

# *«Золотой ключ» библиографии*

Основы библиографического обслуживания (БО)



# *Организация и координация БО отражены в следующих документах*

- **ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;**
- **ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;**
- **ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»**

# Термин

- **БО – это обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг.**
- **Библиографическое обслуживание является обязательной функцией библиотеки как информационного учреждения.**



# **Кто ответственный за БО в маленьких библиотеках?**

- **сложные справки выполняет библиограф,**
- **всю основную нагрузку по БО пользователей несут работники, непосредственно обслуживающие читателей,**
- **по информированию о новых документах-работники ОКиО, библиограф, библиотекари.**

# *Виды библиографического обслуживания*

```
graph TD; A[Виды библиографического обслуживания] --> B[Библиографическое информирование (массовое, индивидуальное, коллективное)]; A --> C[Справочно-библиографическое обслуживание]; C --- D[Синонимы : справочно-библиографическая работа, справочное обслуживание.];
```

*Библиографическое информирование (массовое, индивидуальное, коллективное)*

*Справочно-библиографическое обслуживание*

*Синонимы : справочно-библиографическая работа, справочное обслуживание.*

# Справочно-библиографическое обслуживание (СБО)

**Библиографическая консультация (советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска)**

Знания о самостоятельном библиографическом поиске позволяет продвигать система библиотечно-библиографических уроков

**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 искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка)*  
**Фактографическая справка** - *ответ на запрос, содержащий фактические сведения (конкретные данные о событиях, лицах, географических объектах, статистические данные, даты, цитаты и т. д. и библиографическую ссылку на документ, в котором приводятся эти сведения).*

# *Источники СБО*

## *Традиционный СБА*

- справочно-библиографический фонд (СБФ),
- действующие каталоги и картотеки

## *Электронные ресурсы*

- базы данных на CD-ROM,
- пополняемые базы данных библиотеки,
- электронные ресурсы других библиотек.

# *Единица измерения СБО*

*Библиографическая  
справка*

*=*

*Библиографический  
запрос*

*+*

*Библиографический  
поиск*

*+*

*Ответ  
пользователю*

*Диалог библиотекаря и читателя*



# *Библиографическая консультация*

- по запросу из другой библиотеки,*
- для получения информации для работы над диссертацией, дипломной или курсовой работой,*
- для дальнейшего самостоятельного поиска.*



# ***Библиографическая консультация***

**ответ на запрос, содержащий советы,  
рекомендации по методике библиографического  
поиска**

- **по использованию СБА (каталогов, картотек, библиографических указателей),**
- **о возможностях работы с локальными и удаленными информационными ресурсами,**
- **о правилах оформления библиографического списка, составления библиографического описания, систематизации документов, их аннотирования.**

# ***ВНИМАНИЕ***

- К небибблиографическим консультациям относятся ответы на вопросы пользователей, связанные с режимом работы библиотеки и ее подразделений, расположением читальных залов, отдельных частей СБА, условиями предоставления сервисных услуг, мероприятиях библиотеки и т. п.
- ! Неbibблиографические консультации не подлежат учету в СБО.

# *Тематическая справка*

- **ответ на разовый запрос о содержании библиографической информации по определенной теме**

**Пример: экологические проблемы Свердловской области**

**Такую работу обычно называют "подбором литературы по данному вопросу". Тематические справки занимают ведущее место в СБО, составляя 50-80% от всех библиографических справок, выдаваемых библиотеками за год.**

# *Этапы выполнения тематической справки*

- Приём запроса
- Определение круга источников выполнения
- Просмотр источников, оценка и отбор информации
- Оформление справки
- Регистрация справки

# *Источники выполнения тематической справки:*

## **Информационные ресурсы (локальные)**

### **Традиционные**

Алфавитный каталог,  
Систематический каталог,  
СКС

Документные фонды  
(справочный и другие)

### **Автоматизированные**

Электронный  
каталог

Создаваемые ЦБС  
базы данных

Внутрисетевые информационные  
ресурсы: Портал правовой информации,  
Консультант+ ,  
и др.

