

ОСНОВЫ БИБЛИОТЕЧНОЙ ПРОФЕССИИ

Информационно-библиографическое обслуживание в библиотеке



*Справочно-библиографическое обслуживание в
библиотеке. Виды библиографических запросов.
Учет справок и консультаций*

Мнасс
2016

Одной из важнейших составляющих справочно-библиографической работы библиотеки является выполнение читательских запросов (справок). Кажущаяся достаточно простой эта работа требует высокой квалификации библиотечного работника. С одной стороны, библиографическое обслуживание читателей требует от библиотекаря постоянного совершенствования его профессиональных знаний и навыков, а с другой стороны, растущие потребности в информации ставят перед библиографом (библиотекарем) задачу постоянного поиска новых информационно-библиографических ресурсов, подготовки и доведения до читателя необходимой информации. Активное освоение электронных информационных ресурсов становится главной профессиональной необходимостью работников библиотеки, а электронные виды библиографического поиска более эффективны.

Пособие предназначено для сотрудников библиотек МКУ «ЦБС».

Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеке



Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) осуществляется всеми структурными подразделениями библиотеки, обслуживающими пользователей. Основой СБО является справочно-библиографический аппарат (далее СБА) библиотеки, с помощью которого удовлетворяются запросы пользователей.

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО):
Обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и др. библиографических услуг.

(ГОСТ 7.0-99. п.3.2.2.2)

Обслуживание – это та деятельность, по результатам которой пользователи судят о необходимости, полезности для них библиотеки. От удовлетворённости обслуживанием зависят дальнейшие отношения между информационной службой (библиотекой) и представителями различных целевых групп: станет ли посетитель постоянным читателем данной библиотеки или отдаст предпочтение альтернативным источникам удовлетворения информационных потребностей.



Библиографические запросы (справки)

Библиографический запрос: Информационный запрос на библиографическую информацию

(ГОСТ 7.0-99. п.3.2.2.18)

Библиографическое обслуживание имеет систему «библиографическая информация - потребитель», его цель – создание таких условий деятельности, которые наилучшим образом могли бы способствовать доведению библиографической информации до читателя.

Библиотека оказывает услуги потребителям информации, отвечая на их разовые запросы в виде справки, содержащей библиографическую информацию, или же в виде консультации.

- ✓ **Библиографическая информация:** информация о документах, необходимая для их идентификации и использования.
- ✓ **Библиографическая справка:** 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 искажённых в запросе элементах библиографического описания (*уточняющая справка*).
- ✓ **Библиографическая справка** (запрос): единица учета выполненных разовых запросов измерения справочно-библиографического обслуживания (**СБО**).

(ГОСТ 7.0-99. п.3.2.2.19)

Технологически библиографическая справка включает в себя разовый **библиографический запрос + библиографический поиск + ответ пользователю**. Справкой именуют также **ответ пользователю** (выдача справки).

Библиографический запрос представляет собой **обращение пользователя** к библиографу (библиотекарю) в **устной, письменной или электронной форме**, отражающие потребность в библиографической информации.

Электронная справка – справка, выполненная в автоматизированном режиме (терминология, принятая в Российской государственной библиотеке). «Термины «виртуальная справка», «цифровая справка», «электронная справка», «информационные услуги Интернета», «живая справка» (live reference), «справка в реальном времени» взаимозаменяемы и применимы для описания справочных услуг с использованием компьютерной технологии...» (*Руководство ИФЛА по цифровой справке*)



Характер и длительность информационной потребности обуславливают разделение библиографических запросов на **эпизодические (разовые)** и **долговременные**. Первые оперативно или в течение некоторого времени (в определённые сроки) удовлетворяются системой справочно-библиографического обслуживания (в режиме «запрос-ответ»), а вторые – в системе библиографического информирования.

Классификация запросов многоаспектна. По характеру необходимой информации справки подразделяются на **тематические, уточняющие, адресные и фактографические**.

При выполнении любой справки, а особенно тематической, необходимо соблюдать одно правило – во время возникновения запроса между библиотекарем и пользователем обязательно должен состояться **диалог**, в течение которого библиотекарь уточняет параметры запроса:

- ✓ целевое назначение необходимого материала,
- ✓ хронологические рамки,
- ✓ вид носителей и др.

С учётом полученных сведений сотрудник библиотеки может либо сам выполнить данную справку, либо выступить в роли консультанта.



