

УДК 001 + 004 + 378

## ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

А.Л. Орлов<sup>а</sup>

### **Аннотация**

В статье рассматриваются проблемы потребителей информационно-библиотечных услуг – студентов, аспирантов, преподавателей, научных работников. С одной стороны, проблемы обусловлены несформированностью навыков работы с источниками информации в условиях возрастающего объема информации. С другой стороны, анализируются недостатки информационно-библиотечного обслуживания, которые заключаются в неполноте библиографического описания периодических изданий, сборников научных статей и в необходимости осуществлять поиск информации вручную. Рассматриваются пути оптимизации разрыва между физическими возможностями пользователей и спектром и качеством информационно-библиотечных услуг.

**Ключевые слова:** информационно-библиотечное обслуживание, информационные услуги, библиографическое описание, рост объема информации, информационные технологии, дигитализация библиотечных фондов, приемы работы с источниками информации.

## PROBLEMS OF INFORMATION AND LIBRARY SERVICE UNDER CURRENT CONDITIONS

A.L. Orlov<sup>a</sup>

### **Abstract**

Article discusses the problems of consumers of information and library services – students, teachers, researchers associated with the formation of skills to work with the information needed to explore the ever-increasing amount of information on the specialty. analyzes the shortcomings of information and library services, owing to the incompleteness of the bibliographic description of periodicals, collections of scientific articles, the need to search manually. Include ways to optimize the gap between the physically challenged users and the range and quality of information and library services.

**Keywords:** Information and library services, information services, bibliographic description, the growth of information, information technology, digitalization of library collections, work with sources of information.

### **Введение**

Вопросы повышения качества информационно-библиотечного обслуживания самых различных категорий пользователей (студентов, аспирантов, ученых, слушателей курсов повышения квалификации и переподготовки) сегодня остро стоят в числе других проблем отечественной системы образования. Инкультурация личности в современном образовательном пространстве невозможна без повышения качества обслуживания потребителей информации. На наш взгляд, проблема складывается из двух составляющих: информационная культура самих потребителей и культура информационного обслуживания.

---

<sup>а</sup> Орлов Александр Леонидович,  
Белорусский национальный технический  
университет, старший преподаватель,  
Arlou Aliaksandr Leonidovich,  
Belarusian National Technical University,  
senior lecturer,  
orlov.sash@gmail.com

### **Культура потребителей информации**

Поскольку потребитель проходит долгий путь в процессе формирования собственной информационной культуры, начиная со школьной скамьи, студенческих аудиторий, проходя обучение в рамках подготовки научных кадров высшей квалификации (аспирант, докторант), то проблемы, имеющиеся у этих потребителей, различны по уровню и качеству.

Как одну из проблем исследователи называют «дисфункцию чтения» (неумение читать или стойкое отвращение к чтению): в 2010 г. при изучении проблем чтения было установлено, что 20% россиян не имеют дома книг, а доля нечитающих никогда или читающих очень редко – 35% [4]. В качестве банальной причины пассивности, нелюбознательности студентов – будущих молодых специалистов – можно назвать *ленность*, понимаемую как выраженную потребность в экономии сил, поглотившую остальные потребности, эту привычку ничего не делать, тянущуюся у многих со школьных спокойных времен.

В процессе обучения молодых специалистов при подготовке ими курсовых и дипломных проектов преподаватели борются с несформированностью навыков работы с источниками информации (чтение, просмотр, реферирование, поиск и отбор информации), что в последнее время носит все более распространенный характер. В качестве универсального средства поиска нужных текстов многие студенты, магистранты, аспиранты все чаще используют роботизированные системы поиска информации в сети Интернет (Google, Yandex, Yahoo и др.). При этом мало используются возможности баз данных научной информации, статей (Scopus, East View и др.), специализированные онлайн-сервисы (Гугл Академия, e-library.ru и др.).

Вышеозначенные трудности в ряде случаев выступают причиной «выученной беспомощности» или научного пессимизма, в результате чего падает интерес и мотивация к учению. Результатом может стать слабость профессиональных знаний, их поверхностность, фрагментарность, неумение ориентироваться в информационном потоке, выбирать в нем существенное, главное по изучаемому вопросу. Исследования сформированных таким путем ученых, скорее всего, не будут оригинальны, эффективны, высокотехнологичны, конкурентоспособны.

Часть проблем, присущих потребителям информации, возникает вследствие недостатков информационного обслуживания, предлагаемого библиотеками.

