

Е. А. Бондаренко, А. А. Дикая

ЦНБ Национальной академии наук Беларуси

**Виртуальная справочная служба
ЦНБ Национальной академии наук Беларуси.
(Из опыта работы)**

Виртуальное справочное обслуживание, практикуемое ЦНБ Национальной академии наук Беларуси, позволяет удалённому пользователю получать качественную помощь специалистов и достоверную информацию на основе фонда библиотеки и интернет-ресурсов. В статье рассмотрены основные функции Виртуальной справочной службы и порядок её работы; обработка поступающих запросов; ресурсы, привлекаемые для их выполнения. Приведены статистические показатели, полученные в результате анализа выполненных справок.

Ключевые слова: ЦНБ Национальной академии наук Беларуси, виртуальная справочная служба, библиотеки, справочно-библиографическое обслуживание, информационные технологии, статистика виртуального обслуживания.

Elena Bondarenko and Alla Dickaya

Central Scientific Library of Belarus National Academy Sciences, Minsk, Belarus

**Virtual reference service in the Central Scientific Library
of Belarus National Academy of Sciences.
(Practical experience)**

The virtual reference services in the Central Scientific Library (Belarus NAS) enable remote users to get competent professional support and reliable information based on the library collection and Internet-resources. The authors examine the main functions of the virtual reference service and give statistical data based on fulfilled inquiries.

Keywords: Virtual reference service, libraries, reference and bibliographic services, information technologies, virtual services statistics.

Virtual reference service for registered users of the Central Scientific Library of National Academy of Sciences of Belarus republic started 2008. Registration data includes name, email, employment (student, academics, librarian, governmental employee and so on), country, and living place. Request form includes aim of appeal (scientific article, book, diploma, course control, self education, training, etc.) and question itself. Answers are prepared by library staff as a part of routine work. Usual request is processed less than 2 days and the answer is sent by email. Personal pages with questions and answers are generated and stored at the Library website. For extremely complicated requests user is advised to apply for charged Library services. Any questions concerning scientific educational, economic, cultural issues are welcomed; but commercial and entertainment questions as well as incorrectly formulated questions are not accepted and user is informed.

Documents of archive of the Virtual reference service are open for public and accessible for search. For period 2008–2016 there were 1097 virtual questions, majority of which were on various subject topics (523), detailed questions (227) address queries (118), and consultations (118). There were declined 38 requests.

Amidst applicants there were 269 high education students, 70 Belarus National Academy of Science employee, 72 librarians, etc. Mostly questions deal with humanitarian and social sciences, law, history, economics, philology, natural sciences. There were citizens of Belarus Republic, Russia, Ukraine, Azerbaijan, Armenia, Kazakhstan, Australia, Israel, Lietuva, Poland, USA, Turkey.

Virtual reference service website design was awarded Internet prize “TIBO 2010” and the site developers got second place in nomination “Libraries, Web Services”. Virtual reference service of the Central Scientific Library of NAS of Belarus is accessible at <http://vhs.basnet.by/index.asp>. We hope that users of Virtual reference service and physical Library visitors could be considered as a unite Library audience.

Освоение библиотеками цифровых технологий обусловило развитие более эффективных форм обслуживания, которые дают возможность реализовать некоторые виды библиотечно-информационной деятельности посредством интернета. Широкое распространение получило виртуальное справочное обслуживание. Это обычная работа библиографа, за тем лишь исключением, что её основной задачей является обслуживание всех категорий пользователей с помощью информационно-коммуникационных технологий.

Виртуальная справочная служба (ВСС) организована в ЦНБ НАН Беларуси в 2008 г.; её цели – расширение библиотечно-библиографической деятельности, привлечение пользователей и обеспечение их всеми видами информации с использованием новейших электронных технологий.

Найти и предложить пользователям справочную информацию, большая часть которой может и не храниться в фонде конкретной библиотеки, – это основная задача библиографов. Зная основы библиографической работы и информационных технологий, библиографы помогают пользователю конкретизировать свой запрос и привести его к нужному результату.

