

***Методика выполнения запросов
пользователей***

Термины и определения

ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» включает следующие объекты учета СИО: **запросы** пользователей библиотек и **ответы** на эти запросы.

Запрос - требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги. В области СИО запросом является требование пользователя на выдачу библиографической и (или) фактографической информации.

Ответ – сведения, выданные библиотекарем пользователю библиотеки по его запросу. Ответы подразделяются на:

- справки
- библиографические консультации
- переадресование
- отказы.



Библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую и (или) фактографическую информацию, найденную в ходе библиографического поиска, и соответствующий запросу.

Технологически библиографическая справка включает в себя:

разовый библиографический запрос

+

библиографический поиск

+

ответ пользователю.



Типы справок

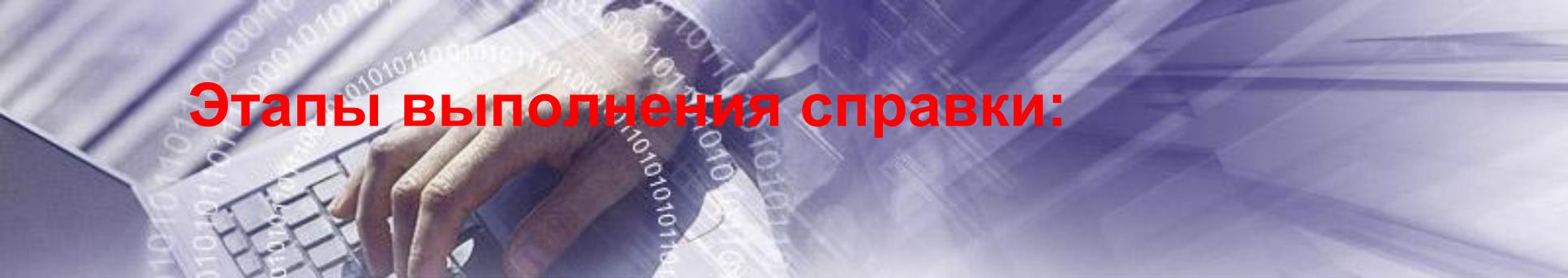
- адресная библиографическая справка*
- уточняющая библиографическая справка*
- тематическая библиографическая справка*
- фактографическая справка*

Адресная библиографическая справка – содержит сведения о наличии и (или) местонахождении документа. Единица учета – установление наличия одного издания.

Уточняющая библиографическая справка – содержит сведения об элементах библиографического описания, отсутствующих или искаженных в запросе пользователя.

Тематическая библиографическая справка – содержит перечень библиографической информации по определенной теме; справка может содержать одну запись, если других не установлено, или данный документ полностью удовлетворяет потребность в информации. Единица учета – одна тематическая справка в устной или письменной форме: библиографический список, тем. подборка, копии отдельных статей из БД по теме.

Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения (факты, статистические данные, даты, цитаты и т.п.) и библиографическую ссылку на документ, в котором приводятся эти сведения. Единица учета – справка об одном выявленном факте.



Этапы выполнения справки:

В методике выполнения любой справки различают следующие этапы:

1. Прием запроса
2. Определение круга источников
3. Просмотр источников, оценка и отбор информации
4. Оформление справки
5. Регистрация справки

Адресная справка: методика выполнения

Адресная библиографическая справка – содержит сведения о наличии и (или) местонахождении документа.

Из этого определения следует, что библиотекарь выполняет адресную справку, отвечая на вопрос, есть или нет спрашиваемое издание в библиотеке.

Кроме того, к адресным запросам относится адресный поиск документов в фондах других библиотек. Для этой цели служат Сводные каталоги, карточные и электронные.

Адресные запросы возникают, если:

- пользователь не может самостоятельно разобраться в СБА и не ориентируется даже в алфавитном каталоге;
- пользователь физически удален от фондов и/или каталогов;
- необходимо установить местонахождение издания для заказа его по МБА/ДД.

