A photograph of a modern library interior. The space is bright and airy, with large windows on the left side offering a view of a city street. The floor is covered in a grey, textured carpet. In the foreground, several white armchairs with red cushions are arranged in a row. In the background, white bookshelves filled with books line the walls. A person is visible walking in the distance. The overall atmosphere is clean, contemporary, and inviting.

Справочно-библиографическое обслуживание в современной общедоступной библиотеке: технологии и ресурсы

М. Ю. Нещерет,
вед. науч. сотрудник, канд. пед. наук
mner@rsl.ru

- **Справочно-библиографическая служба**



- система элементов библиотеки, обеспечивающих функционирование СБО:
- справочно-библиографический аппарат,
 - библиографы,
 - материально-техническая база,
 - организационные формы обслуживания.



Справочно-библиографическое обслуживание – предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей.

**ГОСТ Р 7.0.103-2018
Библиотечно-информационное
обслуживание. Термины и
определения, п. 3.3.2.1.2.**

Информационные барьеры

- физические;
- экономические;
- психологические;
- технологические
- и др.



- **Библиографическая справка** – это 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***).

ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиографическая деятельность, библиография. Термины и определения, п. 3.2.2.19.





- **Фактографическая справка**, помимо описания факта, явления, события, содержит *библиографическую ссылку* на документный источник информации. Следовательно, в контексте СБО фактографическую справку правомерно рассматривать как библиографическую.

Результаты СБО





- **Библиографическая консультация** – это ответ на запрос, содержащий советы, рекомендации по методике библиографического поиска; использованию справочно-библиографического аппарата; методике библиографирования.



- **Ориентирующая консультация** – предоставление информации о режиме, условиях обслуживания; об услугах и ресурсах; о функциях подразделений библиотеки; о мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях).
- **Вспомогательно-техническая консультация** – консультация по использованию оборудования и программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения информации и т. д.

- **Отрицательный ответ** – справка, содержащая сведения об отрицательном результате поиска (исследованные информационные источники не содержат релевантной запросу информации).
- **Переадресование** – непрофильный или отраслевой запрос, перенаправленный в другую библиотеку или учреждение, где с наибольшей полнотой собрана необходимая информация для качественного удовлетворения запроса



РЕЖИМ СБО




- **Оперативное СБО** имеет место сразу после поступления запроса, при непосредственном контакте с пользователем, синхронно.
- **Продленное СБО** осуществляется диахронно при поступлении сложного запроса, когда по объективным причинам невозможно быстро

ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- **Алгоритм** – система условно последовательных предметных и мыслительных действий, выполняемых по определенным правилам и приводящих к поставленной цели.

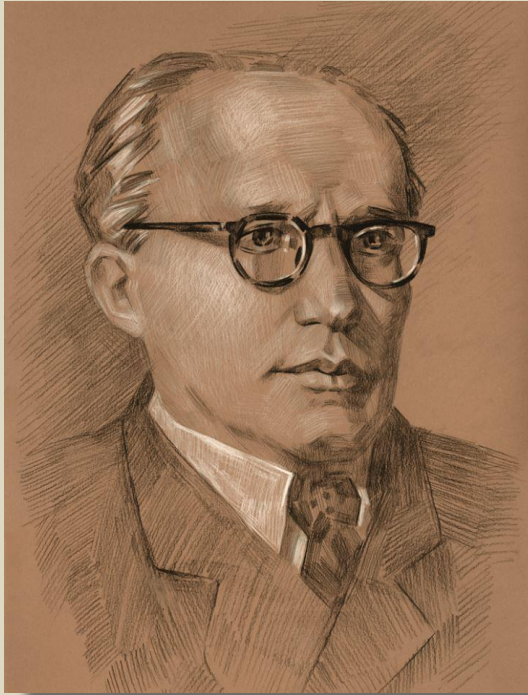
ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП

- 
- a) осознание и формулировка библиографической потребности пользователем, формирование библиографического запроса и ориентировочное установление типа поисковой ситуации;
- b) создание поискового образа запроса, а в случае автоматизированного поиска – поискового предписания

Библиографическое интервью

- уверен ли читатель в точности фамилии и инициалов автора,
- верно ли им обозначено заглавие издания,
- на каком языке и в каком издательстве вышла книга,
- не может ли издание быть статьей и др.