Выполнение виртуальных запросов в ЦНБ НАН Беларуси происходит поэтапно. Пользователь заходит на страницу ВСС с её сайта. Чтобы иметь возможность задавать свои вопросы ВСС, прежде всего нужно зарегистрироваться, заполнив веб-форму со следующими полями: имя пользователя, электронный адрес, род занятий (сотрудник НАН Беларуси, работник другого госучреждения, библиотеки, студент, учащийся, прочее), страна, место проживания. Пройдя регистрацию, пользователь получает личную страничку, где будут отображаться заданные им вопросы и ответы библиографа.

На следующем этапе пользователь указывает цель обращения (научная работа, дипломная, курсовая, реферат, самообразование, повышение квалификации) и составляет запрос. Отправив его, пользователь получает подтверждение о приёме запроса и его порядковый номер.

В зависимости от сложности все запросы выполняются в срок до двух рабочих дней. Поступление запросов отслеживается в течение рабочего дня. Подготовкой ответов занимаются двое сотрудников библиотеки, совмещая эту работу с дежурством на участках, связанных с другими видами библиографической деятельности.

Ответы операторов ВСС генерируются в «Архиве выполненных запросов» и автоматически отправляются на адрес электронной почты пользователя, задавшего вопрос.

Пользователю, самостоятельно обратившемуся к ресурсу, предоставляется возможность производить поиск по тексту вопроса/ответа, по номеру и дате запроса, по тематической рубрике, что позволяет найти ответ на интересующий вопрос, не прибегая к регистрации.

Виртуальная справка обладает рядом особенностей. Пожалуй, главная из них – это публичный характер задаваемых вопросов. Можно задавать любые вопросы из любой области знания, касающиеся документов научной, правовой, социальной, экономической, культурной сфер деятельности. Исключение составляет информация развлекательного, коммерческого характера, а также неэтично, некорректно сформулированные вопросы, редактирование списков к научным работам. В подобных случаях вопрос удаляется из базы, при этом пользователю отправляется соответствующее сообщение (с объяснением причины) на страницу его личного архива и по электронной почте.

Посетитель ВСС необязательно должен быть читателем библиотеки. Единственное ограничение – от одного пользователя принимается только один запрос в день.

Для выполнения запросов удалённых пользователей библиографы используют традиционные (алфавитный и систематический) и электронный каталоги, отражающие фонд ЦНБ НАН Беларуси, который насчитывает около 5 млн единиц хранения. Поиск информации ведётся по государственным библиографическим пособиям, отраслевым и тематическим справочно-библиографическим указателям, универсальным и отраслевым энциклопедиям, биографическим, языковым и терминологическим словарям и справочникам, статистическим сборникам, реферативным журналам ВИНТИ и ИНИОН в традиционном и электронном виде, правовым БД «Консультант», «Юсиас», «Гарант», реферативным иностранным журналам «Chemical Abstracts», «Mathematical Reviews», «Physics Abstracts», библиографическим, фактографическим, полнотекстовым БД, интернет-ресурсам свободного доступа, базам данных собственной генерации.

По трудоёмкости выполнения запросы, поступающие в ВСС, подразделяются на простые и сложные. В ответ на сложные запросы, требующие углублённого библиографического поиска, значительных затрат времени, просмотра источников за большой хронологический период, постраничного просмотра, пользователь получает следующее сообщение: «Запрос может быть выполнен на платной основе. Пожалуйста, обращайтесь в Центр справочно-информационного обслуживания». С согласия пользователя такие запросы выполняются в соответствии с Прейскурантом цен на платные услуги.

При выполнении запросов удалённых пользователей библиограф присваивает каждому конкретному запросу определённый статус по принятой в библиотечном деле типологии справок: фактографические, тематические, уточняющие, адресные, а также – консультации. Их учёт осуществляется автоматически при заполнении соответствующих полей оператором.