Уточняющая справка: методика выполнения

Основная задача такой справки – установить полное библиографическое описание документа или сведения о какой-либо отдельной его части и дать читателю возможность получить нужную ему книгу или статью.

Рассмотрим примеры таких справок и как они выполняются.

- **Уточнение автора** (читатель знает название книги, но не знает кто автор)

- **Уточнение заглавия** (читатель знает автора книги, но не знает точного названия и указывает только тему, например, нужная книга *В. Леви о воспитании ребенка*; или читатель не знает как правильно называется закон, где приведен перечень заболеваний, дающих право инвалиду на дополнительную жилую площадь и т.п.)

Уточнение выходных данных (читатель не знает когда, где или в каком издательстве вышла книга, или например в каком журнале печатался документальный роман А. Авторханова «Технология власти»; или где опубликован федеральный закон «О выборах депутатов Государственной думы Российской Федерации» и т.п.)

Прием справки

Для того, чтобы быстрее и качественнее выполнить справку, нужно правильно ее принять. Установление библиографических данных об отдельном произведении бывает трудным, а порой и невозможным, если в запросах читателя содержатся неточности и ошибки.

Типичные ошибки в запросах:

- 1. искажают или совсем не знают фамилию автора;*
- 2. не помнят точное название книги;*
- 3. путают статью с книгой и наоборот;*
- 4. называют тему, выдавая ее за книгу;*
- 5. выдают желаемое за действительное (Такая книга должна быть!!!);*
- 6. знают только содержание книги.*

Круг источников выполнения уточняющей справки:

- алфавитный и систематический каталоги;
- систематическая картотека статей;
- каталог (картотека) заглавий произведений художественной литературы;
- энциклопедии: универсальные и отраслевые
- Электронный каталог и библиографические БД, которые позволяют быстро и легко проделать нужные разыскания;
- справочные правовые системы (предлагают автоматизированный поиск законодательных и нормативных документов, содержат их полные тексты и при желании пользователя тут же могут быть распечатаны или записаны).
- сетевые ресурсы : Интернет, информационные ресурсы учреждений типа ИНИОН, корпораций библиотек, каталоги крупнейших библиотек и пр.

Фактографическая справка: методика выполнения

Фактографическую справку можно условно разделить на 4 типа.

I. Уточнение

- даты события (например, год вступления России в ВТО)
- биографических данных
- национальности (или принадлежности к стране) общественного деятеля, писателя, актера и т.п.
- количественных данных (расстояние от Земли до Марса)
- местонахождения населенного пункта
- адреса учреждения и др.

II. Разыскание *статистических данных* по промышленности, социально-экономическому развитию, населению и т.п. *(например, уровень инфляции в России в 2013-2014 г.г.)*

III. Объяснение *значения и происхождения слов*, терминов, выражений, расшифровки сокращений, аббревиатур, сведения о правописании, правильном произношении и ударении в словах *(например, что означает слово «Легитимность»; происхождение выражения «Перейти Рубикон», расшифровка аббревиатуры «ЮНЕСКО», из какого языка заимствовано слово «панорама» и т.п.)*.

IV. Разыскание *цитат* на определенную тему, о каком-либо лице *(например, кому принадлежат слова «Самая большая роскошь – это роскошь человеческого общения»?)*

Прием справки

При приеме фактографической справки уточняется ее формулировка (если запрос недостаточно четок). Например, при поступлении справки «что означает понятие «критическая масса», выясняем, к какой отрасли оно относится, т.к. может относиться и к физике, и к маркетингу.

Не каждая фактографическая справка обязательная для выполнения.

Библиотекарь **имеет право отказаться от выполнения запроса** в следующих случаях:

- если требуется выяснить адрес (телефон) жителя города (поселка). Такие справки выполняют телефонные справочные службы. Но вместе с тем библиотекарь обязан отыскать адрес учреждения или организации;
- если вопросы задаются с целью решения кроссвордов, викторин.

