

Справочно-библиографическое обслуживание: виды библиографических справок и формы запросов пользователей (консультация для библиотекарей)

Современный пользователь библиотеки нуждается в оперативном получении информации, поэтому важным направлением в работе библиотекаря является справочно-библиографическое обслуживание (СБО), включающее «предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей».

Эта область деятельности требует высокой квалификации сотрудников библиотеки в удовлетворении информационных потребностей читателей.

Информационный запрос – информационная потребность, представленная в виде требования пользователя на предоставление библиотечно-информационной услуги.

ГОСТ Р 7.0.103–2018 п. 3.2.2 Выполнение читательских запросов – основная составляющая справочно-библиографической работы библиотеки. Запросы носят самый различный характер:

- ✓ сведения фактографические;
- ✓ сведения тематические;
- ✓ сведения о наличии и местонахождении;
- ✓ запрашиваемых документов;
- ✓ предоставлением самого документа или его копии.

Распространённой формой ответа на запрос является библиографическая справка – библиографическая информация, полученная в результате поиска в ответ на разовый запрос пользователя.

По ГОСТу Р 7.0.103–2018 п. 3.4.3 5

различают виды библиографических справок, которые сотрудник библиотеки выполняет в своей профессиональной деятельности: тематическая, уточняющая, адресная, фактографическая.

Тематическая справка – библиографическая информация по определённой теме. Как показывает практика, большинство запросов носит тематический характер. Тематическая справка выполняется в несколько этапов: приём

запроса, изучение темы запроса, определение круга источников, непосредственно библиографический поиск, отбор и группировка материала, оформление справки.



Тематические справки дифференцируются в зависимости от целевого и читательского назначения, характера содержания, формы подачи информации и пр.

По целевому назначению выделяются справки, отражающие документы в помощь профессионально научной и/или производственной деятельности, образованию, самообразованию, воспитанию, пропаганде знаний.

По содержанию делятся на проблемно-тематические, страноведческие, краеведческие, библиографические, персональные.

По форме доведения информации – письменные и устные. По трудоёмкости выполнения делятся на три категории сложности:

1) **Первая категория сложности** – это справки, выполненные в помощь самообразованию потребителя, его учёбе, проведению досуга, любительскому творчеству. Эти запросы, как правило, не требуют исчерпывающей полноты информации, длительных разысканий и выполняются чаще всего путём обращения к основному справочному аппарату. В ответе на справку объём документов в данном списке не должен превышать более 30 источников.

2) **Вторая категория сложности** – это справки, выполненные на запросы специалистов с целью изучения литературы в управленческой, научной, производственной, творческой деятельности. В ответе на справку объём документов содержит до 100 названий, а для их выполнения следует обращаться к государственным и научно-вспомогательным библиографическим пособиям.

3) **Третья категория** – это справки, вызванные той же целью обращения, что и вторая категория, но для их выполнения дополнительно используется при-книжная и при-статейная библиография, обзорные и реферативные издания, справочно-библиографический аппарат других библиотек и органов научно-технической информации, зарубежная библиография. В ответе на справку объём документов может содержать свыше 100 источников.

Уточняющая справка устанавливает или уточняет элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены. Такой вид запроса считается наиболее сложным и трудоёмким, поэтому при выполнении таких справок необходимо учитывать возникающие ошибки:

- ✓ неточная фамилия или искажение инициалов автора;
- ✓ примерное название книги или неправильное сокращение издания;
- ✓ неправильный перевод с иностранного языка;
- ✓ неправильно указанные год издания, издательство и др. информация.

Адресная справка устанавливает наличие и местонахождение запрашиваемого документа в фонде библиотеки. Основным условием её выполнения является точное и, по необходимости, полное библиографическое описание документа. Если такового нет, то сначала выполняется уточняющий поиск, а затем определяется соответствующий раздел фонда библиотеки (при этом возможно использование всех имеющихся информационных ресурсов: каталоги, картотеки, электронный каталог, справочные и библиографические издания и др.)

