



Областная юношеская библиотека
Информационно-библиографический отдел

ВИДЫ ОТВЕТОВ НА ЗАПРОСЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ: УЧЁТ В СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

Методическая консультация



Волгоград 2010

78.5

В 42

Составитель: В.В. Дергилева, заведующая ИБО

Ответственный за выпуск: Е.Г. Наумова, директор ВОЮБ

Виды ответов на запросы пользователей: учёт в справочно-библиографическом обслуживании: метод. консультация / Волгогр. обл. юнош. б-ка, Информ.-библиогр. отд. ; сост. В. В. Дергилева ; отв. за вып. Е. Г. Наумова. - Волгоград, 2010. - 19 с.

Необходимость и важность унифицированного аналитического учёта результатов справочно-библиографического обслуживания (СБО) никогда и никем не оспаривалась, но проблема остаётся актуальной из-за неоднозначности понимания объектов учёта. Между тем ведение единообразного количественного и качественного учёта ответов в процессе СБО позволяет в полном объёме изучить весь спектр информационных потребностей различных категорий пользователей, выявить недостатки отдельных звеньев системы СБО в библиотеке, обеспечить научно обоснованное планирование и определить тенденции развития СБО.

Ответы, наряду с запросами, являются основными объектами учёта в СБО. Наиболее часто встречающийся **вид ответа** — **справка**. Она служит единицей измерения содержания СБО, а также может рассматриваться как показатель качественных изменений, происходящих в СБО.

В профессиональной литературе встречается двойкий подход к употреблению термина «справка». С точки зрения библиографической технологии, **справка** — понятие сложно-составное и включает в себя **разовый запрос + поиск + ответ пользователю**. Но чаще **справкой** называют собственно **ответ пользователю**, что правомерно, так как практика показывает целесообразность разделения запросов и ответов в процессе учёта как самостоятельных его объектов.

Разнообразие **справок** принято сводить к **четырёх видам** — **фактографическому** и **трём библиографическим**. В соответствии с ГОСТом 7.0-99 «Информационно-

библиографическая деятельность, библиография. Термины и определения» **библиографическая справка** — это «ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (**адресная справка**), о содержании библиографической информации по определенной теме (**тематическая справка**); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (**уточняющая справка**)». **Фактографическая справка** — «ответ на запрос, содержащий фактические сведения».

Для оценки уровня СБО в конкретной библиотеке целесообразно разделить справки на внутренние и внешние. **Внутренние справки** выполняются при непосредственном контакте с пользователями, **внешние** — по запросам, поступающим от удалённых пользователей по каналам связи (телефону, традиционной и электронной почте и др.). В последние годы получила распространение такая разновидность внешних справок, как **виртуальная**. Это справка, выполненная виртуальной справочной службой в режиме on-line. Деление на внутренние и внешние справки чаще заменяется делением на справки, выполненные *для посетителей библиотеки и для удалённых пользователей*.

По форме доведения информации до пользователей справки делятся на **письменные** и **устные**. Использование в СБО новых информационных технологий добавило к ним **электронные справки**, или справки, *выполненные в автоматизированном режиме*.

Письменная справка — это справка, доведённая до потребителя в документально фиксированной форме, **устная справка** определяется как совокупность сведений об источниках информации, сообщаемых в устной форме в ответ на конкретный запрос разового характера, требующий использования справочно-библиографического аппарата (СБА), или как библиографическая справка, доведённая до потребителя в устной форме. Деление справок на письменные и устные является условным. Часто запрос, сформулированный в устной форме, требует письменного ответа, т. е. подготовки письменной справки. В ряде библиотек понятия «письменная справка» и «устная справка» заменены понятиями «**сложная справка**» и «**простая справка**».

В последние годы предпринимались попытки расширить понятие справки путём вычленения новых разновидностей, например, такой как «**исследовательская справка**», которая определяется как структурированный «набор фактических данных» + анализ и синтез этих данных. По мнению Н. В. Бекжановой, выполняя такую справку, библиограф стремится заполнить информационную лакуну — «необеспеченность возникшей потребности информационным источником, релевантным этой потребности». Разновидностью исследовательской справки является **биографическая справка** — «библиографическая реконструкция биографии».