Однако, библиотекарь должен выявить и предложить читателю литературы по такому запросу, а уже по ним читатель будет осуществлять поиск ответов самостоятельно. В этом случае имеет смысл говорить о выполнении тематической справки.

Круг источников выполнения фактографической справки:

- энциклопедии универсальные (Большая Советская и Российская энциклопедии):
- энциклопедии отраслевые и энциклопедические словари;
- справочники (различной тематики по всем отраслям);
- календари. На протяжении долгих лет самым ценным среди календарей был и остается «Календарь знаменательных и памятных дат», в котором наряду со сведениями о праздниках и датах можно найти и краткие фактографические данные о какой-либо дате или персоне;
- библиографические пособия (часто содержат фактографические сведения, например, летописи жизни и творчества писателей);
- непосредственно сами литературные и научные тексты, учебники, монографии, статьи по данному вопросу.

Дать единую методику выполнения фактографических справок крайне сложно ввиду многообразия подобных запросов. Общая схема такова: от общего – к частному (от универсальных энциклопедий. – к отраслевым, затем справочники, словари, указатели, и в последнюю очередь, - монографии и статьи по данному вопросу.

При уточнении значения слова, происхождения, правописания, правильного ударения используются:

- энциклопедии и энциклопедические словари;*
- толковые словари;*
- орфографические словари;*
- этимологические словари;*
- ономастические (толкования имен);*
- словарь ударений и*
- и т.п.*

При расшифровке сокращений используем Словарь сокращений русского языка.

При уточнении происхождения слова используем этимологические словари.

Происхождение географических названий - топонимические словари.

Значение и толкование русских личных имен – в словарях и справочниках по ономастике.

При ответе на фактографический вопрос источник выполнения справки указывается обязательно, потому что в источниках возможны разночтения. Ответ желательно давать по более новым источникам.

Тематическая справка: методика выполнения

Основная задача в выполнении тематической справки – разыскать нужную пользователю информацию по теме. При выполнении этой справки мы разыскиваем не отдельное произведение, а целый ряд печатных работ, объединенных одной темой, причем задача состоит зачастую не в том, чтобы их просто найти, а произвести отбор релевантных источников (т.е. наиболее соответствующих тематике читательского запроса).

I. Прием запроса:

а) *уточните тему запроса. Нельзя приступать к разысканию, если вам что-либо неясно в теме. Если это вопрос узкоспециальный, надо подробно расспросить читателя о содержании темы. Не надо стесняться, библиотекари не обязаны быть специалистами во всех областях знаний. Может случиться и так, что читатель и сам не знает, что это такое или кто это такой. Тогда к вашей тематической справке добавляется **фактографическая справка**, которая выполняется по энциклопедиям, словарям, справочникам. Узнайте у читателя, откуда он взял эту тему, из какого источника.*

б). Надо выяснить **читательское и целевое назначение запроса**, т.е. для чего и кому нужна эта литература.

в). Необходимо выявить **хронологический охват источников**.

При несложных запросах, не требующих разыскания большого количества источников, конечно, надо рекомендовать самое новое. Но иногда бывает и так, что читатель сам следит за новой литературой в течение длительного времени, а подобрать ему надо книги и статьи предыдущих лет издания.

г). Полезно выяснить **тип издания или жанр литературы**, нужной читателю: книги, статьи, рецензии, ноты, прозу, драматургию, поэзию и др.

д) Необходимо выяснить, какие источники по данной теме читателю уже известны, чтобы при выполнении запроса не подобрать уже известное читателю.

е). При выполнении больших разысканий для научной, исследовательской работы надо выяснить – **на каких языках нужна литература**.

II. Определение круга источников. Отбор материала.

Источники выполнения тематической справки:

Локальные (находятся в библиотеке, образуя ее справочный аппарат):

- алфавитный каталог (точнее, добавочные описания по форме «О нем»);
- систематический каталог (с АПУ);
- систематическая картотека статей;
- автоматизированные БД (Электронный каталог, базы данных и пр.);
- документные фонды (книжный фонд, справочный фонд, фонд библиографических пособий).