Адресная справка

Адресная библиографическая справка - это справка о наличии и (или) местонахождении запрашиваемого документа (*адрес документа*).

Примечание для библиотек-филиалов ЦБС: данная справка выполняется на основе **поиска** в традиционном или электронном каталоге, сети Интернет. Адресная справка, которая сопровождается выдачей книги из фонда своей библиотеки, учитывается как акт книговыдачи (библиотечное обслуживание).

Главным условием выполнения адресной справки является точное и, по необходимости, полное библиографическое описание документа. Если такового нет, то выполняется сначала уточняющий поиск. Адресную справку выполняют с помощью **СБА** (алфавитного каталога (АК), систематического каталога(СК), систематических картотек статей (СКС)); **электронного** каталога (с помощью АБИС «ИРБИС»); **сводного** (генерального) каталога **ЦБС, МБА** (Межбиблиотечного абонемент).

Например:

- Наличие в библиотеке книга Лукьяненко «Ночной дозор», и какие книги этого автора можно взять в библиотеке?
- Есть ли в библиотеке седьмой номер журнала «Родина» за 2010 год?

Одной адресной справкой считается одна библиографическая запись, включающая библиографическое описание документа и сведения об его местонахождении (*в АК и СК местонахождение документа обозначено на обороте каталожной карточки, где обозначены подразделения ЦБС, в которых зарегистрирована книга*).

Адресный запрос, требующий библиографического уточнения, считается за одну единицу учёта и учитывается как **уточняющий**.

Для адресных запросов типичны три ситуации их возникновения:

- физическая удалённость пользователя от фонда и / или каталогов;
- безуспешность самостоятельного поиска издания в каталогах библиотеки;
- необходимость установить местонахождение издания для заказа его по МБА.



Уточняющая справка

Уточняющая библиографическая справка - выполняется в ответ на запрос о *недостающих* либо *искажённых* сведениях о документе, без чего этот документ не может быть идентифицирован, а значит, не может быть найден ни в справочно-библиографическом аппарате, ни в самом фонде. *Уточняются основные элементы библиографического описания* (например: *известно название книги, но неизвестен автор*).

Уточняющие запросы возникают при выполнении адресных справок; при необходимости указать стандартные библиографические данные о документе или оформлении

библиографических списков и сносок в рукописях; при подготовке рефератов, курсовых, дипломных работ.

Уточняющие запросы считаются наиболее сложными и трудоёмкими. При выполнении такой справки следует учитывать **типичные ошибки в уточняющих запросах потребителей:**

- искажение фамилии и инициалов автора издания; замена буквы на сходную (например: *Тихомиров /Хамиров, Вавилов/Лавинов* и др.); путаница женской фамилии с мужской;
- представление редактора (составителя) книги как автора (*в каталоге книга представлена под названием, например, учебник «Педагогика» Лавриненко (ред.)*);
- сокращённое или неточное название книги, периодического издания;
- неточный перевод с иностранного языка (например: *Гарди – Харди, Железны-Зилязны*);
- неверно указанные год издания, издательство и др.

Выполняется уточняющая справка с помощью СБА, электронных каталогов и картотек, возможностей сети Интернет.

Одной уточняющей справкой считается уточнение библиографического описания одного документа. Число проверенных элементов библиографического описания не влияет на количество справок.

Например:

- Где была опубликована статья О.М. Волохина «На пороге глобальных перемен»?
- Кто автор книги «Мои философские собеседники»?
- Авторство романа «Осень патриарха»

Тематическая справка



Тематическая справка – содержит библиографическую информацию по определенной теме и представляет собой список литературы (или подбор литературы) по теме, сформулированной потребителем в запросе.

Понятие «тема» в данном случае трактуется в широких пределах – от частного вопроса в какой-то отрасли знаний до запросов типа: подобрать литературу о космосе, биоэнергетике и т.п.

Например:

- Земская реформа в XIX в.
- Помогите найти литературу по теме «Зрительные сигналы как средство общения»
- Развитие гостиничного бизнеса в современной России

Возможно, что список литературы будет состоять всего лишь из 1-2 названий документов соответствующих запросу, если другие источники не установлены, либо документ полностью удовлетворяет потребность в информации.

Для тематических запросов характерна большая степень неопределенности.

