

УДК 025. 5:81'374
В.В. ГОНЧАРОВА

СЛОЖНЫЙ ЗАПРОС ЛЕКСИКОГРАФИЧЕСКОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

Гончарова Виктория Владимировна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры английского языка и перевода Санкт-Петербургского государственного экономического университета (Санкт-Петербург, ул. Садовая, 21), souris13@yandex.ru

Аннотация. Виртуальная справочная служба библиотеки рассматривается как главное средство работы с внешними пользователями и важный источниковедческий ресурс для научной работы специалистов. Ключевое понятие для данного исследования – сложный запрос лексикографической направленности. В работе было предпринято библиометрическое исследование архивов выполненных справок виртуальных справочных служб библиотек Российской Федерации. Приведены результаты анализа выполненных справок из электронных архивов виртуальных служб.

Ключевые слова: библиотека, виртуальная справка, запросы, категория сложности запроса, электронный архив, качество справок.

UDC 025. 5:81'374
V.V. GONCHAROVA

COMPLEX LEXICOGRAPHICAL REQUEST

Goncharova Viktoriya Vladimirovna, candidate of pedagogical science, associate professor of the cathedra of English language and translation of the Saint Petersburg state economic university (Saint Petersburg, Sadovaya str., 21), souris13@yandex.ru

Abstract. The virtual reference service of the library is considered as the main means of working with external users and an important resource for the scientific work of specialists. The key notion for this study is a complex lexicographical request. In the work a bibliometric study of archives of completed inquiries of virtual reference services of libraries of the Russian Federation was undertaken. The results of the analysis of completed inquiries from electronic archives of virtual services are given.

Keywords: library, virtual reference, requests, category of complexity of request, electronic archive, quality of references.

За два последних столетия библиотеки накопили масштабный опыт в выполнении запросов своих читателей. Благодаря информационно-коммуникационным технологиям библиотеки выходят сейчас на широкую аудиторию внешних пользователей через создание виртуальной справочной службы.

Виртуальная справочная служба (ВСС) – современный технологический сервис, обеспечивающий справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей на основе их запросов через сайт библиотеки. Ее основные функции заключаются в оперативном выполнении информационных запросов разного типа от пользователей сети из любого региона.

Для обобщения опыта работы виртуальных служб было предпринято библиометрическое исследование архивов выполненных справок ВСС. Цель исследования: оценка доли сложных запросов лексикографической направленности, требующих при выполнении процедур анализа и синтеза информации.

Проверялось следующее предположение: доля сложных запросов лексикографической направленности в виртуальных справочных службах должна быть значительной, так как простые запросы интернет-пользователи в состоянии выполнить самостоятельно. Объективность такого предположения очевидна: в глобальной сети размещены для свободного доступа лексикографические информационные ресурсы по всем отраслям знания, включая энциклопедии, словари, отраслевые справочники. Поисковые системы в ответ на запрос выдают определения понятий одновременно из нескольких фундаментальных словарей.

Для выявления литературы по теме доступны электронные каталоги библиотек, списки литературы к диссертациям и иные ссылки по запросу. Если эта гипотеза подтвердится, то сотрудники любой библиотеки должны быть готовы к выполнению данного вида сложных запросов на должном уровне.

Базой исследования послужил каталог библиотечных сайтов (2514 наименований) [1]. Выявлено, что из 917 библиотек разных типов уже пятая часть (207 библиотек) активно обеспечивает виртуальное справочное обслуживание. Почти половина (46% из них) размещают архивы выполненных справок (95 архивов). Как правило, не имеют архива выполненных справок на своих сайтах библиотеки РАН и отраслевые библиотеки. После тщательного изучения архивов были отобраны лишь 39 библиотек, использующих в виртуальном СБО лексикографические информационные ресурсы. Более подробно о проведенном исследовании данных архивов можно ознакомиться в монографии В.В. Гончаровой [2].

Объем размещенных архивов различный: до десяти тысяч записей и выше в архивах ВСС крупных библиотек и корпоративных объединений, до 150 выполненных справок в небольших библиотеках. Ряд библиотек используют в своей справочной и иной работе социальные сети – ВКонтакте, Facebook, Twitter. Библиотеки осуществляют масштабную справочную работу для любых возрастных групп пользователей, вне зависимости от региона проживания. Отдельные ВСС принимают запросы на английском языке.