По роду выдаваемой информации **библиографические справки** разделяются на **тематические, уточняющие и адресные**. В соответствии со спецификой содержания СБО также выделяются **подвиды справок**. Для **тематических спра-**

ВОК подвидами являются справки *библиографические, картографические* и др.; для **уточняющих** — *справки по установлению места публикации правовых актов, патентные, нотографические, справки по заглавиям художественных произведений*; для фактографических — *терминологические справки, по подбору цитат* и др.

Запросы одного вида могут «перерасти» в справки другого вида: библиографическое уточнение влечёт за собой определение места хранения документа; адресные запросы нередко требуют проведения уточняющего поиска; тематический список, часто благодаря использованию электронных ресурсов, может быть обогащён фактическими сведениями; фактографические запросы в процессе поиска могут преобразовываться в тематические справки и т. д. Так, на дежурный пункт СБО поступил адресный запрос на наличие в фонде РГБ романа под заглавием «Одни в океане». Поиск по каталогам не привёл к положительному результату, и адресная справка трансформировалась в уточняющую. Благодаря догадке библиографа о том, что в библиографическом описании из-за ошибки в первом слове заглавия произошла замена множественного числа на единственное, книга была установлена и найден её адрес (библиотечный шифр) в Электронном каталоге РГБ: Катаев П.В. Один в океане : роман / Павел Катаев. — М. : Текст, 2001.-251 с.

В «Справочнике библиографа» (СПб., 2002) **трансформированная справка**, содержащая ответы нескольких видов, определяется как «сложная» (С. 446), но данное определение не отражает сущность трансформированной справки. Понятие

сложности связано с трудоёмкостью выполнения справки. Справка, сочетающая в себе элементы нескольких видов справок, учитывается как одна справка. За единицу учёта принимается тот вид справки, на выполнение которого затрачено наибольшее количество времени.

Адресная справка (иногда её называют «библиотечной») — это библиографическая справка, устанавливающая наличие и/или местонахождение документа (или его части) в конкретном фонде (информационном массиве). Как подчёркивается в «Справочнике библиографа», адресная справка содержит однозначный ответ на вопрос, имеется ли в фонде библиотеки искомое издание (С. 446). Она также может содержать информацию о библиотеках и/или информационных центрах, в которых оно хранится. Известны следующие разновидности адресных справок: *справка с указанием шифра и/или электронного адреса документа; справка с указанием библиотеки и/или информационного центра — держателя документа*. Если в процессе выполнения адресной справки выясняется, что пользователь неверно указал в запросе библиографические данные о документе, 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 и/или информационных центров, библиографу необходимо уточнить элементы библиографического описания документа.

Уточняющая справка — это библиографическая справка, устанавливающая или уточняющая элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в за-

просе. Уточняющая справка содержит библиографические сведения, достаточные для идентификации документа. Удачным следует признать также определение, принадлежащее О.С. Булычевой: уточняющая справка — это «библиографическая справка, восстанавливающая подлинный образ документа в виде его библиографического описания, исходя из признаков, указанных в запросе». Наиболее распространённые варианты: *уточнение или установление автора книги; уточнение или установление заглавия книги; уточнение или установление библиографических данных о статье (например, источника публикации статьи); уточнение библиографических данных периодического или продолжающегося издания.*

Существует несколько определений **тематической справки**. Приведём некоторые из них: 1977 г. — перечень по определённой теме первичных источников информации (произведений печати, аудиовизуальных материалов, диссертаций, рукописей) и вторичных источников информации (библиографических пособий); 1984 г. — библиографическая справка, содержащая перечень документов, релевантных тематическому запросу; 2002 г. — результат поиска множества библиографических записей по объединяющему их признаку содержания, происхождения, принадлежности документа и др. («по теме»).

Тематические справки могут содержать одну запись, если других не установлено либо документ полностью удовлетворяет потребность в информации. Они дифференцируются в зависимости от целевого и читательского назначения, формы подачи информации, трудоёмкости выполнения.