С. Л. Рубинштейн

Н:

«Сформулировать, в чём вопрос, – значит уже подняться до известного понимания, а понять задачу или проблему – значит если не разрешить её, то, по крайней мере, найти путь, т. е. метод, для её разрешения...».

ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЙ ЭТАП

- a) анализ элементов поискового образа документа/документов, и выявление основного поискового признака;
- b) сопоставление поисковых признаков с источниками поиска и формирование ресурсной базы поиска;
- c) моделирование библиографического поиска, создание плана и выдвижение поисковой гипотезы.





- Российская книжная палата
<http://www.bookchamber.ru/gbu.html>
- Институт научной информации по общественным наукам
<http://inion.ru/publishing/vidy-izdaniy>
- Всероссийский институт научной и технической информации
<http://www.viniti.ru/products/abstract-journal>

ОСНОВНОЙ ЭТАП



- a) реализация поиска на основе сформированной ресурсной базы и проверка поисковой гипотезы в ходе реализации поиска;
- b) реализация возможности получения новой, ранее неизвестной информации об объекте поиска и корректировка поискового плана в соответствии с достигнутыми результатами поиска;
- c) получение результата поиска.



ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП

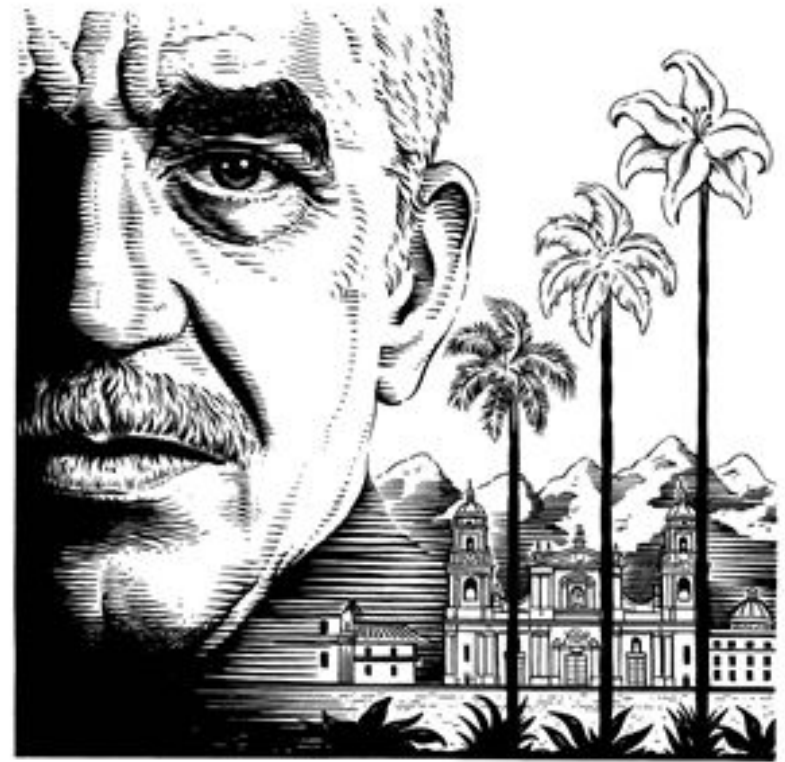
- а) итоговый синтез, анализ и оценка процесса поиска и его результата; проверка и обоснование результата поиска;
- б) оформление результата поиска и выдача его пользователю (в библиографическом обслуживании).