### **Культура информационно-библиотечного обслуживания запросов потребителей**

Одной из задач информационно-библиотечного обслуживания является предоставление возможностей для поиска информации. В качестве иллюстрации проблемы в этой области служат примеры библиографических описаний различных источников информации. Содержание сборников научных статей, тезисов, докладов, а также выпусков периодических изданий в электронных каталогах библиотек, как правило, отсутствует.

*Пример.* Статистика библиографического описания периодического издания «Психологический журнал (Беларусь, г. Минск)» в различных каталогах. В электронном каталоге Национальной библиотеки Беларуси (НББ) имеются данные о поступивших выпусках журнала и данные о размещенных в выпусках публикациях (таблица 1).

Приводим названия статей из упомянутого журнала, размещенных в электронном каталоге НББ:

- Социально-психологический анализ опыта оздоровления белорусских детей за рубежом в постчернобыльский период / Г.В.Гатальская (2008, № 1);
- Консультативная психология в Беларуси: проблемы и перспективы развития / Н.И. Олифинович (2008, № 4);
- Особенности институционализации психологии в Беларуси / В.В.Измайлов (2009, № 4);
- Теоретико-методологические факторы развития социальной психологии в Республике Беларусь / Н.В.Дроздова (2010, № 1);
- Анализ психомоторного развития детей-сирот / Е.А.Лупекина (2011, № 3/4).

Таблица 1 – Статистика библиографического описания публикаций в периодическом издании «Психологический журнал» (Беларусь, г. Минск), по состоянию на 30.04.2013

Год	№№ выпусков	Расписано статей (по эл. каталогу)
2005	3, 4	0
2006	1, 2, 3, 4	0
2007	1, 2, 3, 4	0
2008	1, 2, 3, 4	2 (из №1, №4)
2009	1, 2, 3, 4	1 (из № 4)
2010	1, 2	1 (из № 1)
2011	1/2, 3/4	1 (из № 3/4)
<b>Всего:</b>	<b>22</b>	<b>5</b>

В белорусском каталоге «LibKAPД» ссылок на какие-либо публикации в том же «Психологическом журнале» (Республика Беларусь, г. Минск) вообще нет. При этом имеются сведения о публикациях в российском «Психологическом журнале» (Российская академия наук, Москва), внесены данные всего о 37 статьях, все записи относятся к выпускам 2013 года (по состоянию на 30.04.2013).

На основании анализа данного примера, трудно усмотреть некий единый подход (конкретные основания, критерии) на основании которого все перечисленные статьи выделены и включены в электронный каталог как отражающие национальную специфику.

Практика работы с электронным каталогом Республиканской научной медицинской библиотеки показала, что имеются все возможности для более полного библиографического описания поступающих в фонды сборников статей, периодических изданий: в электронный каталог при описании вносятся их содержание (перечень имеющихся в выпуске статей, докладов и др.). Поисковая система обнаруживает заданные ключевые слова, наименования, фамилии авторов не только в названиях источников, сведениях об авторах, но и в содержаниях сборников, выпусков периодических изданий, поэтому поиск осуществляется более полно, в выдаче результатов присутствуют не только книги, электронные носители, но и статьи, тезисы докладов, научные отчеты.

В противном случае отсутствие содержания журнала, сборника в библиотечных каталогах не позволяет индексировать авторов, названия статей и другие материалы. Доступ к содержанию таких выпусков возможен для читателя только физическим путем и только в том случае, если он решит, что в этом сборнике для него может быть что-то интересное и будет располагать достаточным временем для его просмотра.

На основании приведенных примеров, испытанных на практике при поиске информации, приходим к выводу, что в современных условиях публикация материалов докладов, результатов исследований лишь в бумажных версиях журналов и сборников статей не дает гарантий, что эти результаты дойдут до целевой аудитории, будут восприняты и процитированы потенциальным потребителем. Положение спасают дублированные электронные версии научных журналов, размещение материалов сборников в сети Интернет, но такая практика далеко не систематична.

Таким образом, недостаточность библиографического описания, дигитализации бумажного источника создает трудности для потребителей. Чтобы современному читателю получить объективное представление об имеющихся публикациях в периодических изданиях на определенную тему хотя бы за последний год, необходимо *вручную* перелистнуть многие сотни страниц десятков периодических изданий. Такой объем работы требует значительных физических затрат, поэтому некоторые исследователи идут по пути наименьшего сопротивления, сокращая эти затраты различными способами. Результат, полученный на основании неполно собранной информации по какому-либо вопросу (что особенно важно для научных, диссертационных, проектно-изыскательских работ