За период с 2008 по 2015 г. ВСС ЦНБ НАН Беларуси получила 1 097 виртуальных запросов. Статистический анализ показал: абсолютное большинство запросов – тематические – 523; на втором месте – уточняющие – 227; адресных справок и консультаций выполнено одинаковое количество – по 118. Квалифицированным специалистам доверили поиск фактографической информации 72 пользователя. Отказ в выполнении справки получили 38 пользователей.

За этот период в ВСС обратились 269 студентов вузов, 70 сотрудников НАН Беларуси, 119 работников других учреждений, 72 работника библиотек, 17 учащихся; другие категории – 53 человека.

В ходе анализа выявлено: среди обратившихся в ВСС преобладают специалисты гуманитарных, естественных и общественных наук, особенно в области юриспруденции, истории, экономики, филологии, литературоведения. По региональному признаку состав удалённых пользователей представлен преимущественно гражданами Беларуси. В числе пользователей также граждане: России, Украины, Азербайджана, Армении, Казахстана, Австралии, Израиля, Литвы, Польши, США, Турции.

Программный проект, созданный нашими программистами для функционирования Виртуальной справки, удобен и надёжен. За разработку сайта «Виртуальная справочная служба» ЦНБ НАН Беларуси удостоена премии в рамках конкурса «Интернет-премия «ТИБО–2010», а разработчики виртуального сервиса заняли второе место в номинации «Библиотеки, сетевые сервисы». Страничка ВСС ЦНБ НАН Беларуси расположена по адресу <http://vhs.basnet.by/index.asp>.

Единой модели виртуального обслуживания не существует. В настоящее время тысячи библиотек в мире ввели ту или иную форму виртуального справочно-информационного обслуживания и имеют свою целевую аудиторию. Удобство пользования виртуальными службами оценили уже тысячи пользователей библиотек разных стран мира. Возможно, в скором времени сотрётся грань между обслуживанием удалённого пользователя и того, кто пришёл в библиотеку.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Андреева Н. Е. Виртуальные справочные службы в библиотеках: тенденции развития / Н. Е. Андреева, С. С. Смирнова // Библиография. – 2012. – № 2. – С. 47–49.

Andreeva N. E. *Virtualnye spravochnye sluzhby v bibliotekah: tendentsii razvitiya* / N. E. Andreeva, S. S. Smirenova // *Bibliografiya*. – 2012. – № 2. – S. 47–49.

2. Ерохо Т. А. Виртуальные сервисы в системе библиотечного обслуживания пользователей / Т. А. Ерохо // Библиотеки в формировании инновационной среды для развития науки, образования и бизнеса : материалы VI Международ. книговед. чтений, Минск, 27–29 окт. 2010 г. / Нац. б-ка Беларуси ; сост. Л. Г. Кирюхина ; науч. ред. Р. С. Мотульский. – Минск, 2010. – С. 203–210.

Eroho T. A. *Virtualnye servisy v sisteme bibliotchnogo obsluzhivaniya polzovateley* / T. A. Eroho // *Biblioteki v formirovaniy innovatsionnoy sredy dlya razvitiya nauki, obrazovaniya i biznesa : materialy VI Mezhdunarod. knigoved. chteniy, Minsk, 27–29 okt. 2010 g.* / *Nats. b-ka Belarusi* ; sost. L. G. Kiryuhina ; nauch. red. R. S. Motul'skiy. – Minsk, 2010. – С. 203–210.

3. Знак М. В. Виртуальное и традиционное обслуживание пользователей правовой информацией: современное состояние и тенденции развития / М. В. Знак // *Право.бу.* – 2013. – № 2. – С. 121–124.

Znak M. V. Virtualnoe i traditsionnoe obsluzhivanie polzovateley pravovoy informatsiy: sovremennoe sostoyanie i tendentsii razvitiya / M. V. Znak // Pravo.by. – 2013. – № 2. – S. 121–124.

4. Матяшева С. С. Преимущества виртуальных справочных служб библиотек / С. С. Матяшева // *Библиотекведение.* – 2013. – № 6. – С. 36–40.

