

IV International Bibliographic Congress, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia),  
Russian Federation, September 16–19, 2025

УДК 002.53

Прозоров Иван Евгеньевич,

Санкт-Петербург, Россия

Ivan E. Prozorov,

Saint Petersburg, Russia

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОГО АППАРАТА  
КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОГО БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**EVALUATION OF THE QUALITY OF REFERENCE AID AND  
SYSTEM OF LIBRARY CATALOGUES AS A FACTOR IN EFFECTIVE  
BIBLIOGRAPHIC SERVICES**

Библиотека любого типа – информационное учреждение, ориентированное на потребности пользователя. Библиографическое обслуживание становится средством реализации информационной функции библиотеки и самопрезентации «учреждения с книгами» как навигатора по семантике документальных фондов: собственных и внешних, традиционных и цифровых, в рамках отдельного фонда и фондов вне привязки к конкретному фондодержателю. Проведение анализа справочно-поискового аппарата в соответствии с задачами справочно-библиографического обслуживания конкретной библиотеки становится важным и постоянным направлением работы. Ключевым моментом является регулярное изучение потребителя библиотечного продукта посредством оценки качества его взаимодействия со справочно-поисковым аппаратом. Рассмотрены методы и инструментарий исследований. Отмечен статус библиографа-консультанта.

A library is an information institution focused on user needs. Bibliographic services ensure the library's information function and its presentation as a navigator of the semantics of its collections, both its own and those held online by any library. Researching the quality of reference aid and system of library catalogues tools in accordance with the library's information service objectives is an important ongoing effort. A key aspect is regular research into how library users use library catalogs. This article describes the methods and tools for this research and explores the role of the consulting bibliographer.

IV International Bibliographic Congress, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia),  
Russian Federation, September 16–19, 2025

Ключевые слова: справочно-поисковый аппарат библиотеки, система библиотечных каталогов, качество информационных ресурсов библиотеки, качество информационного обслуживания, библиографы, консультанты, методы библиотечных исследований

Key words: reference aid, system of library catalogues, quality of library information resources, quality of information services, bibliographers, library consultants, library research methods

Многолетний опыт библиографической работы в головной библиотеке сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга позволил получить бесценный опыт методической работы и исследований в области справочно-поискового-аппарата (СПА) как части системы взаимосвязанных элементов: фонд, персонал, контингент пользователей, регламентирующая документация, деловой климат библиотеки и др. Потребность в прикладных исследованиях СПА была обусловлена естественными процессами развития системы обслуживания, объединением библиографических ресурсов в единый каталог, участием библиотеки в проектах корпоративной каталогизации.

Библиотека как социальный институт обеспечивает долгосрочный доступ к документальным фондам. В отличие от склада, она систематизирует хранимое по сущностным содержательным признакам. Совокупность признаков – от маркеров библиотечных полок, схем навигации по залам и сайту до сложно организованных поисковых систем – составляет справочно-поисковый аппарат.

Назовем основные группы ресурсов СПА:

- система каталогов (базы данных, картотеки);
- справочно-библиографический фонд (реальный, цифровой);
- архив Виртуальной Справочной Службы (фонд письменных справок, неопубликованных библиографических пособий и т.п.);
- подписные цифровые ресурсы библиотеки, в разной степени интегрированные с другими элементами СПА;

IV International Bibliographic Congress, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia), Russian Federation, September 16–19, 2025

- коллекция ссылок на внешние ресурсы.

По точному замечанию И. Г. Моргенштерна, СПА обладает ценностно-ориентирующими свойствами [1, с. 474]: не просто ориентирует в фондах, а показывает лучшее. Что значит «лучшее»? Это определяется статусом библиотеки и приоритетными группами пользователей. Нужно знать интересы своих пользователей: через опросы, наблюдения, фиксацию отказов. Особенности информационного поведения выявляются особенно при анализе практики использования СПА.

СПА организационно, конструктивно и визуально разный. Разный по степени актуальности, комфорту и полноте раскрытия информационных фондов: своих, подписных и внешних. Проблема «ключа» к СПА, о которой часто говорил И. Г. Моргенштерн остается острой.