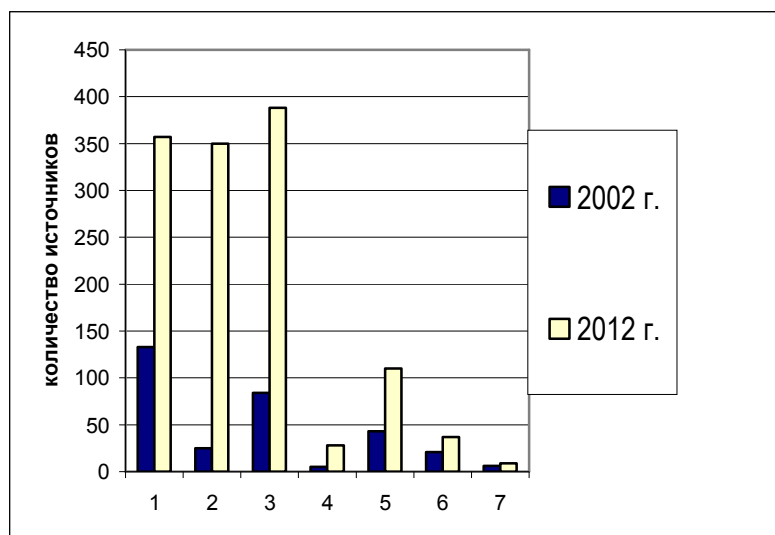
и исследований) может быть не вполне обоснован, не конкретизирован, неясен и не уточнен, т.к. излагается без учета добытой другими исследователями информации.

### Тенденции в мире информационных технологий

Поиск и изучение документов в электронной форме давно стало общемировой тенденцией. Чаще стали возникать прецеденты, когда в электронный вид переводится значительная часть фонда библиотеки, или ее отдельные фонды [5]. С начала 2000-х годов Российская государственная библиотека (РГБ) ведет работу по переводу в цифровую форму книг, рукописей, периодических изданий, нот и диссертаций [10]. В 2008 году РГБ объявляет о завершении проекта по созданию крупнейшего в Европе электронного хранилища книг, объем которого равен 162 Тбайтам, что сравнимо с 3.000.000 книг [1]. Предпринимаются попытки создания универсальной электронной библиотеки с каталогом всех книг, имеющихся в магазинах, библиотеках или в открытом доступе, и объединяющих все известные форматы и устройства для чтения [2]. Идеи по созданию единой мировой библиотеки, аккумулирующей все когда-либо изданные в мире книги, по мере сбора томов неизбежно превращаются в идеи по оцифровке этих собраний [6]. Такие усилия, возможно, помогут со временем облегчить доступ к информации обычным пользователям путем предоставления доступа к единой мировой системе информации о печатных и электронных изданиях.

Исследователи пребывают в растерянности: «неизвестно, как смягчить противоречие между чудовищными информационными потоками и ограниченными возможностями индивидуального восприятия информации» [4]. Подсчеты специалистов в 2007 году, учитывавшие цифровую информацию, зафиксированную на цифровых носителях, DVD, книгах, рекламных материалах и других документах, показали, что человечество хранит 295 экзабайт, что эквивалентно 1,2 млрд среднестатистических жестких дисков (в 1 экзайте около 1 миллиарда гигабайт). Если перевести эту информацию в книжный формат, то можно покрыть территорию США или Китая 13 слоями книг [9].

Рост объема информации по отдельным направлениям можно увидеть на примере динамики поступления в НББ источников информации в 2002 и в 2012 году (см. рисунок). Для исследования этой динамики в электронном каталоге НББ были выполнены запросы по ключевым словам «психология личности», «методика преподавания», «информационные технологии» и др. (см. примечание к рисунку).



**Рисунок – Динамика количества источников в Национальной библиотеке Беларуси по некоторым темам (2002, 2012 гг.)**

*Примечание.* Под номерами указаны следующие темы (ключевые слова): 1 – психология личности; 2 – методика преподавания; 3 – информационные технологии; 4 – социология культуры; 5 – физиология человека; 6 – физиология растений; 7 – библиотечные технологии (данные по состоянию на 30.12.2013).

Как видно, через 10 лет объем информации по данным темам возрос от 1,5 до 14 раз (таблица 2). Это значит, что если в 2002 году специалист должен был ознакомиться со 133 источниками по теме «психология личности», поступившими в НББ, то в 2012 г. тот же специалист имел в распоряжении уже 357 источников. Понятно, что психофизиологические возможности человека, профессионала по восприятию и обработке информации за 10 лет не могут вырасти в 5-15 раз.