Фактографическая справка – это ответ по существу запроса: точная дата, цифра, цитата, термин и т.д.

Фактографический поиск предполагает выявление самих фактов и данных, а не сведения о документах, где эти факты содержатся. Для выполнения данной справки, как правило, используется справочная литература: энциклопедии, словари, справочники, различные картотеки. Таким образом, справки отдельных видов различаются конечным результатом, т. е. тем, что получает пользователь (читатель) в ответ на свой запрос. Все справки различаются по форме: *устные* (лично или по телефону); *письменные* (наиболее сложные, требующие выявления литературы по теме и оформления библиографического списка); *электронные* (виртуальные) запросы.

Устные справки выполняются, как правило, оперативно, в присутствии пользователей или по телефону (режим «вопрос-ответ»).

Письменные справки в большинстве своём отвечают на сложные запросы, поэтому срок выполнения каждой такой справки устанавливается индивидуально при приёме запроса. Сроки выполнения виртуальных справок определяются правилами работы виртуальной справочной службы (если такая есть) или оговариваются конкретным сроком. В условиях современного информационного пространства в библиотеках начинает развиваться виртуальная справочная служба, как правило, называемая «спроси библиотекаря», которая предназначена для

дистанционной передачи информации пользователям. По ГОСТу Р 7.0.103–2018 п. 3.5.3.1

виртуальное справочно-библиографическое обслуживание – предоставление удалённым пользователям средствами электронной связи в ответ на разовый запрос библиографической и/или фактографической информации, в т. ч. ссылок на конкретные ресурсы Интернета.

Виртуальная справка – справочная онлайн-служба, выполняющая библиографические, тематические и фактографические запросы по всем отраслям знаний для удалённых пользователей в режиме «вопрос-ответ».

❖ Следовательно, справочно-библиографическое обслуживание с точки зрения библиографической технологии представляет собой совокупность процессов приёма разовых запросов, поиска информации и предоставление ответа пользователю. Ответ читателю считается справкой или консультацией, являющимися объектами учёта, подлежащих учёту в основных показателях. Все справки и консультации подлежат учёту. В отчётных документах они представлены как общее количество справок и консультаций (в совокупности), так и отдельно – в зависимости от контингента пользователей, режима выполнения справки или консультации, характера достигнутого результата. Учёт работы по справочно-библиографическому обслуживанию пользователей ведётся в соответствии с ГОСТ Р 7.0.20-2014

«Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» и является обязательным для всех библиотек, их филиалов и структурных подразделений (отделов, секторов, центров).

Проблема количественного и качественного учёта работы справочно-библиографического обслуживания по-прежнему остаётся актуальной.

Учет библиографических справок включает следующие единицы: **Адресная справка**. Единица учёта – установление наличия одного издания. Эта справка отвечает на вопрос, есть ли в конкретной библиотеке нужный документ. Если есть – библиотечный специалист информирует о его местонахождении в фонде, если нет – указываются фонды других библиотеки /или информационных центров, в которых хранится документ. Часто в процессе выполнения адресной справки выясняется, что пользователь в своём запросе неверно указал библиографические данные о документе, тогда адресный запрос трансформируется в уточняющий. В этом случае, прежде чем дать ответ о наличии документа в фонде библиотеки или о его местонахождении в фондах других библиотек, библиотекарю необходимо уточнить элементы библиографического описания документа и исключить возможные ошибки.

Адресные справки не учитываются, если библиографический поиск документа сопутствует книговыдаче на абонементе.

❖ **Пример:**

Есть ли в библиотеке журнал «Вокруг света»?

Есть ли в библиотеке произведения Ильи Зверева?

Уточняющая справка. Единица учёта – одна уточненная библиографическая запись. Наиболее часто встречающимися вариантами таких справок являются уточнение или установление автора книги, уточнение или установление заглавия книги, уточнение или установление библиографических данных о статье (например, источника публикации статьи) или библиографических данных периодического или продолжающегося издания.