Matyasheva S. S. Preimushchestva virtualnykh spravochnykh sluzhb bibliotek / S. S. Matyasheva // Bibliotekovedenie. – 2013. – № 6. – S. 36–40.

Elena Bondarenko, Researcher, Central Scientific Library, National Academy of Sciences of the Republic of Belarus;

bondarenko@kolas.basnet.by

15 Surganov st., 220072 Minsk, Belarus

Alla Dikaya, Head, Information Consulting Support Sector, Digital Resources Department, Central Scientific Library, National Academy of Sciences of the Republic of Belarus;

dikalla7@gmail.com

15 Surganov st., 220072 Minsk, Belarus

ИНФОРМАЦИОННО-ПОИСКОВЫЕ ЯЗЫКИ И СИСТЕМЫ

УДК 025.4

Э. Р. Сукиасян

Российская государственная библиотека

Новые концепции классификации наук и возможности их применения в библиотечной классификации

Кратко изложена история развития классификации наук и отражения наук в классификационных системах. Представлены новые понятия (структурные и комплексные науки), введённые в теорию философской классификации наук в последние десятилетия. Сделана попытка связать в единую систему известные, традиционные термины и понятия и новые, предложенные недавно, а также показать, как их можно использовать в Библиотечно-библиографической классификации. Особое внимание уделено отражению в ББК «Информационных наук».

Ключевые слова: библиотечная классификация, Библиотечно-библиографическая классификация (ББК), классификация наук, комплексные науки, междисциплинарное знание, общенаучное знание, структурные науки, философская классификация наук.

UDC 025.4

Eduard Sukiasyan

Russian State Library, Moscow, Russia

New concepts of classification of sciences and possibility of their application in library classification

The author examines new concepts (structural and complex sciences) introduced into the theory of philosophical classification of sciences in the recent decades. We got used to speak about cycles of sciences – natural, social and humanities, about applied sciences (medical, agricultural, technical, etc.). We already know that in LBC the class of general scientific and interdisciplinary knowledge is developed. The author attempts to connect in uniform the system terms and concepts – known, already traditional, with new, offered recently, and to show how to use them in the Library and Bibliographic Classification (LBC).

Keywords: library classification, Library and bibliographic classification, LBC, humanities, natural sciences, classification of sciences, complex sciences, interdisciplinary knowledge, general scientific knowledge, social sciences, applied sciences, structural sciences, philosophical classification of sciences, fundamental science

Restored by late academician B. M. Kedrov unpublished draft work “Dialektik der Natur“ by German philosopher, social scientist, and journalist Friedrich Engels contains (alongside with the famous “three laws of dialectics”) the basics of classification science. At the end of 80-ties of last century Russian developers of the Library and Bibliographic Classification (LBC) began replacing of the A-class of the basic row. Instead of the “Marxism – Leninism” LBC Class there was proposed Class “General and Interdisciplinary Knowledge”. Nobody knows the sources of this title. Widely spread Dewey Decimal Classification has Class 000 – “Computer science, information & general works” with the following divisions: 001 Knowledge, 002 Book, 003 Systems, 004 Computer science, 005 Computer Programming, Programs & Data, 006 Special Computer Methods. Russian librarians use Universal Decimal Classification with 000 Class General and divisions 001 Science as a whole. Scientology. Organization of mental work. 002 Printing in general. Documentation. Scientific and technical information. 003 Systems of writing and writing. Signs and symbols. Semiotics as a whole. Codes. A graphical representation of the thoughts. 005 Study of the problems of organization: methodology, analysis, synthesis, classification and taxonomy, classification as a whole. 006 Standardization and standards; 007 Activities and organization: General theory of information, communication and control (cybernetics). Subject headings of the Library of Congress contain Classes A “General works”, and Z “Library science and Bibliography”.

The author proposes following structure of Classification: 1. Knowledge. Information. Science. 10. Knowledge. Information. Science General. 11. Scientology. 12. Science, General Trends and Directions. 13. General and Interdisciplinary Knowledge. 14. Structural Interdisciplinary Sciences. 15. Informatics. 16. Main complex Interdisciplinary Sciences. 17. Applied complex Interdisciplinary Sciences. 18. Information sciences.