Таблица 2 – Динамика прироста количества источников в Национальной библиотеке Беларуси по некоторым темам (2002, 2012 гг.)

Период анализа	1	2	3	4	5	6	7
	психология личности	методика преподавания	информационные технологии	социология культуры	физиология человека	физиология растений	библиотечные технологии
2002 год	133	25	84	5	43	21	6
2012 год	357	350	388	28	110	37	9
Динамика прироста	2,68	14,00	4,62	5,60	2,56	1,76	1,50

Следствием «информационного вала», который давит на специалистов с каждым годом все сильнее, является научный пессимизм или агностицизм исследователей разных уровней и поколений. Потому для некоторых из них поисковые системы в Интернет выступают в качестве единственного спасительного ориентира в море информации без учета того, что «поисковики» работают со свойственными им ограничениями и спецификой, зачастую не совпадающей с критериями научного поиска.

Обзор доступных источников, посвященных библиотечному делу, информационным технологиям, показывает, что на настоящий момент практически не заметна и не разработана тема обучения потребителей эффективным методам работы с источниками информации. Об этом же свидетельствует весьма малое количество источников по библиотечным технологиям, количество которых за 10 лет возросло с 6-ти до 9-ти.

Среди общих проблем потребителей информации следует назвать также проблему использования в процессе обучения, научного творчества *авторитетных источников информации*, т.е. применения надежных, проверенных, цитируемых источников специальной информации в определенной области знания: учебные пособия, монографии, справочники, словари. Каждый год в фонды библиотек поступают десятки и сотни таких источников, издаваемых вновь и переизданных, которые специализируются в различных отраслях знания. Перед потребителями информации, особенно перед студентами и молодыми специалистами, неизбежно встает вопрос, каким из источников лучше воспользоваться в научно-практических целях, какой справочник или учебник является более точным, полным, обоснованным, на который можно сослаться как на авторитетный источник.

### Выводы и рекомендации

Анализируя вышесказанное, можно сделать вывод о том, что нарастает разрыв между спектром оказываемых библиотекой услуг, возможностями потребителя этих услуг и растущим в геометрической прогрессии объемом информации.

Исправить ситуацию может принятие (изменение) стандартов библиографической обработки информации, которые бы позволяли включать в библиографическое описание книги, сборника, электронного носителя информации следующие детали:

- аннотацию, приводимую в самом издании;
- аннотацию научной статьи;
- содержание издания (журнала, сборника).

Такое расширение библиографического описания помогло бы потребителю информации оценить полезность источника, его соответствие запросу уже на стадии поиска в электронном каталоге.

Решение проблемы качества повышения информационной культуры потребителей может быть реализовано следующим путем:

- повышение культуры потребителей информации в условиях учебного процесса, а также при оказании услуг в библиотечных учреждениях, в том числе обучение потребителей технологиям создания, поиска, отбора и фиксирования информации;
- популяризация авторитетных источников информации в различных отраслях научных и практических дисциплин;
- увеличение технических возможностей библиотек, направленных на оцифровывание информационных источников;
- объединение разрозненных информационных баз библиографической информации.

Автор благодарит сотрудников отдела справочно-информационного обслуживания Национальной библиотеки Беларуси, отдела электронных информационных ресурсов Республиканской научной медицинской библиотеки за оказанную помощь при подготовке текста настоящей статьи.

### Литература / References

1. 17 декабря 2008 года Российская Государственная Библиотека объявляет о завершении проекта по созданию крупнейшего в Европе электронного хранилища книг [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.rsl.ru/ru/news/n581/>. – Дата доступа : 02.05.2013.

17 dekabrya 2008 goda Rossiyskaya Gosudarstvennaya Biblioteka obyavlyayet o zavershe-nii proyekta po sozdaniyu krupneyshego v Yevrope elektronogo khranilishcha knig [Electronic resource]. – Mode of access : <http://www.rsl.ru/ru/news/n581/>. – Date of access : 02.05.2013.

2. Internet Archive создаст универсальную электронную библиотеку [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://lenta.ru/news/2009/10/20/bookserver/>. – Дата доступа : 02.05.2013.

Internet Archive sozdast universalnuyu elektronnyu biblioteku [Electronic resource]. – Mode of access : <http://lenta.ru/news/2009/10/20/bookserver/>. – Date of access : 02.05.2013.

3. Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы Девятнадцатой Междунар. конференции «Крым 2012», Судак, АР Крым, Украина : тема: Библиотеки в цифровую эпоху: новая парадигма и новая роль в общественном развитии [Электронный ресурс] – Москва : Гос. публичная научно-техническая библиотека России : Ассоциация ЭБНИТ, 2012. – 1 CD.