Так, *по целевому назначению* выделяются: тематические справки, отражающие произведения печати в помощь научной и/или профессионально-производственной деятельности; тематические справки, отражающие произведения печати в помощь образованию, самообразованию, воспитанию, пропаганде знаний; *по содержанию*: проблемно-тематические, страноведческие, краеведческие, биобиблиографические, персональные; *по форме доведения библиографической информации до потребителей*: письменные тематические справки; устные тематические справки; *по трудоёмкости выполнения*: I категории сложности, II категории сложности, III категории сложности.

Категория сложности зависит от целевого назначения справки, круга и характера использованных источников библиографического поиска, критериев отбора, объёма включённых библиографических записей. Показателями сложности являются: количество и характер использованных источников информации; способы отбора документов; способы библиографической группировки; формы доведения библиографической информации до потребителя; объём выданной библиографической информации.

I категория сложности — справки, выполненные по запросам пользователей в помощь самообразованию, учёбе, проведению досуга, любительскому творчеству. Эти запросы не требуют исчерпывающей полноты информации, длительных разысканий и выполняются путём обращений к системе каталогов и картотек библиотеки и к рекомендательным библиографическим пособиям. Объём включённых в список документов, как правило, не превышает 30 названий.

II категория — справки, выполненные в ответ на запрос специалистов с целью изучения литературы в управленческой, научной, производственной, творческой деятельности. Эти справки содержат от 80 до 100 названий, а для их выявления используются государственные и научно-вспомогательные указатели.

III категория — справки, вызванные той же целью обращения, что и справки II категории сложности, но для их выполнения используются наряду с вышеперечисленными источниками информации национальные библиографии зарубежных стран, обзорные и реферативные издания, прикнижные и пристатейные списки литературы, СБА других библиотек и органов научно-технической информации. Подобные справки содержат свыше 100 названий.

В отличие от библиографической справки **фактографическая справка** представляет собой описание различных фактов применительно к предмету поиска. В 1960-е гг. её иногда называли «конкретной». По мнению И.Г. Моргенштерна, фактографическая справка отличается от библиографической тем, что «требует описания конкретного факта (предмета, события, концепции и т. д.)», т. е. содержит текстовую (первичную) информацию. ГОСТ 7.0—99 определяет фактографическую справку как ответ на запрос, содержащий фактические сведения. Понятие «факт» в СБО является в достаточной степени условным и обозначает любую форму запрашиваемой неблиблиографической информации. Вместе с тем фактографическая справка, как и библиографическая, содержит библиографическую (вторичную) информацию в виде ссылки на источник. Кроме того, фак-

тографические запросы, как и библиографические, удовлетворяются методами библиографического поиска. Поэтому вопрос о том, следует ли выделять фактографические справки в особую категорию, остаётся открытым.

Фактографические справки подразделяются на *событийно-хронологические, биографические, адресные, статистические, топографические* и др. В качестве фактографических справок также рассматривают найденные по запросу *цитаты*.

Фактографический запрос, при необходимости, в силу своей специфики легко трансформируется в тематический. «Неполнота или отсутствие фактографической информации в справочных изданиях вызывает потребность в поиске литературы по определенной теме, вследствие чего формируется тематический библиографический запрос»¹.

В последнее время отмечается увеличение числа фактографических справок в СБО. Это связано с тем, что пользователи библиотеки всё чаще стремятся получить *не просто библиографическую справку, а информацию как таковую*. Рост фактографических запросов побуждает включить в сферу СБО *справочные услуги «массового характера»*, т. е. тот вид обслуживания, который за рубежом получил название «общинного» — обеспечение запросов населения, связанных с повседневной жизнью: *где и как можно отдохнуть, найти жильё, работу, получить образование*. Таким образом, библиотека концентрирует ресурсы различных социальных служб, что, несомненно, удобно для её пользователей.

¹ Справочник библиографа... С. 445-446.

Кроме справок, известны другие виды ответов на запросы пользователей, а именно — **библиографическая консультация, переадресование, отрицательный ответ, отказ**. Следует различать консультации библиографические и неблиблиографические.

Библиографические консультации (их называют также методическими) в процессе СБО дополняют или заменяют библиографические справки. Библиографическая консультация — это ответ на запрос, содержащий советы, рекомендации по методике библиографического поиска; использованию СБА; методике библиографирования (правилам оформления библиографического списка, составления библиографического описания, систематизации документов, их аннотирования и реферирования).