# *Источники выполнения тематической справки*

## **Информационные ресурсы (удаленные)**

**Электронные каталоги и БД  
Национальных библиотек**

**Электронные каталоги и БД  
специализированных  
российских библиотек**

**Глобальная сеть Интернет**

**Электронные каталоги и БД  
региональных центров**

**Региональный каталог библиотек  
Свердловской области (РКБ СО)**

# *Формирование библиографического списка.*

## *Расположение библиографических записей:*

- алфавитный** (расположение библиографических описаний в строгом алфавитном порядке авторов и заглавий публикаций, если фамилия автора не указана);
- хронологический** (по годам публикаций, а в каждом году - по алфавиту авторов или названий книг);
- по издательствам;**
- по типу издания;**
- систематический;**
- предметно-тематический** (согласно рубрикам АПУ);
- по степени значимости;**
- по степени трудности**



# *Уточняющая справка*

- ответ на разовый запрос об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания.*

*Пример: автор книги «Несвятые святые»*



# *Типичные уточняющие справки*

- **искажение фамилии автора (замена одной буквы на другую, сходную по начертанию или близкую по звучанию, ошибки в инициалах, женскую фамилию путают с мужской и т.д.);**
- **сокращения и/или неточное название книг, периодического издания;**
- **незнание автора книги;**
- **неверное указание года издания журнала и продолжающегося издания;**

**И т.д.**

# *Источники выполнения уточняющей справки:*



# *Адресная справка*

- ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа.*

*Пример: Есть ли в фонде энциклопедия «Современные виды оружия»?*



# *Фактографическая справка*

- ответ на запрос, содержащий фактические сведения ( дата, цифры, цитаты, определение термина, значения слова, уточнение ударения и т.п. )*

*Пример: дата основания г. Екатеринбург*

*Кому принадлежат слова: «Счастливые часов не наблюдают»?*

*Выполнение справки требует от библиотекаря хорошего знания фонда справочной литературы (энциклопедий, справочников, словарей, путеводителей).*

# *Источники выполнения фактографической справки*

## **Документные фонды**

**Энциклопедии**

**Универсальные, отраслевые**

**Справочники**

**Словари**

**Календари,  
адресно-справочные книги и т. п.**

**Тексты: научные,  
литературные**

## **Электронные ресурсы**

**Глобальная сеть Интернет**

# *Форма ответа. 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 каким-то использованием компьютерной технологии...»**

# *Форма ответа. Письменная справка*

– справка, если на ее выполнение требуется больших трудозатрат, связанных с просмотром не только отдельно изданных библиографических указателей, каталогов и картотек, но и прикнижных списков литературы, обращения к удаленным базам данных по компьютерной связи.





# *Форма ответа . Устная справка*

- **В устной форме справка выполняется в присутствии пользователя или по телефону в том случае, когда она содержит сведения о небольшом количестве источников, выявление и подбор которых не требовали длительного времени**

# *Простые и сложные справки*

- Простые справки – выполняются по одному источнику немедленно или в приемлемый срок ожидания пользователя (10-20 минут)
- Сложные справки в связи с оригинальностью и сложностью запросов выполняются дольше. В зависимости от количества используемых источников, в некоторых библиотеках установлены категории сложности справок (1-2 источника – первая категория, 3-4- вторая и т.д.)

# *Режимы выполнения справок*

- **Оперативный**
- **Продленный**

**Оперативное СБО имеет место тотчас после поступления запроса, обычно при непосредственном контакте с пользователем ( а так же по телефону)**

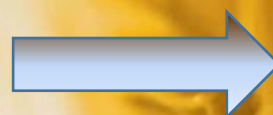
**Продленное СБО осуществляется в течение некоторого времени при поступлении сложного запроса. Ответ выдают по каналам связи (электронная почта, телефон, почта), либо непосредственно пользователю. Сроки продленного СБО обычно регламентируют; продление их так же согласуют с пользователем.**

# *Путь справки*

*Прием, анализ и уточнение запроса, его цели*



*подбор и анализ источников*



*оформление, выдача и регистрация справки*



# *Справка с отрицательным ответом*

- справка, содержащая сведения об отрицательном результате библиографического или фактографического поиска.
- **!Если запрос принят к исполнению и произведен поиск, с привлечением различных элементов СБА, то результат этого поиска, пусть даже и отрицательный, нельзя считать «отказом».**

# *Отказы*

- **Отказ - это ответ, содержащий разъяснение правил, согласно которому запрос не принимается к исполнению. Отказ в выполнении запроса производится в случае некорректной формулировки запроса.**
- **Не принимаются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера.**

# *Отказами **не** считаются, если*

- запрошенный документ не издавался,*
- запрос не содержит достаточных библиографических сведений,*
- произошёл технический сбой на стороне пользователя*



# *Учет*

**Учет работы СБО пользователей ведется в соответствии с ГОСТом 7.20-2000)«Библиотечная статистика» (новый ГОСТ Р 7.0.20-2014) и является обязательным для всех структурных подразделений, ведущих СБО пользователей.**

- Единицей учета выполненных разовых запросов на СБО является справка, содержащая сведения об одной теме, об одной уточненной библиографической записи, об одном установленном издании, об одном выявленном факте, а также методическая консультация по одному вопросу.**



# Учет

**Учет тематических справок** производится по числу выполненных тематических справок, подготовленных в виде библиографических списков или тематических подборок (при выполнении тематических запросов).