Удаленные информационные ресурсы:

- каталоги и удаленные базы данных государственных и национальных библиотек, специализированных библиотек, областных научных, республиканских и др. (доступ на их сайты – через Интернет, для чего удобно создать список библиотек в папке «Избранное»);
- информационные ресурсы библиотечных копораций (например, «Марс», Арбикон).

III. Просмотр и отбор источников

IV. Организация и оформление отобранного материала

Существует две основные формы оформления ответа на тематическую справку – библиографический список и библиографическая консультация.

1) Библиографический список. *Необходим в том случае, если вы выдаете письменную справку. Материал в списке группируется в определенном порядке: по степени значимости, систематический, тематический, предметный, алфавитный, хронологический, языковой, по типу издания и т.п.*

Выбор принципа систематизации материала зависит от цели, для которой нужен список и заранее обговаривается с читателем.

В вашей практике наиболее часто встречаются устные справки. В этом случае список литературы составлять не нужно.

2) Библиографическая консультация

Обычно она дается подготовленному читателю, т.е. вы не составляете ему список, не отбираете сами литературу, а рекомендуете источник (базы данных, ЭК, указатель, каталог, картотеку), предварительно их просмотрев и выяснив, что нужная литература в них есть. По этим источникам библиографически грамотный читатель быстрее и лучше вас подберет себе литературу.

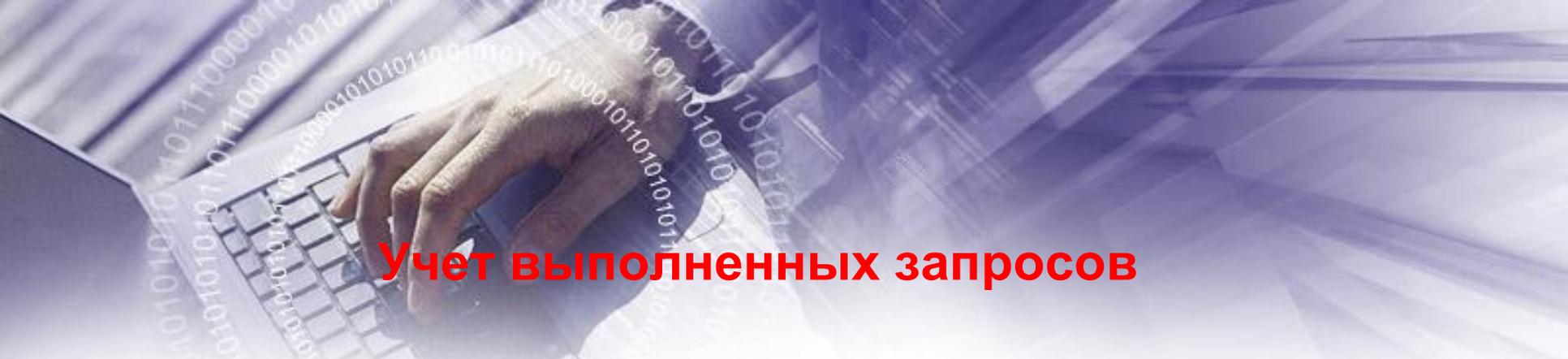
Библиотечно-библиографическая консультация

Очень часто выполнение справки для читателя сопровождается библиотечно-библиографической консультацией, которую библиотекарь дает читателю.

В новом ГОСТе 7.0-99 «Информационно-библиографическая деятельность, библиография. Термины и определения» отсутствует понятие консультации. Поэтому целесообразно ориентироваться на учебник Д. Я. Коготкова «Библиографическая деятельность библиотеки» (СПб., 2003. – С. 256):

«По своему содержанию консультации связаны с разъяснением, как пользоваться каталогами, картотеками, АПУ, что обозначают надписи на каталожных ящиках и на карточках. Помимо этого к консультациям относят разъяснения методики поиска сведений по библиографическим источникам (энциклопедиям, словарям, справочникам, библиографическим указателям. Научным работникам и студентам оказываются консультации по правилам оформления библиографического списка использованной литературы.