Библиографическое обслуживание – информационно-посредническая работа, которая обеспечивает интенсивность обращения фонда библиотеки и ее привлекательность именно как источника в разрешении проблемной ситуации пользователя, а не как «учреждения с книгами». Сокращение штатной численности библиографов и перепрофилирование библиографических отделов – давняя проблема библиотек. Независимо от специфики вашего штатного расписания библиотека неизбежно ведет библиографическое обслуживание – стихийно или организовано. Там, где в реальном или виртуальном пространстве библиотеки появляется пользователь, возникает **спрос на целевую информацию**.

Возросшая роль цифровых технологий повышает самостоятельность пользователя, что делает еще более значимым библиографическое обслуживание: опосредованное – через насыщение нашего СПА удачно подобранной поисковой лексикой и ссылочно-справочной информацией; или непосредственное, в активной форме справочно-библиографического обслуживания (СБО).

В силу включенности информационно-посреднических процессов во все направления работы с пользователем, библиографическая служба функционально представляет собой совокупность специалистов-посредников на разных участках библиотечной работы. Она носит распределенный характер. Если в этой системе профессиональный библиограф наделяется полномочиями координатора, то мы вправе рассчитывать на успешное взаимодействие персонала.

Это залог эффективности – применять всегда ограниченный кадровый и информационный ресурс для максимальной результативности (выражающейся, например, в числе справок, консультаций, обучающих мероприятий, в статистике поисковых запросов пользователей и др. показателях). И это условия качества, то есть соответствия цели: положительного восприятия библиотеки пользователями и повышения вероятности их повторного обращения. Здесь я акцентировал внимание на специфике понятий «эффективности» и «качества» солидарно с И. С. Пилко и С. А. Мухамедиевой [2, с. 173–174].

Библиографический консультант – де факто, это специалист, значимая часть трудовых процессов которого связана с поиском источников информации по запросам и предоставлением ответов в разной форме (цифра, факт, обобщение, подборка документов). Он поневоле овладевает знанием репертуара и ценностных свойств множества источников и учитывает требования потребителя.

Как раз это специфическое направление работы и делает содержательно ценными для читателей метрополки залов и гигабайты оцифрованных источников. Рациональное СБО неизбежно ставит вопрос о соответствии СПА запросам сотрудников библиотеки (промежуточных пользователей) и конечных пользователей-читателей. Консультант кровно заинтересован в качестве ресурсов СПА и должен рассматриваться как координатор процессов изучения СПА, обсуждения и выработки управленческих решений.

IV International Bibliographic Congress, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia), Russian Federation, September 16–19, 2025

Консультант – осознанно или нет – оперирует набором характеристик информационно-поисковых ресурсов: доступность, точность, тематический профиль, вид источника, варианты поиска. Будучи профессиональным пользователем, консультант сосредоточен на пользовательском аспекте качества ресурсов собственного и внешнего СПА (пригодны ли они для целей, изначально обозначенных).

Очевидно, ведущую роль в системе СПА занимает каталог. В широком смысле – это вся совокупность интегрированных в одном интерфейсе библиографических баз данных с подключенными к ним сервисами заказа и доступа к документам. Мера результативности поисковых процедур каталога определяет степень доступности ресурсов и услуг всей библиотеки. И таким образом СПА, особенно каталог, становится **выражением сущности самой библиотеки как системы**.

Исследование ресурсов СПА должно проводиться регулярно на плановой основе. В бюджет времени библиографической службы следует также заложить возможность проведения внеплановых исследований. Потребность в них может быть обусловлена:

- переходом на новую версию автоматизированной библиотечной системы;
- реализацией нового модуля ресурса СПА на сайте;
- запуском нового сайта или интеграцией ресурсов и цифровых сервисов библиотеки со сторонними ресурсами;
- началом работы в проектах корпоративной каталогизации;
- внедрением новой услуги (по заказу, бронированию, копированию, доставке изданий и др.).