Почти 90 лет одна из областей философского знания – классификация наук – развивалась лишь за счёт сохранения и комментирования накопленной информации. Новых предложений не было. Эта ситуация аналогична той, которая сложилась в химии после того, как Д. И. Менделеев открыл в 1869 г. Периодический закон и составил известную всем таблицу. За многие десяти-

летия (полтора века!) внешне таблица почти не изменилась, химики её лишь дополняли. Новые химические элементы открывают до сих пор, но они удивительно точно «укладываются» в систему, созданную Д. И. Менделеевым.

В истории науки так происходило не всегда. Как правило, классификационными построениями занимались многие учёные, но в следующем поколении их положения опровергались, появлялась «новая» классификация, для которой находились, как казалось, более естественные, сущностные основания деления (признаки). В некоторых науках, например в ботанике и зоологии, договорились: пора остановиться, несмотря на то, что признаки устанавливались субъективно.

Об истории классификации наук написаны тома, защищены десятки диссертаций. В СССР в основе всего лежали принципы «марксистско-ленинской классификации наук». Но ни К. Маркс, ни В. И. Ленин специально вопросами классификации наук не занимались. Свой вклад в её развитие внёс учёный-энциклопедист Фридрих Энгельс (1820–1895). Им было найдено единое, по сути – объективное, присущее самим наукам основание деления, позволяющее уяснить их последовательность; сформулирован закон классификации наук, опровергнуть который пока не удалось ни одному учёному.

Ф. Энгельсу многое из задуманного не удалось завершить при жизни. Одна из его главных книг, известная нам под названием «Диалектика природы», представляет собой фрагменты, наброски, черновые записи. В 1925 г. была осуществлена её первая публикация с параллельным текстом на немецком и английском языках. Б. М. Кедров рассказал о том, как это удалось сделать отечественным специалистам [1]. Жаль, что многие библиотекари ничего не знают об этих публикациях.

В 1996 г. в Вашингтоне во время работы 4-й Международной конференции Международного общества по организации знаний (ИСКО) я обратился к коллегам с просьбой помочь мне найти литературу (изданную в их странах, на их языках) о классификации наук. Ответы меня поразили. Оказалось, что классический труд Б. М. Кедрова «Классификация наук» знают и читают во многих странах на своих языках. Из Германии и Австрии написали: последнее и самое ценное – это «Очерки по истории библиотечно-библиографической классификации» Е. И. Шамурина, у нас есть их перевод. Но эти авторы ничего нового о классификации наук не написали.

По моей просьбе глубокий поиск провели в Лондоне, в университетской библиотеке, которой руководил Дуглас Фоскет. И снова я получил сведения о переводах работ наших учёных. Мне прислали данные о моно-

графиях, изданных в нашей стране (это были, как правило, тексты докторских диссертаций). Тогда я прямо спросил философов, почему им это неинтересно? Мне ответили: «Потому что закон классификации Ф. Энгельса трудно опровергнуть. Начиная с Платона и Аристотеля... и до Гегеля, Канта и Фейербаха все философы придумывали свои собственные системы классификации наук. Но теперь заниматься этим уже никто не хочет. Ограничиваются обзорами».

В июне 1998 г. на заседании Секции по лингвистическому обеспечению 5-й Международной конференции «Крым» в повестку дня были включены доклады главных редакторов трёх классификационных систем – УДК (Айя Макилвейн), ДКД (Джоан Митчелл) и ББК (автора этой статьи). Все мы приняли на себя эти обязанности в 1997 г., были знакомы благодаря ИСКО, переписывались. Перед встречей я попросил коллег ещё раз проверить, нет ли в каталогах чего-нибудь нового о классификации наук. На конференции мы сверили найденную информацию, чтобы убедиться: философы молчат. Нет, книги они пишут – в основном о том, что это такое и кто этим занимался раньше. Прошло почти два десятилетия. Теперь есть электронные библиотеки. В самой большой из них – *Digital library* Библиотеки Конгресса США – ничего нового не появилось.