❖ **Пример:**

Кто автор рассказа «Второе апреля»?

Данный пример иллюстрирует запрос о наличии книги с неточным заглавием «Очная ставка». Читателю нужна была книга Ксении Отевой «Они тоже люди».

Уточнение: в каком журнале опубликована статья «Судьба дочери великого отца: Мария Александровна Гартунг-Пушкина»?

Эта статья опубликована в журнале «Уроки литературы» (2019, № 9, с.1-2).

Тематическая справка. Единица учёта – одна тематическая справка в устной или письменной форме (библиографический список, тематическая подборка документов). При этом возможны варианты, список литературы может состоять из одного-двух названий документов, содержание которых полностью соответствует запросу.

❖ **Пример:**

«История Ростовского городского сада» (парк М. Горького)

1. Волошинова Л.Ф. Два века городского сада /Л.Ф. Волошинова.

– Ростов-на-Дону: Донской издательский дом, 2013. – 144 с.; ил. –(Судьбы улиц площадей, парков)

2. Усачёва, Л.И. Ростов-на-Дону :

исторический и архитектурный справочный обзор / Л.И. Усачёва.

– Ростов-на-Дону: Донской издательский дом, 2006. – 143 с.

3. Усачёва, Л.И. Ростов-на-Дону в

прошлом и настоящем: исторический и архитектурный справочный обзор / Л.И. Усачёва. – Ростов-на-Дону: Донской издательский дом, 2004. – 230 с.

Отличие + от библиографической:

первая представляет собой описание различных фактов применительно к предмету поиска, т. е. требует описания конкретного предмета, события, биографических данных, количественных и статистических данных, значений терминов, расшифровки сокращений и т. п.

Единица учёта – справка об одном выявленном факте.

❖ **Примеры:**

«Что означает понятие...?»,

«Даты жизни писателя...»,

«Адрес организации...».

Фактографический запрос иногда трансформируется в тематический, что чаще всего встречается при поиске цитат или биографической информации. В последнее время наблюдается рост фактографических справок о том, как найти организацию, работу, оплатить коммунальные платежи, какие пособия и выплаты можно получить на ребенка и др.

Обязательному учёту подлежат консультации библиографического и, что особенно важно, не библиографического характера.

Все эти консультации входят в основные показатели СБО (ГОСТ Р7.0.20-2014... п. 8.4.5 // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. Кодекс. -URL:

<http://docs.cntd.ru/document/1200113790/>

Библиографические консультации оказываются пользователям в процессе обучения или обслуживания. Если библиотекарь рекомендует читателю разделы справочно-библиографического аппарата по теме запроса, и читатель работает с ними самостоятельно – это является консультационной справкой. Единица учёта – библиографическая консультация (консультационная справка) по одному вопросу. Консультации по методике библиографического поиска, по использованию информационных изданий и элементов СБА каталогов, указателей, баз данных), т.е. обучающего характера, считаются консультациями по СБА и в отчётных формах учитываются отдельно.

Ориентирующая консультация – это консультация о режиме работы библиотеки, порядке и условиях обслуживания, о проводимых мероприятиях (выставках, экскурсиях, конференциях и т.п.), библиотечных услугах и ресурсах, о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений. Единица учёта – ориентирующая консультация по одному вопросу.

Вспомогательно-техническая консультация – консультация по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т.д. Единица учёта – одна консультация.