Выделяется тематическая консультация (тема-консультация) — разновидность библиографической консультации, содержащая перечень библиографических источников, необходимых для выявления литературы, релевантной тематическому запросу. **Тематическая консультация** даётся по тематическому или по фактографическому запросу, если выполнение справки не обеспечено СБА и требуется изучение документов по соответствующей запросу теме. Она вполне уместна и тогда, когда уточняющий поиск не даёт положительного результата.

К **небиблиографическим консультациям** относятся ответы на вопросы пользователей, связанные с режимом работы библиотеки и её подразделений, расположением читальных залов, отдельных частей СБА, условиями предоставления сер-

висных услуг и т. п. Небиблиографические консультации не подлежат учёту в СБО.

Если поиск оказывается безуспешным, то его результатом становится отрицательный ответ пользователю. **Справкой с отрицательным ответом** является справка, содержащая сведения об отрицательном результате библиографического или фактографического поиска. Отрицательный ответ свидетельствует о том, что исследованные в процессе поиска вторичные и первичные документы не содержат релевантной запросу информации. Справки с отрицательным ответом подразделяются на виды, соответствующие видам справок с положительным ответом: справка с отрицательным ответом на *тематический запрос* — справка, фиксирующая отсутствие по использованным вторичным источникам информации документов, релевантных теме запроса; справка с отрицательным ответом на *уточняющий запрос* — справка, констатирующая отсутствие библиографического описания документа или его части по каталогам и библиографическим указателям; справка с отрицательным ответом на *адресный запрос* — справка, подтверждающая отсутствие запрашиваемого документа в данном или ином библиотечном фонде; справка с отрицательным ответом на *фактографический запрос* — справка, устанавливающая отсутствие тех или иных фактографических сведений в первичных и вторичных источниках информации.

В методических рекомендациях «Справочно-библиографическое обслуживание в Государственной библиотеке СССР имени В.И. Ленина» (М., 1989) отрицательный ответ назван «отказом по запросу» (С. 7), что неверно. Если

запрос принят к исполнению и произведён поиск с привлечением различных элементов СБА, то результат этого поиска, пусть даже и отрицательный, нельзя считать «отказом».

Отказ — это ответ, содержащий разъяснение правил, согласно которому запрос не принимается к исполнению. Отказ, как правило, даётся на этапе приёма запроса. Не принимаются к исполнению: *запросы, требующие сплошного просмотра изданий; фактографические запросы, выполнение которых связано с просмотром большого числа названий и/или требующие специальных знаний по существу вопроса; запросы уточняющего характера при отсутствии достаточных для осуществления библиографического поиска сведений о документе; запросы, не обеспеченные соответствующим СБА; тематические запросы, тема которых сформулирована нечётко; разыскание источников цитат*. Что касается последнего пункта, то в виде исключения запросы по разысканию цитат всё же принимаются библиографами в работу с учётом возможностей ресурсов Интернета.

Отдельным объектом учёта следует считать также переадресование запроса. При этом переадресованные запросы не учитываются как выполненные справки. **Переадресование** предполагает извещение пользователя о том, что его запрос перенаправлен в другую библиотеку, научно-информационный центр, учреждение. Переадресовываются, как правило, запросы узкоотраслевого или непрофильного характера.

Одной из основных тенденций развития СБО является усиление роли кооперации и координации подразделений библиотеки. В практике работы получило распространение

«комплексное обслуживание». Оно включает «поиск, предоставление документов, их копирование (сканирование) и передачу по линиям связи». В настоящее время сложились следующие модели комплексного библиотечно-информационного обслуживания: уточняющая справка + установление местонахождения документа + доставка документа (или его копии) удалённому пользователю; тематическая справка + установление местонахождения подобранных по теме документов («шифровка») с использованием системы каталогов библиотеки + доставка документов пользователю; фактографическая справка + формирование пакета документов и их частей, содержащих необходимую фактографическую информацию + доставка пользователю.

