

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА  
ИМ. И.М. БОНДАРЕНКО» НЕКЛИНОВСКОГО РАЙОНА  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

МЕТОДИКО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ

**ВИДЫ И ФОРМЫ  
СПРАВОЧНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ЧИТАТЕЛЕЙ:  
ВИРТУАЛЬНОЕ И  
СТАЦИОНАРНОЕ,  
ИНФОРМАЦИОННОЕ И  
БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ**

Покровское, 2024

Виды и формы справочного обслуживания читателей: виртуальное и стационарное, информационное и библиографическое: методические рекомендации / Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека им. И.М. Бондаренко» Неклиновского района Ростовской области; составитель О.Г. Туренко . - Покровское, 2024. - 8 с.

Основной работы библиотеки является обслуживание пользователей, связанное с удовлетворением их информационных потребностей с помощью имеющихся ресурсов.

**Справочно-информационное обслуживание читателей** — это предоставление информации по теме, которая была запрошена пользователем, в соответствии с его потребностями, осуществляемое с помощью **справочно-библиографического аппарата (СБА)** — совокупности справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек.

**Основными формами этого вида услуг являются:**

- **Предоставление справок.** Это ответ на запрос пользователя о документе с указанием его местонахождения и описания.
- **Проведение консультаций.** Они демонстрируют пользователю алгоритм действий, осуществление которых приведёт к удовлетворению запроса и получению необходимой информации.
- **Переадресация справки,** то есть извещение читателя о том, что выполнение его запроса требует привлечение ресурсов других информационно-библиотечных центров.
- **Учёт количества отказов в выполнении справок,** который осуществляется при невозможности удовлетворить запрос пользователя.

Так как читателя интересует разнообразная информация, которую он хочет получить, то справки также различаются: и по характеру предоставляемых сведений и по форме выполнения.

**По форме обращения справки бывают** устными (лично или по телефону), письменными (наиболее сложные, которые требуют выявления литературы по теме и оформления библиографического списка) и электронные (виртуальные)

**Выделяются следующие типы справок:**

- **Фактографические.** Практически каждому в процессе его деятельности помимо самих документов и библиографических сведений о них постоянно требуются те или иные конкретные справочные данные, зафиксированные в различных документах: даты событий, жизни и

деятельности отдельных лиц, статистические данные, сведения о свойствах веществ, определение терминов, понятий цитаты и др.

- **Библиографические.** Содержат информацию о наличии и/или местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка) или об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка):

- **Адресно-библиографический запрос** - запрос о наличии и местонахождении известного читателю определенного документа или его части в фонде библиотеки. Вовремя беседы с читателем специалист библиотеки можно задавать дополнительные вопросы: уверен ли читатель в точности фамилии и инициалов автора, верно ли обозначено заглавие издания, на каком языке и в каком издательстве вышла книга, не может ли запрашиваемое издание быть статьей и другие. Основные источники информации для выполнения адресных запросов – алфавитные каталоги библиотек (только в них собираются вместе все материалы каждого автора или организации, независимо от их тематики и времени издания), сводные каталоги книг и периодики (используются в том случае, если документ отсутствует в библиотеке, тогда для его поиска используют каталоги крупных библиотек).

- **Тематический запрос** - это проявление потребности в документах по определенной теме, предмету, вопросу, отрасли знания, публикациях о лице, учреждении, географическом объекте и т. п. При его выполнении особую важность приобретает первый этап – прием запроса. От того насколько верно сформулирован запрос, будет зависеть выбор источников поиска и раскрытие темы. Прежде чем начать выполнять запрос, следует выяснить, какой аспект этой проблемы интересует читателя (сузить запрос)

- **Уточняющий запрос** – выполняется в ответ на запрос о недостающих либо искажённых сведениях о документе, без чего этот документ не может быть найден ни в справочно-библиографическом аппарате библиотеки, ни в самом фонде. Данный вид запроса наиболее распространен в библиографической практике. Наиболее распространенными являются следующие вопросы: кто автор издания, в каком году оно издано, на каком языке, в каком издательстве, где опубликована статья и т.д.