Виды релевантности:

- *синтаксическая* – формальное соответствие поискового образа документа поисковому образу запроса;
- *семантическая* – смысловое соответствие содержания документа содержанию запроса;
- *прагматическая* релевантность (пертинентность) – смысловое соответствие содержания документа информационной

Велика вероятность ситуации, когда аморфного вида запрос («что-нибудь про Маркеса») может обернуться списком литературоведческих трудов по магическому реализму.



ИНФОРМАЦИОННО-РЕСУРСНАЯ БАЗА СБО

- **Информационный ресурс** – это искусственно созданный или природный объект, являющийся источником информации, в любой форме, в любой знаковой системе, на любом физическом носителе.



ГОСТ Р 7.0.100–2018.
Библиографическая запись.
Библиографическое
описание. Общие требования
и правила составления, п. 3.1.



Формы информационно- библиографических ресурсов:

- *издательская*
(библиографические
издания и публикации
в изданиях),
- *карточная* (каталоги и
картотеки) и
- *электронная.*



Яндек... элек... Корс... Не у... Поис... Элек... Янде... Офо... Как г... Ката... X: X

aleph.rsl.ru XALL - Multi-field search

Каталог РГБ

Завершение сеанса Просмотр	Настройка Поиск	Базы данных Результаты	Отзывы Журнал	Помощь Подборка
-------------------------------	--------------------	---------------------------	------------------	--------------------

Простой поиск | По сочетанию полей | По нескольким БД | Сложный поиск | Команды

Поиск по сочетанию полей

Тема	<input type="text"/>
Автор	<input type="text"/>
Персоналия	<input type="text"/>
Заглавие	<input type="text"/>
Издательство	<input type="text"/>
Все поля	<input type="text"/>

Сочетание слов? Нет Да

В Электронном каталоге РГБ отражены:

- публикации, входящие в ЭБ РГБ;
- поступления книг с 1831 г.;
- поступления диссертаций с 1974 г.
- авторефератов диссертаций с 1986 г.;
- поступления в специализированные фонды.

