполнения служебного задания, и добровольного участия в форме волонтерства.

Юридические клиники, обеспечивающие высокий качественный уровень правового просвещения, информирования и консультирования населения, могут привлекаться к реализации программ государственной системы оказания бесплатной юридической помощи в формате социального партнерства. Они могут получать поддержку адвокатского и нотариального сообществ, корпоративных сообществ юристов, правозащитных организаций, политических партий, общественных и религиозных организаций.

3. Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления призваны содействовать деятельности юридических клиник предоставлением служебных помещений для информирования и консультирования населения, частичным финансированием их деятельности, обеспечением информационной поддержки их деятельности.

4. В процессе правового просвещения, информирования и консультирования населения юридические клиники распространяют общие знания о правовой системе государства, законодательстве и его применении; дают устные и письменные консультации, предварительную юридическую квалификацию казусов, разъяснение общего порядка обращения за защитой прав и охраняемых законом интересов; содействуют в составлении официальных документов.

Юридические клиники не оказывают населению профессиональную юридическую помощь, в частности, не вправе осуществлять юридическое (в том числе судебное) представительство. В случае выявления в процессе правового информирования и консультирования граждан случаев, требующих оказания им профессиональной бесплатной юридической помощи, юридические клиники предоставляют гражданам информацию о порядке обращения за ее получением и содействуют гражданам в ее получении [3].

В настоящее время владение минимальным объемом правовой информации служит для гражданина необходимым условием для успешной защиты своих прав, свобод и законных интересов. Доступность такой информации является одним из показателей результативности государственного управления. Создание эффективно действующей системы оказания государственной правовой по-

мощи обеспечит необходимые условия для того, чтобы малоимущие граждане могли бы в полном объеме реализовывать свои права и защищать свои интересы. Реализация будущего закона послужит преодолению правового нигилизма, повышению уровня правовой культуры населения, практическому обеспечению реализации малоимущими гражданами права на доступ к правосудию и упорядочению системы оказания бесплатной юридической помощи. Принятие данного закона создаст законодательные основания для существования юридических клиник укрепит их положение как звена в системе оказания бесплатной юридической помощи населению.

### Список литературы

1. Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова [и др.]. – М. : ГРАНД : Фаир пресс, 2005. – 294 с.
2. Жабко Е. Д. Кто ищет тот всегда найдет: новые возможности обслуживания удаленных пользователей // Библиотека. – 2004. – № 9. – С. 36–39.
3. О государственной системе бесплатной юридической помощи в Российской Федерации : проект ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: [http://www.alrf.ru/\\_news/alrf/minjustalrf/10042009/projurhelp/](http://www.alrf.ru/_news/alrf/minjustalrf/10042009/projurhelp/)
4. Ассоциация юристов России поддержала законопроект «О государственной системе бесплатной юридической помощи в РФ» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.legis.ru/misc/news/13609>

Материал поступил в редакцию 18.11.2009 г.

Сведения об авторе: *Свирюкова Вера Григорьевна – кандидат педагогических наук, заведующий справочно-библиографическим отделом, тел.: (383) 266-19-91, e-mail: vera@spsl.nsc.ru*