Интересно провести «инвентаризацию» наук, иначе говоря, учесть их (если это вообще возможно, говорят философы). Обидно это слышать: библиотечные работники давно и успешно разрабатывают библиотечные классификации. Но философы к этим классификациям не обращаются, ничего о них не знают.

Науки (направления, течения, научные и учебные дисциплины) возникают с такой скоростью, что всё учесть в момент их рождения не получается. Так было, например, в нашей стране в 1990-х гг. Хорошо бы вооружиться методами или инструментами прогнозирования. Вспомним: Д. И. Менделеев предсказал открытие многих химических элементов, а некоторые даже назвал.

В классификации наук и в библиотечной классификации мы знаем лишь один пример подобного прогнозирования – это монография М. В. Баграда [2], опубликованная в Риге в 1967 г. небольшим тиражом. Философы (кроме Б. М. Кедрова) на неё даже не ссылаются. Моя статья о судьбе учёного, осмелившегося при советской власти «дополнить» Ф. Энгельса, была опубликована в профессиональной библиотечной печати [3] (её можно найти и в интернете). Удивительно, но факт: все науки, рождение которых предсказал М. В. Баград, в последующие десятилетия конституировались; многие – с тем же самым названием.

В конце 1980-х гг. разработчикам ББК впервые пришлось решать сложнейшую задачу. Стало ясно, что придётся чем-то заменять класс А, или 1 (в ББК в 1977 г. введена альтернативная цифровая индексация для делений основного ряда), который является начальным, возглавляет ряд основных делений. Вместо «Марксизма-ленинизма» решено было разработать отдел «Общенаучное и междисциплинарное знание». Дальше общих положений тогда не пошли. Смелая идея переросла в колоссальную проблему, решать которую пришлось позже. Указанная формулировка с начала 1990-х гг. многократно публиковалась в таблицах и статьях (с дополнением: «Отдел разрабатывается»).

Посмотрим, какие фрагменты наиболее известных в мире классификационных систем выведены за пределы отраслевой структуры.

В Десятичной классификации М. Дьюи (ДКД), наиболее распространённой в мире, ведущий класс называется 000 *Generalities* (чаще переводится как «Общий отдел»). Приведём его основные деления: 001 Наука; 002 Книга; 003 Системы; 004 Обработка данных. Информатика; 005 Компьютерное программирование, программы, данные; 006 Специальные компьютерные методы. Основной ряд делений 010/090 включает: 010 Библиография; 020 Библиотечная и информационная наука; 069 Музееведение; 070 Документные медиа, образовательные медиа, печать, журналистика, издательское дело. Авторизованного перевода последнего издания на русский язык нет, я перевёл его сам.

В УДК, хорошо известной российским библиотекарям, ведущий класс называется просто – «Общий отдел» и содержит подразделения 000 Общие вопросы науки и культуры (001 Наука в целом. Науковедение. Организация умственного труда; 002 Печать в целом. Документация. Научно-техническая информация; 003 Системы письма и письменности. Знаки и символы. Семiotика в целом. Коды. Графическое представление мысли; 004 Информационные технологии. Вычислительная техника. Обработка данных; 005 Изучение проблемы организации: методология, анализ, синтез, классификация и таксономия, систематизация в целом; 006 Стандартизация и стандарты; 007 Деятельность и организация: общая теория информации, связи и управления (кибернетика); 008 Цивилизация. Культура. Прогресс; 009 Гуманитарные науки в целом) и 01/09 (01 Библиография. Каталоги. Указатели литературы; 02 Библиотечное дело. Библиоковедение; 030 Справочные издания общего типа. Энциклопедии, словари и т.д.; 050 Серийные издания (периодические издания, журналы, продолжающиеся издания, серии): их назначение (функции), издание, редактирование, распространение; 06 Организации и прочие типы объединений. Ассоциации. Конгрессы. Выставки. Музеи;