Зачем изучать сторонние ресурсы? Это восполнение лакун содержательной обработки документов своего СПА, когда чужой каталог помогает лучше провести тематический поиск по содержательно

IV International Bibliographic Congress, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia), Russian Federation, September 16–19, 2025

тождественному фонду. В конце-концов, это источник знания: каких рубрик, понятий, разделов нам не хватает в собственном каталоге.

Фонды библиотек тождественны в значительной своей части, но содержательно (каталогизаторами) и программно-аппаратными средствами функционально разных информационно-библиотечных систем раскрываются с большой смысловой вариативностью.

При анализе сторонних ресурсов (каталогов, баз данных и др.) обращают внимание на:

- результативность поиска (время, полнота, точность, шум, потери);
- детализацию поискового образа документа (полнота, точность, специфичность);
- разнообразие репертуара поисковых средств и функций (реально работающих, а не заявленных в интерфейсе): классификации (УДК, ББК, ГРНТИ и др.), вербальные словари (предметные рубрики, ключевые слова); варианты сортировки, «сквозной» поиск во всех БД, полнотекстовый поиск (по тексту каталожной записи, по тексту оцифрованных документов) и др.;
- наглядность формата вывода результатов поиска и навигации по ресурсу СПА;
- дополнительные возможности: просмотр оглавления, доступ к документу, заказ копии и др.

Результатом этой работы может быть:

- включение стороннего ресурса в рекомендательный список ссылок;
- включение ресурса в панель закладок быстрого доступа на компьютер библиографа-консультанта;
- список терминов для авторитетных файлов своего СПА с инструкцией по глобальной корректировке поискового образа документа в базе каталога;
- изменения читательских инструкций к своему СПА;

IV International Bibliographic Congress, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia), Russian Federation, September 16–19, 2025

- корректировка комплектования (реального, электронного) и репертуара аналитической росписи изданий.

Разнообразие методик анализа обусловлено требованием соблюдения соответствия сущности, структуре и особенностей использования конкретной группы ресурсов СПА.

Примерный **список методов** анализа СПА может выглядеть так:

-опрос пользователей;

-наблюдение – непосредственное и опосредованное на основе анализа статистики поисковых запросов (данные файлов статистики библиотечно-информационной системы за разные периоды);

-эксперимент (проверка гипотезы серийей тестовых поисковых запросов в разных режимах);

-юзабилити-тестирование (оценка баз данных, оценка версий сайта; оценка содержательной привлекательности и поисковых возможностей подписных полнотекстовых ресурсов);

-сравнительный анализ (на основе тестирования различных БД);

- пробельный анализ (оценка характера отсутствующих данных – вариант сравнительного анализа);

-анализ документации (регламентов, инструкций, классификационных и предметных рубрикаторов, методических решений);

-анализ практики заполнения полей формата БД (с применением статистических методов, тестовых запросов, анализа содержания и др.) – просмотр выдачи результатов поиска «по формату»: оценка последовательности каталогизационных решений на протяжении лет, выявление нефункциональных элементов записи, оценка разницы между введенными данными и отображаемыми в «карточке» и др.

Условия проведения исследований:

- учет сезонности спроса на библиотечные услуги;

IV International Bibliographic Congress, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia), Russian Federation, September 16–19, 2025

- изучение использования ресурсов СПА на разных группах пользователей: от разных категорий библиотечных специалистов (комплекторы, каталогизаторы, библиографы-консультанты, сотрудники отделов обслуживания, методисты и «проектники») до разных возрастных, профессиональных и иных категорий конечных пользователей (отдельное внимание стоит уделить социально уязвимым группам и так называемой «молодежи», про которую все знают, что ей нужно, но проводить объективно измеряемые исследования не удосуживаются);

- плановый и внеплановый характер анализа;

- составление программы исследования – полторы страницы концептуального текста с гипотезой, целью, методами, описанием порядка сбора и обработки данных, указанием на форму воплощения результатов;

- регулярность исследований для оценки динамики показателей и свойств СПА;

- регулярное доведение результатов до руководства и коллег, воплощение в проекты приказов и инструкции, в методические решения, учет при подготовке программ новых исследований, курсов повышения квалификации.