Проблемой «категория сложности запросов» занимались информационные специалисты и библиографы [3, 4]. В основу типологии данного вида запросов были положены поиск информации и разыскание сведений о документе. Выполнению подобных запросов в справочно-библиографическом обслуживании посвящен ряд работ [5-7]. Под этим видом запросов И.Г. Моргенштерн подразумевал «запрос, на который будет дано несколько ответов» и дал ему синоним «составной» [6, с. 15]. Н.М. Розова и Л.М. Герасимова полагали, что при сложных запросах «не просматриваются традиционные пути разыскания документов / данных» [4, с. 97].

В 1975 г. В.И. Грачевым предлагаются три категории сложности запросов: 1 – семантическое сравнение информации по запросу, 2 – просмотр библиографического описания, 3 – основные элементы описания (автор и заглавие) при информационном поиске [3, с. 57].

Понятие «сложный запрос аналитического типа» вводится Г.Ф. Гордукаловой. К этой группе отнесены запросы пользователей, выполнение которых предполагает сравнительный анализ и синтез сведений по теме запроса из нескольких источников информации. При определении категории сложности запроса предлагаются три последовательно примененных критерия: наличие этапа содержательной интерпретации запроса с анализом его предметного поля; количество источников информации и предполагаемых для использования методов анализа информации; необходимость этапа итогового синтезирования данных об объекте. По степени сложности выполнения запросы делятся на локальные, ассоциативные и комплексные [8, с. 105-106].

Для выявления доли сложных запросов лексикографической направленности отдельные архивы просматривались *de visu*. Основной вывод исследования: сложные запросы содержатся практически во всех анализируемых архивах и составляют их значительную часть – в среднем каждый четвертый запрос относится к числу сложных.

Основная доля запросов лексикографической направленности (около 30%) отнесена к начальной категории сложности: для их выполнения требуются 2-3 доступных источника отраслевой информации и строгий отбор данных. Ко второй (средней) категории сложности относятся около 7% запросов. Их выполнение требует сравнения данных из текстов нескольких труднодоступных источников. Запросы высокой категории сложности (3-4%) предполагают оценочное синтезирование сведений отраслевого и межотраслевого характера.

Библиотеки через ВСС сейчас обеспечивают масштабный объем «внеплановой» справочной работы, ежегодно выполняя запросы для 200–300 тысяч внешних пользователей. ВСС всемерно стремятся работать в режиме «без отказов», но на входе используют

главное ограничение в разной формулировке: не принимаются к исполнению запросы, требующие «серьезных научных разысканий». При появлении таких запросов библиографы в наибольшем числе справок заменяют фактический ответ списком литературы.

Существенно ограничивается поток сложных запросов уже через порядок в анонсируемом перечне возможных запросов. В начале списка идут традиционные запросы – о наличии в фондах конкретных изданий, запросы по уточнению библиографических данных о публикации. Тематические и фактографические запросы указываются, как правило, в заключении списка. Они не расшифровываются, оставаясь загадочными профессиональными терминами для значительного круга пользователей. Именно такой подход формирует уверенность пользователей в ограниченных возможностях ВСС.

Среди структурных и текстовых особенностей письменных справок ВСС следует выделить: стремление к современному открытому общению с пользователем – личное и уважительное обращение к пользователю; ответственность за справку с указанием имени библиографа-исполнителя; инициативные дополнения текста; осуществленная переадресация запросов в специализированные справочно-библиографические фонды (СБФ) и др. Особенно важным является органичное присутствие в справках печатных и электронных материалов по теме запроса.

Качество выполненных сложных запросов аналитического типа остается невысоким, поскольку работа ВСС не подкреплена новым штатным расписанием, наличием в библиотеке профессиональных библиографов-аналитиков и достаточных информационных ресурсов, в том числе и лексикографических. Учитывая явную конкуренцию со стороны интернет-сервисов и средств мобильной связи, нельзя ослаблять профессиональную позицию библиотек в справочной работе.