Сюда же следует добавить, что к консультациям можно отнести сообщаемые читателю сведения о библиотеке, о предоставляемых ею услугах, возможностях работы с локальными и удаленными информационными ресурсами».



Учет выполненных запросов

После того как справка выполнена, она подлежит учету. Учет выполненных запросов производится путем суммирования всех запросов и консультаций, зарегистрированных в учетных формах, принятых в МБУ Кемская МЦРБ (см. Метод. консультацию «Учет справочно-информационного обслуживания (СИО) в библиотеках МУ «Кемская МРБ»).

Ежеквартально библиотеками предоставляется «Анализ учета выполненных запросов пользователей» по принятой форме, в которой все запросы, выполненные библиотекой за квартал, разносятся по типам, отраслям знаний, по целям запросов, по группам читателей и по источникам выполнения.

Ежедневный учет выполненных запросов ведется Дневнике работы библиотеки (Ч. 2).

Ежемесячный учет ведется в Ч. 5 Дневника работы библиотеки.

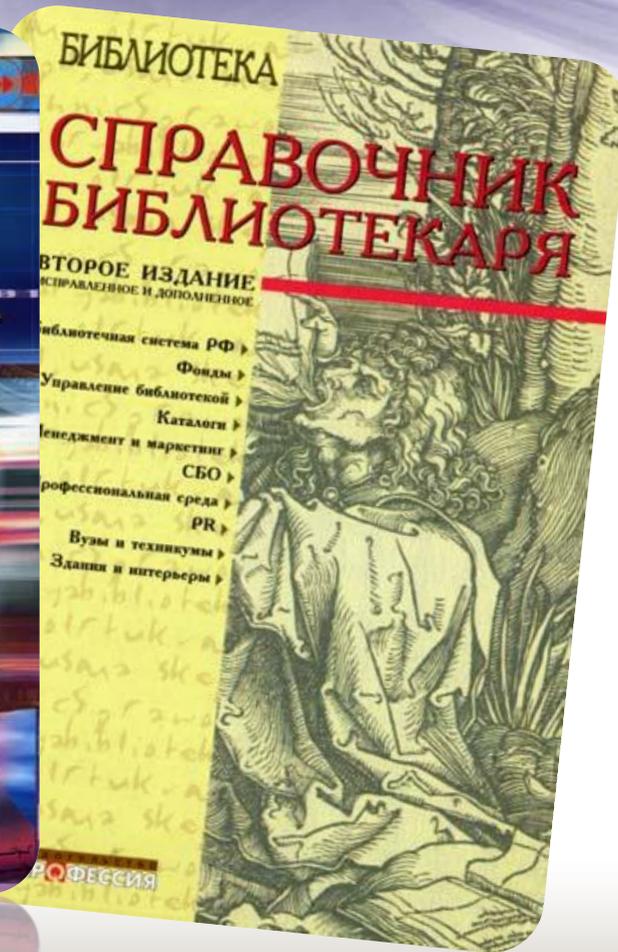
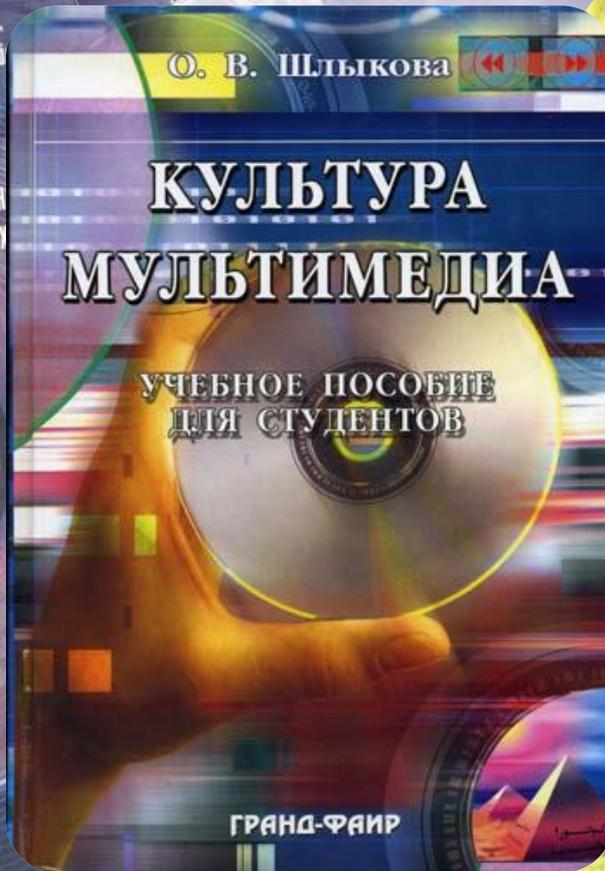
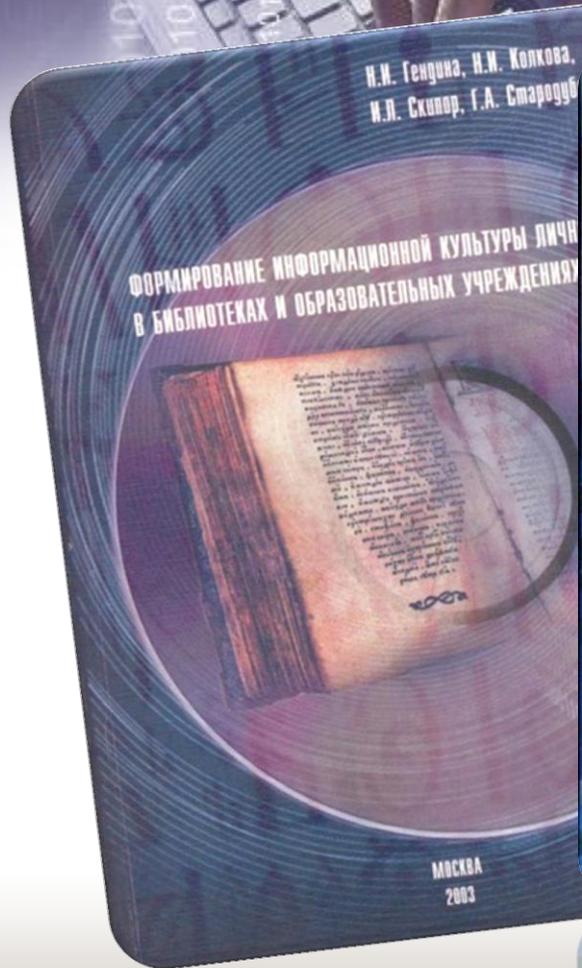
ПОЖЕЛАНИЯ И НАПУТСТВИЕ БИБЛИОТЕКАРЮ

Забота о качестве выдаваемой информации должна всегда побуждать нас «отходить» от привычных, но устаревших источников. Нельзя, например, разыскивать сведения о состоянии экономики, сведения о населении по устаревшим энциклопедиям и справочникам.

Поскольку основная цель СБО состоит в удовлетворении запросов всех читателей, то, при отсутствии возможности выполнить справку самостоятельно, она передается (или читатель сам обращается) в специализированные центры (например, в ИБО МРБ или библиографические подразделения других библиотек), где возможно ее качественное выполнение.

Информационную культуру специалиста определяют как культуру индивидуума, готового к творческой работе в условиях технолого-информационной культуры; её дополняют информационная этика, информационное поведение, информационная компетентность.

**Чем выше уровень
вашей информационной
грамотности, тем успешнее
библиотека будет выполнять
возложенные на нее задачи. Только
постоянное внимание к этому участку
работы, использование всех
возможных форм обучения дадут
желаемый результат.**





Спасибо за внимание!