Тематические запросы можно разделить на два класса:

1. Сформировавшиеся у пользователей в процессе их трудовой, самообразовательной и других видов деятельности (осознаваемые как преимущественно личные информационные потребности);
2. Вызванные необходимостью выполнения учебных и других заданий – своего рода «вынужденные» запросы.

Тематическая справка **выполняется в несколько этапов:**

- ✓ приём запроса,
- ✓ изучение темы запроса,
- ✓ определение круга источников,
- ✓ непосредственно библиографический поиск (с помощью СБА, электронных каталогов и картотек),
- ✓ аналитический отбор и группировка материала,
- ✓ оформление справки (составление списка литературы (при необходимости), закладки и пр.).

Выделяется *разные категории сложности* тематических справок в зависимости от:

- целевого назначения справки,
- характера используемых источников,
- принципов отбора литературы,
- объёма выданной библиографической информации.

Одной тематической справкой считается перечень библиографической информации по одной теме, при условии, что библиотекарь ведёт поиск литературы самостоятельно или совместно с читателем.

Фактографическая справка

Понятие «факт» в СБО является условным и обозначает любую форму запрашиваемой не библиографической информации.



Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения, конкретные сведения самого различного содержания (конкретные данные о событиях, лицах, параметрах машин, географических объектов и т.д.). В качестве фактографических запросов рассматриваются найденные по запросам фрагменты текста (цитаты).

(ГОСТ 7.0-99. п. 3.2.2.20)

Фактографические запросы свидетельствуют о необходимости получения читателями конкретных сведений самого различного характера: от адреса учреждения, стоимости определённых товаров, правил эксплуатации бытовой техники до правописания отдельных слов.

Фактографическая справка представляет собой 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, используют справочную литературу – различные энциклопедии, словари, справочники, фактографические картотеки.

Например:

- Что такое «каталог» (дать определение)?
- Год рождения композитора М.П.Мусоргского?
- Значение слова «резервировать»
- Адрес Конституционного Суда РФ

Иногда *путают тематическую и фактографическую* справки, неверно определив суть запроса. Как можно их различить?

Например,:

1. «Что такое шаровая молния?» - это **фактографическая справка**, ибо здесь требуется определение самого понятия, явления (*можно найти ответ в справочной литературе, энциклопедии*), а подбор источников не требуется, пользователю неважны библиографические данные источника. Необходим конкретный ответ на конкретный вопрос.
2. «Мне нужно написать реферат по теме «Шаровая молния» - это **тематический запрос**, т.к. пользователю необходимо как можно больше источников с полным

библиографическим описанием для подтверждения списка используемой в работе литературы.

Одной фактографической справкой считается установление одного фактического сведения (цитата, дата жизни, значение слова и т.д.).

Если факт найден в нескольких источниках – учитывается одна справка.

Справка, сочетающая в себе элементы нескольких типов справок (в том числе консультацию), учитывается как **одна справка**. За единицу учёта принимается тот тип справки, на выполнение которого затрачено наибольшее количество времени.

Консультации



В процессе СБО справки нередко дополняют либо даже заменяют библиографические консультации.

Часть библиографических запросов не нуждаются в библиографическом обслуживании как обязательном условии доведения библиографической информации. Его успешно заменяет **индивидуальное библиографическое консультирование**. В зависимости от характера информационной потребности библиографическая консультация может перерасти в методическую (*читателя ориентируют в системе источников и особенностях их использования*).

Библиографическая консультация – ответ, содержащий советы, рекомендации по самостоятельному использованию читателями путей и средств библиографического поиска (каталоги, картотеки, справочные издания) по теме запроса. Библиографическая консультация даётся на самые разные виды запросов. Важно отметить, что библиографическая консультация

может быть дана вместо библиографической справки по всем видам запросов. Пользователь в данном случае становится непосредственным участником поиска и приобретает, таким образом, опыт библиографической работы.

Электронные библиографические (методические) консультации по поиску информации включают предоставление удалённым пользователям текстовой информации обучающего характера, разъясняющей, как пользоваться электронным каталогом библиотеки и ориентироваться в российских и зарубежных информационных ресурсах. Возможно предоставление информации о правилах оформления библиографического списка, составления библиографического описания, систематизации документов, их аннотирования и реферирования.

Ориентирующая консультация - информация по библиотеке (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых мероприятиях), её услугам и ресурсам.

Вспомогательно-техническая 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.).

Факультативная консультация, выполненная на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др.), если их проведение предусмотрено уставными документами библиотеки.