Справочно-библиографические службы библиотек, ориентируясь на изменение информационных потребностей пользователей, вводят в практику своей работы новые элементы. Главной особенностью современного обслуживания является сочетание основных методов СБО с приёмами и формами научно-информационной деятельности. Анализ запросов показывает, что приоритетное значение для пользователя имеет *не библиографическое описание, а документ как носитель информации независимо от его материальной формы*. С одной стороны, СБО как бы возвращается к своим истокам, когда библиографический поиск строился на обращении к тексту документа, но, с другой стороны, это происходит в принципиально иных информационных условиях, когда *компьютерные технологии позволяют «переходить» от найденной библиографической записи непосредственно к тексту*.

Новой прогрессивной формой предоставления информации в СБО стало формирование **информационных пакетов (инфопаков)**. Инфопак представляет собой сложно структурированную **проблемно-тематическую справку**, включающую аннотированный библиографический список, аналитический обзор фактов, концепций и/или источников информации и текстовой материал в виде копий первичных документов, который по желанию заказчика может быть дополнен также иллюстративным материалом и представлен в любой удобной форме и на любом материальном носителе. Это свидетельствует о том, что СБО вплотную подошло к концептографическому обслуживанию, содержащему элементы научной деятельности: пользователям предоставляется развёрнутая или интерпретированная информация, т. е. профессионально обработанная в соответствии с их потребностями.

Нещерет, М.Ю. Виды ответов на запросы пользователей: учет в справочно-библиографическом обслуживании // Библиография. – 2009. - № 4. – С.47-54.

ПРИМЕРЫ СПРАВОК

Тематические

- Словарная работа на уроках русского языка в начальной школе.
- Новая система оплаты труда работников бюджетной сферы.
- Фонд занятости Российской Федерации.
- Анализ стихотворения А.С. Пушкина «Деревня».
- Электронная (цифровая) подпись.
- Религиозные мотивы в творчестве С. Есенина.

Уточняющие

- Где опубликовано Постановление Правительства РФ № 583 от 5.08.08 «О введении новых систем оплаты труда»?
 - Кто является автором сказки «Три пояса»?
 - Где опубликована Всемирная конвенция об авторском праве?
 - Где опубликован роман Е. Чижовой «Время женщин»?
 - Кто автор рассказа «Елка в тайге»?
 - Кто автор книги «Утоли мои печали»?
 - В каких периодических изданиях опубликованы произведения Мишеля Уэльбека?
-

- Где опубликованы сценарии мероприятий, посвященные Дню Конституции РФ?
- В каких периодических и продолжающихся изданиях опубликованы статьи о творчестве А. Ахматовой?

Адресные

- Есть ли в фонде библиотеки книги Е.М. Примакова?
- Есть ли в фонде библиотеки: В. Ключевский «История словесий в России»?
- Есть ли в фонде библиотеки учебник санскрипта?
- Есть ли в фонде библиотеки «Градостроительный кодекс»?
- Есть ли в фонде книга Б. Васильева «Утоли мои печали»?
- Есть ли в фонде библиотеки Собрание сочинений В.С. Высоцкого?

Фактографические

- Понятие сделки.
 - Какой полководец поставил свой флот на колеса?
 - Кто из поэтов является автором слов песни «Ягода малина»?
 - Определение понятия «уголовное право».
 - Биография королевы Великобритании Елизаветы II.
-

- Кто автор поэтических строчек «В январе, в январе много снегу во дворе»?
 - О Папе Римском Бенедикте XVI.
 - Является ли Мать Тереза лауреатом Нобелевской премии мира?
 - В каком году была введена в строй Волжская ГЭ?
 - Землетрясение в Нефтегорске.
 - Какой клуб является победителем Кубка обладателей кубков 2006 года по гандболу?
 - Что входит в «пятиборье»?
 - Как переводится фамилия Джонни Деппа?
 - В каких фильмах снималась актриса Кира Найтли?
 - Является ли действующим законодательством «Основы законодательства о культуре»?
 - Порядок оплаты больничных листов во время отпуска.
 - Стихи о комсомоле.
 - Как правильно сокращается слово «миллион».
 - Правила дорожного движения в стихах.
 - Какому поэту принадлежат строчки «Времена не выбирают, в них живут и умирают»?
-