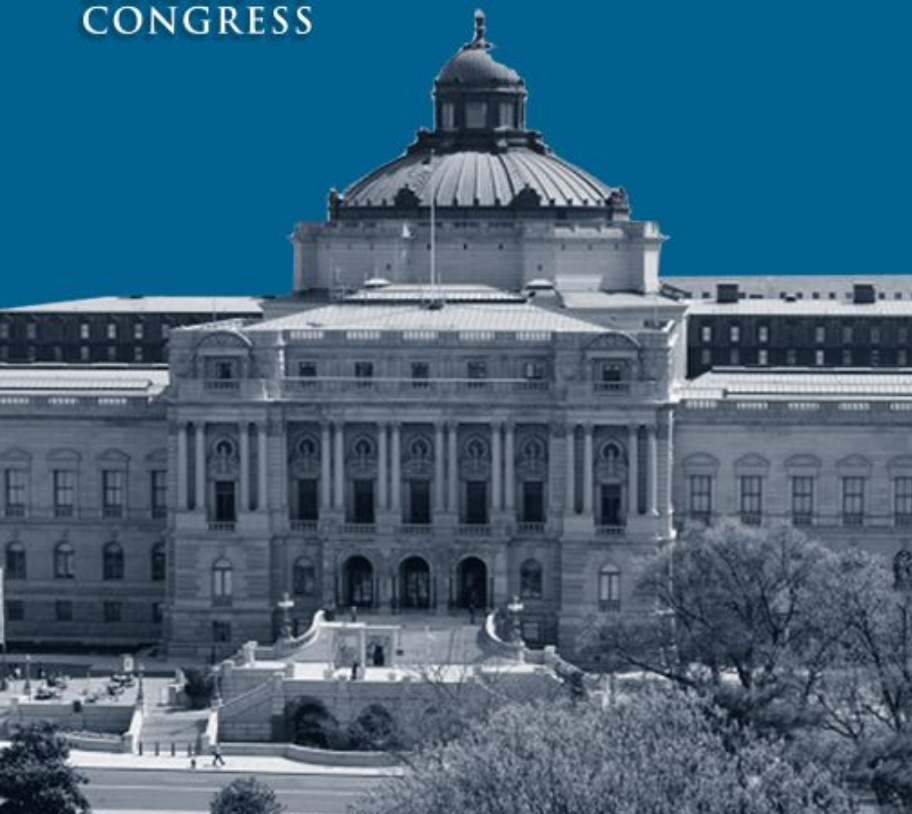


- Сводный каталог сериальных изданий России (1801–1825)
- Русская книга гражданской печати XVIII в.
- Сводный каталог газет России (1703–1917)

LIBRARY OF CONGRESS



LIBRARY OF
CONGRESS



Каталог Библиотеки
Конгресса США

<https://catalog.loc.gov> .

Он включает 18 млн
библиографических
записей, в том числе
на русском языке.




Полнотекстовые БД

- EBSCO, Scopus, Web of Science, East View, Интегрум и др.
- **Ресурсы ограниченного доступа** содержат большой объем информации в свободном доступе
- Hathi Trust Digital Library
<https://www.hathitrust.org>,
- POLPRED.com
<https://polpred.com> и др.

Электронные библиотеки открытого доступа

- ЭБ «КиберЛенинка»
<https://cyberleninka.ru>,
- Фундаментальная ЭБ «Русская литература и фольклор»
<http://feb-web.ru>,
- Научно-образовательный портал Высшей школы экономики ЭСМ:
экономика, социология,
менеджмент





eLIBRARY.RU - НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА - Microsoft Internet Explorer предоставлен: АМФ

http://elibrary.ru/defaultx.asp

Яндекс Поискать в Я.ру Найти Почта

ИЗБРАННОЕ РЕКОМЕНДУЕМЫЕ САЙТЫ КОЛЛЕКЦИЯ ВЕБ-ФРАГМЕНТОВ

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU

для читателей | для организаций | для издателей | для авторов

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн научных статей и публикаций. На платформе eLIBRARY.RU доступны электронные версии более 2200 российских научно-технических журналов, в том числе более 1100 журналов в открытом доступе.

РЕГИСТРАЦИЯ В БИБЛИОТЕКЕ
Регистрация пользователя в Научной электронной библиотеке является необходимым условием для получения доступа к полным текстам публикаций, размещенных на платформе eLIBRARY.RU, независимо от того, находятся ли они в открытом доступе или распространяются по подписке. Зарегистрированные пользователи также получают возможность создавать персональные подборки журналов, статей, сохранять историю поисковых запросов, настраивать панель навигатора и т.д.

КАТАЛОГ ЖУРНАЛОВ
Поиск журналов в каталоге научной периодики, содержащем более 31 тысячи наименований журналов, в том числе более 6700 российских. Просмотр списка доступных выпусков этих журналов и их оглавлений

АВТОРСКИЙ УКАЗАТЕЛЬ
Поиск научных публикаций с помощью авторского указателя.

ОСНОВНЫЕ ПРОЕКТЫ

- Российский индекс научного цитирования
- Научные журналы открытого доступа
- Информационные ресурсы в области нанотехнологий
- Подписка на российские научные журналы
- Международная конференция Science Online

НОВОСТИ И ОБЪЯВЛЕНИЯ

- 08.11 Обновлена статистика библиотеки eLIBRARY.RU
- 04.06 Опубликовано презентации докладов конференции SCIENCE ONLINE XV
- 16.05 Опубликовано информация о времени вылета участников конференции SCIENCE ONLINE XV
- 12.05 Расширен список организаций наносети, имеющих доступ к системе заказа статей Elsevier

РОССИЙСКИЙ ИНДЕКС НАУЧНОГО ЦИТИРОВАНИЯ
Открыта регистрация авторов научных публикаций в системе SCIENCE INDEX