Отказ и переадресование

Кроме справок и консультаций известны другие виды ответов на запросы пользователей, а именно – отрицательный ответ, переадресование и отказ.

Если все исследованные в процессе поиска элементы СБА не содержат соответствующей запросу информации, то

результатом поиска становится отрицательный ответ, который учитывается как выполненный запрос.

Переадресование предполагает извещение пользователя о том, что его запрос перенаправлен в другую библиотеку.

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;
- запросы уточняющего характера при отсутствии достаточных для осуществления библиографического поиска сведений о документе;
- тематические запросы, тема которых сформулирована нечётко.

Учет справок



Основными формами документации для фиксирования суммарного учета в структурных подразделениях являются

- лист (журнал) учета библиографических справок и использования информации
- Дневник работы структурного подразделения.

Данные суммарного учета структурного подразделения фиксируются ежедневно в «Дневнике работы структурного подразделения».

Дневник работы структурного подразделения, тетрадь учета статистики библиотеки могут быть представлены в двух формах: традиционной (на бумажном носителе) и электронной (с обязательной ежемесячной распечаткой на бумажном носителе).

Итоги обслуживания пользователей подводятся в Дневнике работы структурного подразделения **ежемесячно**.

В «Дневнике работы» ведется:

- Учет общего количества **справок и консультаций**, выполненных структурным подразделением;
- Учет количества справок и консультаций, выполненных для **пользователей до 14 лет**;
- Учет количества справок и консультаций, выполненных для **пользователей от 14 до 30 лет**;
- Учет количества справок и библиографических консультаций, выполненных для **пользователей старше 56 лет**;
- Учет количества справок и библиографических консультаций, выполненных с помощью **электронного каталога (SVK/ SVK1)**;
- Учет количества справок и библиографических консультаций, выполненных с помощью **интернета**.

Контроль учета статистических данных в структурном подразделении еженедельно осуществляют заведующие структурными подразделениями (ведущие библиотекари на правах заведующего структурным подразделением).

В листе (журнале) учета библиографических справок и использования информации фиксируются:

Справки

- Учет общего количества **справок**, выполненных структурным подразделением;
по типам : адресная справка; тематическая библиографическая справка; уточняющая библиографическая справка; фактографическая справка;
- Учет количества справок, выполненных для **пользователей до 13 лет** по типам (адресная справка; тематическая библиографическая справка; уточняющая библиографическая справка; фактографическая справка;
- Учет количества справок, выполненных для **пользователей от 14 до 30 лет** по типам (адресная справка; тематическая библиографическая справка; уточняющая библиографическая справка; фактографическая справка;

- Учет количества справок, выполненных **для пользователей старше 56 лет** по типам (адресная справка; тематическая библиографическая справка; уточняющая библиографическая справка; фактографическая справка;
- Учет количества справок, выполненных **для удаленных пользователей**;
- Учет количества справок, выполненных с помощью **электронного каталога**
- Учет количества справок, выполненных с помощью **интернета**;
- Учет количества справок, выполненных с помощью **традиционных источников СБА** (каталог, картотека);
- Учет количества справок, выполненных с помощью **традиционных источников СБФ** (энциклопедии, справочники, библиографические пособия);
- Учет количества справок, **переадресованных** другим структурным подразделениям МКУ «ЦБС»;
- Учет количества справок и библиографических консультаций **по отраслям знаний**
- Учет количества справок и библиографических консультаций **краеведческого характера**.

Консультации

- Учет количества консультаций, выполненных **для пользователей** по типам (библиографическая, ориентирующая, вспомогательная, факультативная);
- Учет количества консультаций, выполненных **для пользователей от 13 до 30 лет** по типам (библиографическая, ориентирующая, вспомогательная, факультативная);
- Учет количества консультаций, выполненных **для удаленных пользователей**;
- Учет количества консультаций **по отраслям знаний**

В библиотеке устанавливаются следующие сроки отчетности:

- **ежемесячно**, заведующие структурными подразделениями библиотеки делают сверку статистических данных по дням в Дневнике работы структурного подразделения и сдают отчет в отдел библиографической работы (ОБР);
- **ежеквартально**, не позднее 2 числа следующего месяца, заведующая структурным подразделением предоставляет в ОБР статистические данные по листу (журналу) учета библиографических справок и использования информации
- **ежегодно**, не позднее 28 декабря, зав. структурными подразделениями предоставляют в ОБР статистические данные по учету справочно-библиографической работы за год для составления годового отчета и заполнения формы 6-НК федерального государственного статистического наблюдения.

