

Марина Нещерет,

зав. отделом

Российской государственной библиотеки (Москва)

Учет результатов справочно-библиографического обслуживания в Российской государственной библиотеке

Унифицированный учет результатов справочно-библиографического обслуживания – важнейшее условие научно обоснованного планирования информационной деятельности библиотеки. В статье представлена общая классификация и характеристика видов ответов, подлежащих учету в справочно-библиографическом обслуживании, на основе обобщения опыта Российской государственной библиотеки.

К л ю ч е в ы е с л о в а: справочно-библиографическое обслуживание, учет результатов справочно-библиографического обслуживания, виды ответов в справочно-библиографическом обслуживании, библиографические справки.

An unified registration and an account of results of a reference-bibliographic service – the major condition of scientifically proved planning of an information work of a library. Conducting a uniform quantitative and qualitative registration allows to study in full a spectrum of information needs of various categories of users, to reveal lacks of separate parts of system of a reference-bibliographic service, to define tendencies of its development. At the same time a problem of a registration and an account still causes difficulties, first of all, by virtue of ambiguity of understanding of objects of an account. The purpose of the report of Marina Neshcheret to present the general classification and the characteristic of kinds of the answers, which are subjected to the account in reference-bibliographic service, on the basis of generalization of experience of the Russian state library.

К е у о r d s: reference-bibliographic service, the account of results of reference-bibliographic service, kinds of answers in reference-bibliographic service, bibliographic references.

Учет результатов справочно-библиографического обслуживания (СБО) – важнейшее условие эффективности информационной деятельности современной библиотеки, ведь анализ документов учета позволяет судить не только о количестве, но и о качестве СБО. Наиболее ценный материал для анализа СБО содержат повседневные формы учета (общее количество запросов и справок; категории пользователей; цели запросов; виды справок; области знаний, по которым поступают запросы; использование справочно-библиографического аппарата (СБА); количество отрицательных ответов и их доля в общем числе справок и т. п.). Ведение учета дает возможность в полном объеме изучить спектр информационных потребностей различных категорий пользователей, выявить недостатки и определить тенденции развития СБО.

Казалось бы, необходимость учета результатов СБО не нуждается в доказательствах. Однако, здесь существует проблема, требующая решения. Речь идет об унификации учета. Государственный стандарт 7.20-2000 «Библиотечная статистика»

носит обобщенный характер и не в состоянии дать ответы на частные вопросы, связанные с учетом результатов СБО. Сложности возникают, прежде всего, в силу неоднозначности понимания объектов учета. Цель статьи – представить общую классификацию и характеристику подлежащих учету результатов СБО на основе опыта Российской государственной библиотеки (РГБ).

Как известно, основными результатами СБО являются справки, соответствующие разовым запросам пользователей. С точки зрения библиографической технологии, справка – понятие сложносоставное, оно включает в себя: разовый запрос + поиск + ответ пользователю. Но чаще справкой называют собственно ответ пользователю. И это, на наш взгляд, наиболее правильно, так как практика показывает целесообразность разделения запросов и ответов в процессе учета как самостоятельных объектов. Кроме справок, существуют и другие виды результатов СБО, а именно: библиографическая консультация, переадресование, отрицательный ответ, отказ.

Классификация справок строится по одному или нескольким признакам. По роду выдаваемой информации справки подразделяются на тематические, уточняющие, адресные, фактографические. Если три первых принято относить к библиографическим справкам, то фактографическая справка, как правило, рассматривается как самостоятельный вид справки. Для обоснования выделения фактографической справки используется следующая аргументация: библиографическая справка содержит библиографическую информацию, а фактографическая – представляет собой описание различных фактов применительно к предмету поиска. Фактографическая справка, отмечал И. Г. Моргенштерн (1932–2008), «требует описания конкретного факта (предмета, события, концепции и т.д.)»¹. Вместе с тем, фактографические запросы являются традиционными для справочно-библиографических служб и удовлетворяются с помощью библиографического поиска, результатом которого становится информация, содержащая, помимо описания факта, явления, события, библиографическую ссылку на документный источник информации. Следовательно, в контексте библиографической деятельности фактографическую справку следует рассматривать как библиографическую. Более того, в последнее время мы наблюдаем рост числа фактографических запросов, поступающих в справочно-библиографические службы публичных библиотек. Это связано с включением в сферу СБО справочных услуг, ориентированных на обеспечение социальных нужд населения: где и как можно отдохнуть, найти жилье, работу, получить образование.