Biblioteki i informatsionnyye resursy v sovremennom mire nauki, kultury, obra-zovaniya i biznesa : materialy Devyatnadsatoy Mezhdunar. konferentsii «Krym 2012», Sudak, AR Krym, Ukraina : tema: Biblioteki v tsifrovuyu epokhu: novaya paradigma i no-vaya rol v obshchestvennom razvitii [Electronic resource] – Moskva : Gos. publichnaya na-uchno-tekhnicheskaya biblioteka Rossii : Assotsiatsiya EBNIT, 2012. – 1 CD.

4. Соколов, А.В. Библиофутурология. Будущее российской книжности. Эскизный проект / А.В. Соколов // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы Девятнадцатой Междунар. конференции «Крым 2012», Судак, АР Крым, Украина : тема: Библиотеки в цифровую эпоху: новая парадигма и новая роль в общественном развитии [Электронный ресурс] – Москва : Гос. публичная научно-техническая библиотека России : Ассоциация ЭБНИТ, 2012. – С. 1–9.

Sokolov, A.V. Bibliofuturologiya. Budushcheye rossiyskoy knizhnosti. Eskiznyy proyekt / A.V. Sokolov // Biblioteki i informatsionnyye resursy v sovremennom mire nauki, kultury, obrazovaniya i biznesa : materialy Devyatnadsatoy Mezhdunar. konferentsii «Krym 2012», Sudak, AR Krym, Ukraina : tema: Biblioteki v tsifrovuyu epokhu: novaya paradigma i novaya rol v obshchestvennom razvitii [Electronic resource] – Moskva : Gos. publichnaya nauchno-tekhnicheskaya biblioteka Rossii : Assotsiatsiya EBNIT, 2012. – P. 1–9.

5. Британская библиотека создала электронную подшивку прессы за 300 лет [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.3dnews.ru/software-news/620773/>. – Дата доступа : 02.05.2013.

Britanskaya biblioteka sozdala elektronnyuyu podshivku pressy za 300 let [Electronic resource]. – Mode of access : <http://www.3dnews.ru/software-news/620773/>. – Date of access : 02.05.2013.

6. В США решили собрать по одной копии всех существующих книг [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://lenta.ru/news/2011/08/03/kahle/>. – Дата доступа : 02.05.2013.

V USA reshili sobrat po odnoy kopii vseh sushchestvuyushchikh knig [Electronic resource]. – Mode of access : <http://lenta.ru/news/2011/08/03/kahle/>. – Date of access : 02.05.2013.

7. Материалы VII Республиканской научной конференции студентов и аспирантов Беларуси (НИРС–2002) / Редкол.: Ф.И.Пантелеенко (гл.ред) и др. В 2 т.: Т. 2. – Новополоцк, 2002.– 267 с.

Materialy VII Respublikanskoj nauchnoy konferentsii studentov i aspirantov Belarusi (NIRS–2002) / Redkol.: F.I.Panteleyenکو (gl.red) i dr. V 2 t.: T. 2. – Novopolotsk, 2002.– 267 p.

8. О реформе образования, ее итогах и перспективах [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.philol.msu.ru/faculty/v-zaschitu-gumanitarnogo-obrazovaniya-v-rossii/o-reforme-obrazovaniya-philolmsu2012/>. – Дата доступа : 02.05.2013.

O reforme obrazovaniya, yeye itogakh i perspektivakh [Electronic resource]. – Mode of access : <http://www.philol.msu.ru/faculty/v-zaschitu-gumanitarnogo-obrazovaniya-v-rossii/o-reforme-obrazovaniya-philolmsu2012/>. – Date of access : 02.05.2013.

9. Учёные насчитали 295 экзабайт сохранённой информации в мире [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://it.icmp.ru/post/view/6889/>. – Дата доступа : 02.05.2013.

Uchonyye naschitali 295 ekzabayt sokhranonnoy informatsii v mire [Electronic resource]. – Mode of access : <http://it.icmp.ru/post/view/6889/>. – Date of access : 02.05.2013.

10. Электронная «Ленинка» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.osp.ru/resources/izones/emc/experience/experience\\_30.html/](http://www.osp.ru/resources/izones/emc/experience/experience_30.html/). – Дата доступа : 02.05.2013.

Elektronnaya «Leninka» [Electronic resource]. – Mode of access : [http://www.osp.ru/resources/izones/emc/experience/experience\\_30.html/](http://www.osp.ru/resources/izones/emc/experience/experience_30.html/). – Date of access : 02.05.2013.