Все названные методики применялись мною на протяжении многих лет как индивидуально, так и при организации коллективных исследований. Они отличаются трудоемкостью и степенью достаточности. В процессе исследования часто конкретизируется методика, выявляются неочевидные факторы. Например, выгрузка данных файла статистики библиотечно-информационной системы на материале более полумиллиона поисковых запросов пользователей каталога Центральной городской публичной библиотеки им. В. В. Маяковского Санкт-Петербурга позволила оценить:

- соотношение числа и характера информационного поведения онлайн-овых и офлайн-овых пользователей;

- популярность библиотечных ресурсов;

IV International Bibliographic Congress, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia), Russian Federation, September 16–19, 2025

- популярность способов поиска;
- число нерезультативных запросов по разным базам данных каталога;
- наиболее результативные поисковые словари;
- необходимость автоматизированного представления статистики поискового поведения в информативном дашборде.

Подобные исследования на разных объемах статистических данных пользовательского поиска регулярно стали проводиться мною и моими коллегами с 2017–2018 гг.

При переходе на новый портал Общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (spb.lib.ru) в 2017–2019 гг. было проведено четыре больших тестирования поиска силами десятков библиографов по единой схеме, по всем типам запросов, на этапах: подготовки, ввода и эксплуатации онлайн-портала. Подготовлены сотни замечаний и предложений для разработчиков программного обеспечения. А главное, в процессе работы было доказано ведущее значение модуля «Каталог» во всей архитектуре портала: сервисы дистанционно доступной библиотеки (тем более двухсот библиотек) могут приемлемо работать только при условии надежности каталога. Который не только способен достоверно отразить содержание библиотечных фондов с точностью до числа свободных экземпляров, но и обеспечить их нахождение с минимальными погрешностями. В результате тестирований были уточнены требования к составу и функциям поисковых полей – отдельно для каждого модуля: «Издания» и «Статьи»; скорректированы форматы «карточек» экранного представления.

В последние годы мною проведен комплексный анализ системы каталогов и баз данных Научной библиотеки Государственного Эрмитажа (наш фонд около 1 млн ед.). Оценивались такие аспекты, как: полнота описательных сведений о документе; полнота, специфика и точность содержательной характеристики документов, соответствие данных полей базы данных их функциональному назначению, соответствие практикуемых

IV International Bibliographic Congress, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia), Russian Federation, September 16–19, 2025

методических решений логике поисковых процедур в электронной среде, полнота выявления трудов сотрудников музея и др. Основной вопрос состоял в том, можно ли и по каким критериям повысить качество поиска на основе имеющихся, в целом, довольно полных и многоаспектных данных, не усложняя при этом трудозатраты персонала?

### **Методический инструментарий** библиографа-исследователя:

1) Регламентирующая и организационно-методическая документация (приказы, инструкции, формы отчетов, протоколы совещаний, соглашения о сотрудничестве) – строгий актуальный минимум.

Обязанности по проведению исследований и получении поддержки от нужных структурных подразделений должны быть прописаны в Положении о соответствующем подразделении или в Положении межотдельском проекте, а также в должностных инструкциях специалистов.

План исследований и необходимая документация может быть собрана в едином общедоступном месте. Не обязательно создавать какой-то модуль на служебных страницах сайта. Можно использовать стандартные онлайн-доски типа «Kaiten» (в объеме бесплатного функционала) или Excel-таблицу с сетевым доступом и правом комментирования.

2) «Библиотеки» рабочих материалов:

- хроно-событийная таблица о проведенных исследованиях с кратким резюме: время, ресурс СПА (название, способ доступа), методы, трудности, основной результат. Пусть это будет краткий список хоть из 10 позиций, но он не позволит потерять накопленный опыт;

- коллекции поисковых запросов на разные виды поиска (простых, комплексных);

- коллекция опросных листов (анкет, таблиц), шаблонов характеристик полнотекстовых и библиографических информационных ресурсов; списки апробированных показателей (атрибутов) для разных методов исследования;

IV International Bibliographic Congress, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia), Russian Federation, September 16–19, 2025

- коллекция методических решений, проектов приказов, отчетов и материалов прошедших исследований;

- копии сторонних отчетов и методических публикаций (чужой опыт) – строгий минимум с Вашей аннотацией-резюме: что, кто, когда, недостатки, достижения, что можно заимствовать.