Кроме выдачи библиографических справок, библиотекари проводят **консультации** – ответ на запрос, содержащий советы, рекомендации по самостоятельному использованию справочно-поискового аппарата библиотеки и библиографических источников.

**Библиографическое обслуживание** выступает как вид библиотечной работы, в основе которого лежит предоставление читателям требуемой библиографической информации, в котором выделяются такие направления, как справочно-информационное обслуживание, а также информирование об изданиях, имеющих в фондах библиотеки.

**Библиографическое информирование** – немаловажная часть библиотечно-информационного обслуживания. Услуга по упорядоченному библиографическому информированию важна для работы библиотеки: доведение новой библиографической информации для пользователей, раскрытие и продвижение информационных ресурсов и фондов библиотеки, т.к. приводит к притоку новых читателей, увеличению книговыдачи.

Свидетельством изменений в традиционном справочно-библиографическом обслуживании (СБО) являются виртуальные справочные службы (ВСС), которые часто называем «виртуальной справкой». Они ориентированы на обслуживание удалённых пользователей и предоставление в ответ на запросы готовой информации как в виде ссылок на имеющиеся сетевые ресурсы, так и в привычной для пользователей форме - в виде библиографических списков и фактографических данных.

Создание таких справочных служб объясняется объективными причинами: увеличением российских Интернет-ресурсов, которые используются при выполнении запросов пользователей; формированием новой пользовательской аудитории, испытывающей потребность в круглосуточном доступе к электронным каталогам библиотек, получении электронных копий документов и помощи высококвалифицированных библиографов; готовностью профессионального сообщества к освоению новых форм обслуживания пользователей.

**ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА** - это ответ на разовый запрос виртуального пользователя, который включает библиографическую и фактографическую информацию и выполняется в электронном виде (в виде списков литературы или ссылок на Интернет-ресурсы), является частью информационного сервиса библиотеки.

**Цель виртуальной справочной службы** - помочь читателю получить информацию по запросу в режиме удаленного доступа, привлечь новых пользователей, а также рекламировать ресурсы и услуги библиотеки.

**Задача виртуальной справочной службы** заключается в оперативной помощи пользователям в получении информации, консультации по запросу читателей, привлечении в процессе выполнения запроса недоступных для пользователя информационных ресурсов (каталогов, картотек, библиографических пособий и др.) и продвижении ресурсов и услуг библиотеки.

# БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ УСЛУГИ В ЦИФРОВОМ ФОРМАТЕ

по направлениям и видам услуг:

- *мультимедийные выставки*
- *библиографические обзоры*
- *интерактивные формы информирования*
- *тематические электронные библиографические пособия*
- *путеводители по электронным ресурсам сети Интернет*
- *платформа социальных сетей для продвижения библиографических ресурсов.*

**ВИРТУАЛЬНАЯ ВЫСТАВКА** - это мультимедийный продукт для использования любых видов информации в виртуальном пространстве, дополняющих традиционные приёмы представления книги. Они позволяют формировать и поддерживать имидж библиотеки, раскрывают содержание ее фонда, развивают и совершенствуют библиотечный сервис. И главное они позволяют привлечь удаленных заинтересованных читателей, повысить обращаемость фонда.

**ВИРТУАЛЬНЫЙ ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ** - это связный, последовательный рассказ о произведениях печати или электронных книгах, осуществляемый в виртуальном пространстве. В задачи виртуальных обзоров входит:

- информация о новой литературе;
- рекомендация лучших книг .

**ВИРТУАЛЬНЫЕ ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ** - это способы взаимодействия с читателями в онлайн-пространстве, которые предполагают обмен знаниями и идеями: конкурсы, опросы, онлайн-викторины, использование социальных сетей (ведение интерактивного диалога с пользователями).

**ПУТЕВОДИТЕЛЬ ПО ЭЛЕКТРОННЫМ РЕСУРСАМ** - это электронное библиографическое пособие, содержащее ссылки на электронные и справочные ресурсы, базы данных, библиографические пособия, электронные версии печатных изданий, поисковые системы и другие ресурсы, сгруппированные по разделам. Путеводитель предназначен для быстрого и оперативного поиска необходимой информации в электронной среде.