Виды библиографических справок не имеют жестко очерченных границ. Они могут «перерастать» одна в другую в процессе выполнения: библиографическое уточнение влечет за собой определение места хранения документа; адресные справки нередко требуют проведения уточняющего поиска; тематический список может быть обогащен фактическими сведениями. В свою очередь, фактографическая справка, при необходимости, трансформируется в тематическую.

Помимо библиографических справок, подразделениями системы СБО РГБ выполняются неблиблиографические ориентирующие справки, информирующие пользователей о режиме, порядке и условиях обслуживания; о деятельности и функциях структурных подразделений Библиотеки; о проводимых мероприятиях (конференциях, семинарах, выстав-

ках, экскурсиях) и пр. Фактором, побудившим включить данный вид справок в «сферу интересов» подразделений системы СБО, стало появление в структуре РГБ Виртуальной справочной службы (ВСС), которая взяла на себя часть функций Справочного бюро по обеспечению информацией ориентирующего характера удаленных пользователей.

Справочно-библиографические службы оказывают пользователям помощь не только в виде справок, но и в виде консультаций. Библиографическими консультациями в процессе СБО дополняются или заменяются библиографические справки. Библиографическая консультация – ответ на запрос, содержащий советы, рекомендации по методике библиографического поиска и библиографирования, а также по использованию СБА. В РГБ в практике учета СБО принято особо выделять тематическую консультацию (тему-консультацию) как разновидность библиографической консультации. Тематическая консультация содержит перечень библиографических источников, необходимых для выявления документов, содержание которых релевантно запросу. Она выдается по тематическому или фактографическому запросу, если выполнение справки не обеспечено СБА и требуется изучение документов по теме, соответствующей запросу. Тематическая консультация уместна и тогда, когда поиск по уточняющему запросу не дал положительного результата.

Если поиск оказывается безуспешным, то его результатом становится отрицательный ответ пользователю. Отрицательным ответом является справка, содержащая сведения об отрицательном результате библиографического поиска. Отрицательный ответ означает, что исследованные в процессе поиска вторичные и первичные документы не содержат релевантной запросу информации.

Отказ – ответ, содержащий разъяснение правил, согласно которому запрос не принимается к исполнению. Отказ, как правило, дается на этапе приема запроса. Если же запрос принят к исполнению и произведен поиск с привлечением различных элементов СБА, то результат этого поиска, пусть даже отрицательный, нельзя считать отказом. Службами СБО не принимаются к исполнению: запросы уточняющего характера при отсутствии достаточных для осуществления библиографического поиска сведений о документе; запросы, не обеспеченные соответствующим СБА; тематические запросы, тема которых сформулирована нечетко; запросы, требующие сплошного просмотра изданий; фактографические запросы, выполнение которых связано с просмотром большого числа названий

¹ Моргенштерн И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : науч.-практ. пособие. – М., 1999. – С. 11.

и/или требующие специальных знаний по существу вопроса; разыскание источников цитат. Вместе с тем, в виде исключения, часть таких запросов принимается и выполняется на платной основе.

Отдельным объектом учета результатов СБО следует считать перенаправление или переадресование запроса. Перенаправление – ответ, содержащий извещение о переадресации запроса (краеведческого, узкоотраслевого или непрофильного характера) в другую библиотеку, научно-информационный центр или иное учреждение. Перенаправления не учитываются как выполненные справки.

По форме доведения информации до пользователей справки делятся на письменные и устные.

Письменная справка – библиографическая справка, выполненная как ответ на разовый запрос удаленного пользователя и доведенная до пользователя в документально-фиксированной форме; как правило, выполняется в режиме отложенного времени (исключение – справки, выполненные в режиме «чат-обслуживания»).

Устная справка – библиографическая справка, выполненная как ответ на разовый запрос пользователя и доведенная до пользователя в устной форме, при личном посещении Библиотеки или по телефону.

Деление справок на письменные и устные в известной степени является условным. Еще в 1965 г. специалисты Государственной библиотеки СССР им. В. И. Ленина (ныне РГБ) предложили отказаться от него, так как оно «никак не характеризует объем справочно-библиографической работы библиотек»². Библиографам, осуществляющим обслуживание пользователей библиотеки, хорошо известно, что запрос, сформулированный в устной форме, в подавляющем большинстве случаев требует письменного ответа.