Термины и определения

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО)-обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг.

Библиографический запрос - информационный запрос на библиографическую информацию.

Библиографическая информация - информация о документах, необходимая для их идентификации и использования.

Библиографическая справка - ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию.

Тематическая библиографическая справка - ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию по определенной теме.

Адресная библиографическая справка - ответ на запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа.

Уточняющая библиографическая справка - ответ на разовый запрос об отсутствующих или искаженных элементах библиографического описания.

Фактографическая справка - ответ на разовый запрос, содержащий фактические сведения (событие, дату, значение слов и т.д.).

Консультация - ответ на запрос пользователя, не включающий в себя поиск в СБА библиотеки, а также указывающий путь к их самостоятельному получению.

Методическая консультация - форма методической помощи библиотекарям, выражающаяся в разъяснении путей и способов разрешения конкретных проблем.

Отказ - неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

Источники

1. Государственный стандарт ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.library.ru/1/act/doc.php?o_sec=134&o_doc=1149 (22.04.2011).

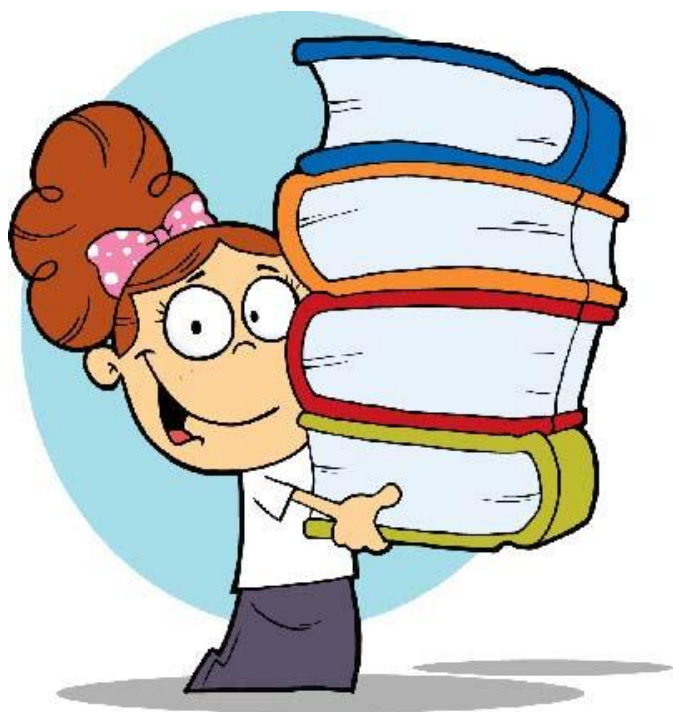
2. Государственный стандарт ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.library.ru/1/act/doc.php?o_sec=134&o_doc=1151 (22.04.2011).

3. Диомидова, Г. Н. Библиографоведение [Текст] : учеб. для сред. проф. учеб. заведений / Г. Н. Диомидова. – СПб. : Профессия, 2002. – 284, [1] с. – (Библиотека).

4. Коготков, Д. Я. Библиографическая деятельность библиотеки [Текст] : орг., технология, упр. : учебник / Д. Я. Коготков. – СПб. : Профессия, 2004. – 304 с. : табл., схем. – (Библиотека).

5. Нещерет, М. Ю. Виды ответов на запросы пользователей: учёт в справочно-библиографическом обслуживании [Текст] / М. Ю. Нещерет // Библиография. – 2009. – № 4 (июль-авг.). – С. 47-54.

6. Справочник библиографа [Текст] / [науч. ред. А. Н. Ванеев и др.]. – Изд. 3-е, перераб. и доп. – СПб. : Профессия, 2006. – 591 с. : табл. – (Библиотека).



Содержание

Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеке.....	3
Библиографические запросы (справки)	4
Адресная справка	6
Уточняющая справка.....	7
Тематическая справка.....	9
Фактографическая справка.....	10
Консультации.....	12
Отказ и переадресование.....	13
Учет справок.....	14
Термины и определения.....	17
Источники.....	18

Составитель: Рожкова Т.П., ведущий библиограф ;Шакирова
О.Б., зав.ОБР