Наиболее распространенными **видами цифровых ресурсов популярной рекомендательной библиографии** для взрослой категории пользователей являются:

- **ресурсы по краеведению** (которые могут отражать все многообразие о крае, начиная от его географических и природных особенностей и заканчивая сферами экономики, науки и культуры),

- **биобиблиография** (может быть посвящена не только региональным авторам, но и другим известным персон),

- **новинки и лучшие книги** (может быть представлена не только специалистами библиотеки, но и самими читателями в формате видео-, аудио- представления книг или буктрейлера (используются интерактивные возможности, которые позволяют сразу заказать книгу)

- **тематические ресурсы популярной рекомендательной библиографии** (могут быть представлены такими видами изданий, как обзоры, указатели списки по общеинтересной тематике самой раной направленности (художественная литература, искусство, наука, сфера досуга, рукоделие и др.) или издания по актуальной проблематике, рассматривающие общественно-значимые вопросы: охрана окружающей среды, экологические вызовы...).

Таким образом, можно выделить два основных направления развития цифровых ресурсов популярной рекомендательной библиографии:

- **Большие формы.** Комплексные интегрированные издания (краеведение, биобиблиография, тематические издания)

- **Малые формы**

Почти все они составляются с использованием современных информационных технологий.

**Специфика библиографической работы с детьми** определяется возрастными особенностями читателей данной целевой группы. В основном для предоставления рекомендательно-библиографической информации детям используются малые формы рекомендательной библиографии: рекомендательные списки, тематические обзоры, виртуальные выставки, онлайн-плакаты, буктрейлеры, аудиоматериалы и др.

**Для стимулирования чтения в изучаемых ресурсах немаловажным является оформление рекомендательно-библиографических материалов:**

- важно наличие большого количества изображений: обложки книг, портреты писателей, фотографии, различные персонажи и т.д.

- вставки фрагментов мультфильмов, кинопроизведений, движущиеся элементы

- преобладание ярких и теплых оттенков в цветовой палитре.

- язык, который используется в изложении рекомендательно-библиографической информации, должен быть близким и понятным целевой категории читателей. Возможно использование стилистики сказок, рифмы, молодежный сленг и т.п.

Характерной особенностью новых форм сетевых ресурсов популярной рекомендательной библиографии является использование интерактивных и мультимедийных возможностей при рекомендации книг, где тексты документов сопровождаются анимацией, звуком, видео и другими аудиовизуальными эффектами. Такие издания часто интегрируются не только с поисковыми системами библиотеки, но и с самим фондом библиотеки, предоставляя читателям возможность зарезервировать книгу.

### **Список источников**

1. Духно, Е. В. Библиографическое информирование как форма библиотечно-информационного обслуживания пользователей : опыт Мурманской государственной областной универсальной научной библиотеки / Е.В. Духно // Информационный бюллетень РБА. — 2023 .— № 102 .— С. 103-104.

2. Библиотечное обслуживание: основные формы и методы. — Текст : электронный // Студенческий справочник : [сайт]. — URL: [https://spravochnick.ru/bibliotechno-informacionnaya\\_deyatelnost/bibliotechnoe\\_obs\\_luzhivanie\\_osnovnye\\_formy\\_i\\_metody/](https://spravochnick.ru/bibliotechno-informacionnaya_deyatelnost/bibliotechnoe_obs_luzhivanie_osnovnye_formy_i_metody/) (дата обращения: 18.10.2024).

3. Информационно-библиографическое обслуживание. — Текст : электронный // Студенческий справочник : [сайт]. — URL: [https://spravochnick.ru/bibliotechno-informacionnaya\\_deyatelnost/informacionno-bibliograficheskoe\\_obs\\_luzhivanie/](https://spravochnick.ru/bibliotechno-informacionnaya_deyatelnost/informacionno-bibliograficheskoe_obs_luzhivanie/) (дата обращения: 14.10.2024).

4. Жабко, Е. Д. Библиография / Е. Д. Жабко. — Текст : электронный // ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА "СПРОСИ БИБЛИОГРАФА" : [сайт]. — URL: <https://vss.nlr.ru/zhabko5.php#cite> (дата обращения: 14.10.2024).