В настоящее время, когда все большую популярность приобретает дистанционное СБО, для оценки уровня СБО в конкретной библиотеке существенную роль играет разделение справок на внутренние и внешние. Внутренние справки выполняются при непосредственном контакте с пользователями. Внешние справки – по запросам, поступающим от удаленных пользователей по различным каналам связи (телефон, почта, электронная почта и др.).

В общем числе библиографических справок учитываются автоматизированные справки – справки, выполненные на основе использования

электронных информационных ресурсов с применением компьютерной техники. Среди автоматизированных справок принято особо выделять «виртуальные» справки (в т. ч. – «чат-справки»), выполненные в рамках ВСС РГБ.

Термин «автоматизированная справка» появился в лексиконе библиографов сравнительно недавно. В действующих государственных стандартах он отсутствует. В ГОСТ 7.73-96 «Поиск и распространение информации» (п. 3.4.2) встречается термин «автоматизированный информационный поиск» – информационный поиск с использованием компьютерной техники, а также «автоматизированный библиографический поиск» – информационный поиск в библиографической базе данных. Когда мы говорим об автоматизированной справке, то имеем в виду не что иное, как режим выполнения справки.

Современный библиографический поиск требует привлечения документных ресурсов в полном объеме, вне зависимости от носителя информации. Вместе с тем, учет справок, выполненных в автоматизированном режиме, нередко вызывает затруднения. Вопрос состоит в том, следует ли считать автоматизированными справки, источниками выполнения которых автоматизированные документные ресурсы послужили лишь частично. В РГБ, на совещании по вопросам СБО, было принято методическое решение, в соответствии с которым как автоматизированные учитываются только справки, выполняемые исключительно на основе автоматизированных документных ресурсов. Как правило, большинство таких справок выполняется в специализированном зале СБО в автоматизированном режиме.

Не следует смешивать режим выполнения справки и способ доведения информации до пользователя. Справки могут быть переданы пользователю по различным каналам связи, в т. ч. и электронным (например, по электронной почте). Справки, выполненные на базе документных ресурсов, представленных в фонде библиотеки на бумажных носителях, и переданные пользователю по электронным каналам связи, не должны учитываться как автоматизированные.

Также, на наш взгляд, не следует смешивать режим выполнения справки и форму доведения информации до пользователя. При учете письменных и устных справок, справки, выполненные в автоматизированном режиме, входят в общее число письменных и устных:

Письменные – 50	} Общее число справок – 150
Устные – 100	
Из них: автоматизированных – 70	

² Учет и регистрация библиографических справок в республиканской, краевой и областной библиотеке: метод. материалы / Гос. б-ка СССР им. В. И. Ленина; сост. И. Е. Вацадзе. – М., 1965. – С. 2.

«Виртуальные» справки, как правило, учитываются как письменные справки или, если они были переданы пользователю в режиме «чат-обслуживания», как устные справки.

При учете результатов СБО учётной единицей служат: одна справка, независимо от положительного или отрицательного характера ответа; одна консультация; одно перенаправление; один отказ.

Справка, сочетающая элементы нескольких видов справок учитывается как одна справка. При этом за единицу учета принимается тот тип справки, на выполнение которого затрачено наибольшее количество времени.

Запросы, поступающие в РГБ по различным каналам коммуникации (почта, электронная почта, телефон, факс, читательское / абонентское требование, непосредственный контакт с пользователем), и выполненные по ним справки, регистрируются в книге учета СБО. Запросы / справки в устной форме, работа над которыми требует дополнительных затрат времени, оформляются на специальных бланках запросов.

Одной из определяющих 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»³. Анализ запросов показывает, что приоритетное значение для современного пользователя имеет не библиографическое описание документа, а сам документ как носитель информации, независимо от его материальной формы. СБО как бы возвращается к своим истокам, когда библиографический поиск строился на обращении к тексту документа. Ныне это происходит в принципиально иных информационных условиях. Вместе с тем, интеграция библиотечно-библиографического обслуживания не отменяет необходимости учета результатов отдельных процессов, так как учет дает возможность осуществлять повседневный контроль, вносить необходимые коррективы, совершенствуя обслуживание пользователей библиотеки в целом.

³ *Тюлина Н. И.* Библиотечное дело 2-й половины XX века: (Общемировые тенденции сквозь призму понятийного аппарата) // Библиотековедение. – 2000. – № 2. – С. 23.