- **Учет справок на библиографическое уточнение** производится по числу уточняемых библиографических записей независимо от количества уточняемых элементов в одной записи;
- **Учет адресных справок** ведется по числу документов, наличие которых установлено в фонде библиотеки.
- **Учет фактографических справок** ведется по числу выявленных или уточненных фактов статистического, адресного, топографического, биографического, хронологического и другого характера.
- **Учет библиографических консультаций** ведется по числу вопросов (при выполнении запросов ориентационного характера).
- Учет общего числа выполненных запросов на СБО проводится суммированием справок и отдельно от них консультаций, зарегистрированных в документации, принятой в библиотеке.

# Учет

- *Справка, сочетающая элементы нескольких типов справок (например, адресная + уточняющая), учитывается как одна справка. За единицу учёта берется тот тип справки, на который затрачено **наибольшее количество времени***

# *Регистрация*

- **Регистрация справки осуществляется по принятой в библиотеке форме , обычно в тетради (журнале) учета СБО. Отказы записывают в графе «Примечания»**

**Если у библиотекаря появляется предположение, что письменная справка может быть использована повторно, библиотека оставляет у себя ее копию, включая ее Картотеку выполненных справок**



# *Эффективность СБО*

Существует формула, по которой можно рассчитать относительный показатель (коэффициент – К) СБО:

$K = \text{сумма справок за год} : \text{сумму читателей}$   
(по итогам года).

**2013 год**

**2014**

**год**

**0,64**

**0,4**

# *Информационные ресурсы*

- <http://www.myshared.ru/slide/198132/#>
- <http://mirpps.ru/shablony-dlja-prezentacii.php?page=7>
- <http://templated.ru/obrazovanie/168-chtenie-knigi.html>

# ***Контакты***

## ***МКУ ГО ЗАРЕЧНЫЙ***

- ***«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»***

- ***Центральная библиотека***

***ул. Бажова, 24,***

***тел.3-13-98***

- ***Филиал ул.Кузнецова,10***

***тел.7-55-88,***

- ***дет.отдел 7-18-09***

- ***zarechbs@mail.ru***

***<http://zar-biblio.ucoz.ru/>***

***С уважением, Савина В.Г.***

# Практическая часть

## Задание 1

### Определить вид справки источники её

Группа 1 **выполнения:** Группа 2

- Автор книги «Иосиф Бродский»
- Книги по теме «Лекарственные травы Урала»
- Почтовый адрес Пенсионного Фонда РФ
- В какой библиотеке есть роман З. Прилепина «Обитель»
- Наличие в фонде библиотеки книг М. Степновой
- Книги из серии ЖЗЛ о людях искусства.
- Автор книги «На краю Ойкумены»
- Книги по теме «Делопроизводство»
- Дата написания поэмы Гомера «Одиссея»
- В какой библиотеке есть роман В. Аксенова «Остров Крым»
- Наличие в фонде библиотеки книг Э. Э. Шмитта
- Книги русских писателей-деревенщиков



# *Установить соответствие запроса и источника выполнения*

## *Содержание запроса:*

- 1. Установить наличие в библиотеке книги конкретного автора.*
- 2. Установить автора конкретного художественного произведения художественной литературы.*
- 3. Подобрать литературу по конкретной теме.*
- 4. Установить значение слова.*

## *Источники выполнения:*

- А – Алфавитный каталог.*
- Б – Систематический каталог.*
- В – Электронный каталог.*
- Г – Картоотека заглавий произведений.*
- Д – Систематическая картоотека.*
- Е – Картоотека рецензий.*
- Ж – Энциклопедии.*
- З – Словари.*

**Привести примеры справок по  
видам и назвать источники  
выполнения**

*Адресная*

*Тематическая*

*Уточняющая*

*Адресная*

*Фактографическая*



# Контакты

МКУ ГО ЗАРЕЧНЫЙ

«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»

Центральная библиотека

ул. Бажова, 24,

тел.3-13-98

филиал ул.Кузнецова,10

тел.7-55-88,

дет.отдел 7-18-09

[zarechbs@mail.ru](mailto:zarechbs@mail.ru)

<http://zarbiblio.ru/about>

Библиотеки ГО Заречный

<https://vk.com/zarbiblio>

С уважением, Савина В.Г