Литература

1. Library.ru. URL: <http://www.library.ru>
2. Гончарова В.В. Лексикографические ресурсы в виртуальной среде. СПб., 2018. 263 с.
3. Грачев В.И. К вопросу об исследовании категории сложности информационных запросов потребителей информации // Проблемы библиографии, библиотековедения, детской литературы. Л., 1975. С. 85-98.
4. Розова Н.М., Герасимова Л.М. Традиционный библиографический поиск в библиотеке Российской академии наук: метод. пособие. СПб., 1997. 113 с.
5. Выполнение библиографических справок: метод. рекомендации. М., 1984. 43 с.
6. Моргенштерн И.Г., Уткин Б.Т. Занимательная библиография. М., 1987. 255 с.
7. Нецперет М.Ю. Библиографический поиск: эволюция и современность. СПб., 2010. 256 с.
8. Гордукалова Г.Ф. Категория сложности запросов при проектировании аналитических технологий // Вестник КемГУКИ. 2013. № 22. С. 105-116.

References

1. Library.ru URL: <http://www.library.ru>
2. Goncharova V.V. Leksikograficheskie resursy v virtualnoy srede [Lexicography resources at the virtual environment]. Saint Petersburg, 2018. 263 p.
3. Grachev V.I. To the question of researching the category of complexity of information requests of consumers of information // Problems of bibliography, library science, children's literature. Leningrad, 1975. Pp. 85-98.
4. Rozova N.M., Gerasimova L.M. Traditsionnyy bibliograficheskiy poisk v biblioteke Rossiyskoy akademii nauk [Traditional bibliographic search in the library of the Russian academy of sciences]. Saint Petersburg, 1997. 113 p.
5. Vypolnenie bibliograficheskikh spravok [Implementation of bibliographic references]. Moscow, 1984. 43 p.
6. Morgenshtern I.G., Utkin B.T. Zanimatelnaya bibliografiya [Entertaining bibliography]. Moscow, 1987. 255 p.

7. Neshcheret M.Yu. Bibliographicheskiy poisk: evolyutsiya i sovremennost [Bibliographic search: evolution and modernity]. Saint Petersburg, 2010. 256 p.

8. Gordukalova G.F. Kategoriya slozhnosti zaprosov pri proektirovanii analiticheskikh tehnologiy [The complexity of queries in the design of analytical technologies]. 2013. № 22. Pp. 105-116.

УДК 02

Л.Г. ТАРАНЕНКО

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ БИБЛИОТЕЧНОГО КРАЕВЕДЕНИЯ В ЭЛЕКТРОННОЙ СРЕДЕ

Тараненко Любовь Геннадиевна, кандидат педагогических наук, завкафедрой технологии документальных коммуникаций Кемеровского государственного института культуры (Кемерово, ул. Ворошилова, 17), lubgt@mail.ru

Аннотация. Представлены результаты анализа официальных сайтов центральных библиотек РФ на предмет изучения электронной краеведческой информации. Выявлен ассортимент электронных краеведческих (региональных) информационных ресурсов. Обозначены основные направления библиотечного краеведения центральных библиотек РФ. Выявлены примеры краеведческих информационных ресурсов.

Ключевые слова: библиотечное краеведение, сайты библиотек, направления краеведческой деятельности, краеведческая деятельность библиотек, литературное краеведение, историческое краеведение.

UDC 02

L.G. TARANENKO

THE MAIN DIRECTIONS OF LIBRARY REGIONAL HISTORY IN THE ELECTRONIC SPACE

Taranenko Lubov Gennagievna, candidate of pedagogical science, head of the cathedra of technology of documentary communications of the Kemerovo state institute of culture (Kemerovo, Voroshilov str., 17), lubgt@mail.ru.

Abstract. The results of the analysis of the official website of the central libraries of the Russian Federation for the study of electronic local history information are presented. The assortment of electronic local lore (regional) information resources is revealed. The main directions of library local lore studies of the central libraries of the Russian Federation are indicated. The examples of local history information resources are revealed.

Keywords: library regional history, library websites, directions of local history, local history of libraries, literary local history, historical regional lore.

Краеведческая деятельность библиотек все больше ориентируется на удаленного пользователя посредством предоставления информации на официальном сайте [1]. Сайт рассматривается как платформа для размещения различных информационных продуктов и услуг, в том числе краеведческих. Специфика отдельных регионов РФ реализуется в своем краеведческом содержании. Центральные библиотеки (ЦБ) в области библиотечного краеведения выполняют функции учреждения, осуществляющего библиотечно-библиографическое обслуживание; регионального библиографического центра; методического и координационного центра; научного учреждения; участника общественного краеведческого движения [2].

Рассмотрим на примере ЦБ РФ, какие направления библиотечного краеведения получили наибольшее развитие в электронной среде. По данным информационно-справочного