Любой запрос в библиотеке одного вида может «перерастать» в справки другого вида: библиографическое уточнение влечёт за собой определение места хранения документа; адресные запросы нередко требуют проведения уточняющего поиска; тематический список может быть обогащён фактографическими сведениями; фактографические запросы в процессе поиска могут преобразовываться в тематические справки и т. д. Следует отметить, что справка, сочетающая в себе элементы нескольких видов справок, учитывается один раз в том виде справки, на исполнение которой потребовалось наибольшее количество времени. В статистической отчётности о деятельности библиотек 6-НК ведётся отдельный учёт справочно-библиографического обслуживания детей в возрасте до 14 лет включительно (в специализированных детских библиотеках обслуживание осуществляется с принятым возрастным делением), молодёжи в возрасте от 15 до 30 лет, лиц с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов). В учётных формах основных видов справок и консультаций выделяют специальные графы «в том числе». Запросы удалённых пользователей, обратившихся по телефону или электронной почте, через социальные сети или виртуальную справочную службу, т.е. с использованием любого канала коммуникации, считаются внешней справкой и учитываются с дополнением «в том числе». В числе справок, выполненных для читателей, отдельно учитываются автоматизированные справки, т.е. справки, выполненные в автоматизированном режиме на основе использования электронных информационных ресурсов поиска с применением компьютерной техники.

Следует особо выделить *учёт запросов краеведческого характера*. В этом случае количество краеведческих справок в обязательном порядке указывается в отчётах. Помимо рассмотренных справок и консультаций, существуют другие виды ответов на запросы пользователей: отрицательный ответ, отказ и переадресование.

Справки с отрицательным ответом подразделяются по тем же видам, которые соответствуют справкам с положительным ответом. В профессиональной литературе отрицательный ответ иногда называют «отказом по запросу», что можно квалифицировать как «неверно по существу»: если запрос принят к поиску информации с привлечением всех возможных поисковых ресурсов, то результат этого поиска, пусть даже и отрицательный, нельзя считать «отказом».

Это дает основание считать справки с отрицательным ответом единицами исчисления.

Отказ – ответ, содержащий разъяснение правил, согласно которым запрос не принимается к исполнению. Он, как правило, даётся на этапе приёма запроса.

Отдельным объектом учёта является переадресование запроса, т.е. перенаправление в другую библиотеку или информационное учреждение узкоотраслевого или непрофильного запроса, где с наибольшей полнотой собрана необходимая информация и возможно качественное удовлетворение запроса. В таких случаях рекомендуется извещение пользователя о том, что его запрос перенаправлен. При этом переадресование не учитывается как выполненная справка.

Учёт справочно-библиографического обслуживания обычно осуществляется по единым формам учёта во всех структурных подразделениях ЦБ и филиалов, осуществляющих эту деятельность.

Журнал (тетрадь) учёта справочно-библиографического обслуживания рекомендуется вести для основных и более сложных видов справок.

Для адресных справок, консультаций ориентирующего и вспомогательно-технического характера как правило используют отдельные формы – **Листы учёта** (ежедневной статистики), где точками фиксируют запросы.

В отчётные периоды производится подсчёт общего количества справок и консультаций и заполняется сводная таблица показателей СБО.

Формы учёта являются первичными учётными документами и служат средствами контроля за методикой и сроками выполнения справок. Они содержат ценный материал для анализа СБО:

- ❖ общее количество запросов и справок;
- ❖ категории пользователей;
- ❖ цели запросов;
- ❖ виды справок: области знаний, по которым поступают запросы;
- ❖ использование элементов СБА: количество отрицательных ответов;
- ❖ и их доля в общем количестве справок и т. п.

Ведение учёта даёт возможность в полном объёме изучить спектр информационных потребностей-различных категорий пользователей, выявить недостатки и определить наиболее вероятные пути развития СБО.

Список использованной литературы:

1. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. – Москва, 2018. – 33 с. – URL : https://www.rsl.ru/photo/!_ORS/5-PROFESSIONALAM/7_sibid/ГОСТ_Р_7_0_103_2018_1130.pdf
2. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. Кодекс. - URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200113790/>
3. Гричихин А. А. Общая библиография: учебник для вузов. / А. А. Гричихин. – Москва: Изд-во МГУП, 2000. – 588 с. – URL : http://gumfak.ru/bib_html/biblio/content.shtml