Какие из этих документов вы загрузите в общий корпоративный доступ – решать вам, но все участники процесса исследования должны иметь полный доступ в режиме чтения.

3) Номенклатура (сводный список) информационных ресурсов СПА библиотеки: по виду контента, отраженному фонду, подфонду (своему, подписному, рекомендуемому внешнему), условиям и месту доступа (онлайн, офлайн), целевому назначению. Такой документ должен быть у каждой библиотеки. Но, зачастую такая информация распределена по разным частям сайта и не охватывает СПА как целое.

Исследования СПА могут проходить централизованно или распределенно по разным структурным подразделениям, планоно или в рамках проектов (электронной библиотеки, корпоративного каталога региона, системы дистанционного обслуживания и др.). Важно: вся информация по исследованиям должны быть доступна специалистам библиографической службы Библиотеки для сбора и обобщений.

Последний важный момент – учет фактора «цифровизации» и внедрения искусственного интеллекта в различные сферы жизни.

Простой пользователь цифровых ресурсов и сервисов регулярно сталкивается с ограничениями доступа к ресурсам, ограничению работы привычных сервисов, с ненадежностью Интернета. Все это происходит на фоне дискуссий о «черных» и «белых» списках сетевых ресурсов и изменений государственной политики доступа к информации. Сегодня остро стоит проблема баланса между общественной безопасностью и приватностью, проблема массового «слива» (публичного размещения) чувствительных

IV International Bibliographic Congress, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia), Russian Federation, September 16–19, 2025

данных пользователей цифровых сервисов – от доставки еды до банковских услуг. Остро стоит проблема коммерческих и политических манипуляций в массовом масштабе на основе данных пользовательского «цифрового следа». Проблемы носят общепланетарный характер. Одно из лучших исследований этого феномена принадлежит Кристиану Монтагу [3]. Он отмечает неизбежность и некоторую стихийность ситуации, в которой оказался современный пользователь.

На уровне ИФЛА и ООН регулярно готовятся рекомендации по обеспечению прав пользователей в цифровой среде. ИФЛА последовательно выступает за ценность свободного доступа к информации, за развитие медийной, информационной грамотности и информированное общество, способное к разумным решениям, за продвижение открытой науки и ответственность за дискриминацию и распространение недостоверной информации, за применение искусственного интеллекта на основе этических норм [4].

«Цифровая трансформация», на мой взгляд, не цель, не средство, а сопутствующий нам производный от социально-политических процессов фактор. Не всегда положительный. В этой ситуации, как впрочем и всегда, библиографическое обслуживание и профессиональные качества библиографа-консультанта выступают стабильным социальным институтом. А грамотно ведущийся СПА – его основой.

#### Примечания:

1. Моргенштерн И. Г. СБА и СБО : состояние и перспективы развития // Российское библиографоведение : итоги и перспективы. Москва, 2006. С. 454–478.

2. Пилко И. С., Мухамедиева С. А. Эффективность библиотечно-информационной деятельности : показатели и методики оценки // Вестник

IV International Bibliographic Congress, Yakutsk, Republic of Sakha (Yakutia), Russian Federation, September 16–19, 2025

СПбГИК. 2020. № 2 (43). С. 172 – 180. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/effektivnost-bibliotechno-informatsionnoy-deyatelnosti-pokazateli-i-metodiki-otsenki> (дата обращения: 03.09.2025).

3. Монтаг, Кристиан. Новые боги : как онлайн-платформы манипулируют нашим выбором и что вернет нам свободу. Москва : Individuum, 2023. 352 с.

4. IFLA Response to the UN Global Digital Compact Survey. 2022. 30 сент. URL: <https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/2157> (дата обращения: 03.09.2025).