Информация о подписке

ПРОДОЛЖАЕТСЯ ПОДПИСКА
Уже более 2200 российских научных журналов размещено на платформе eLIBRARY.RU

Подробнее

Для Вас открыт доступ

РОССИЙСКИЕ НАУЧНЫЕ ЖУРНАЛЫ
Ваша организация подписана на полнотекстовую коллекцию из 97 российских журналов

Список журналов

Поиск в библиотеке

Расширенный поиск

Вход в библиотеку

IP-адрес компьютера: 195.218.146.166

Название организации: Санкт-Петербургская академия управления и экономики

Имя пользователя:

Интернет 125%

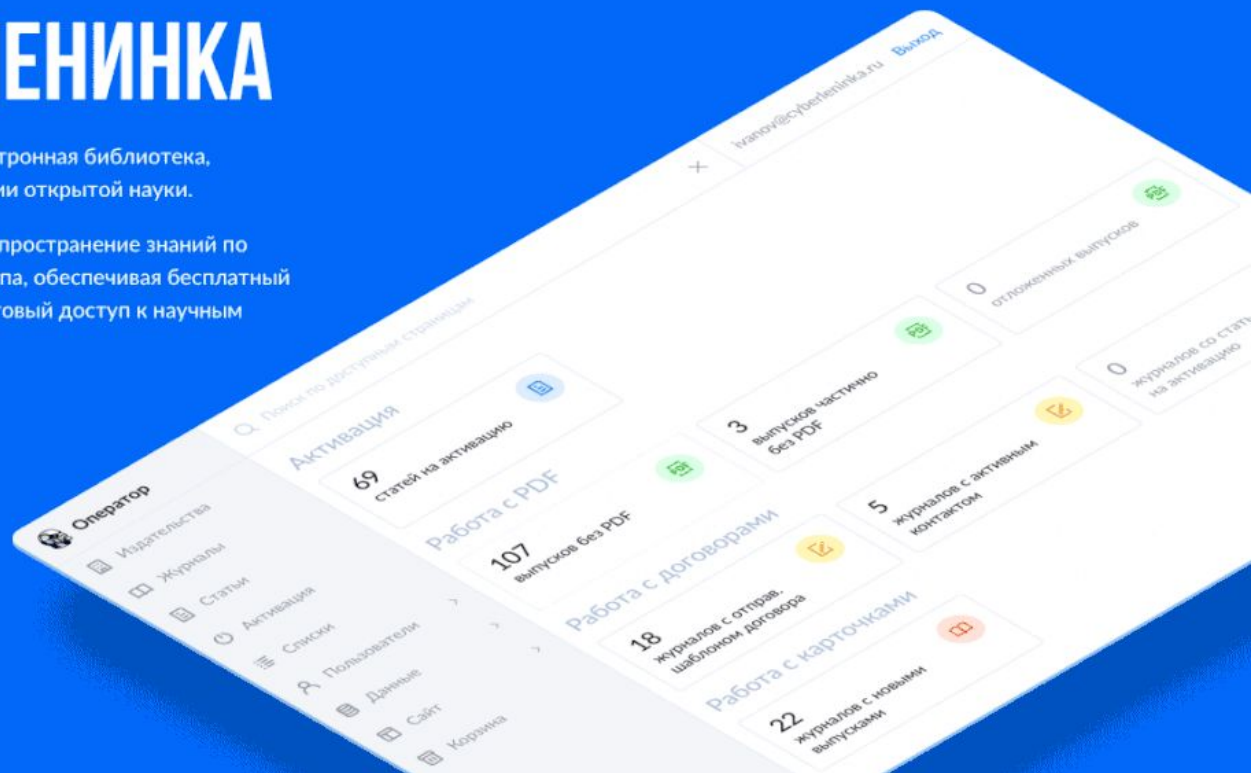
eLIBRARY.ru <https://www.elibrary.ru> – крупнейшая в России ЭБ, содержит более 29 млн научных статей и публикаций из российских журналов.



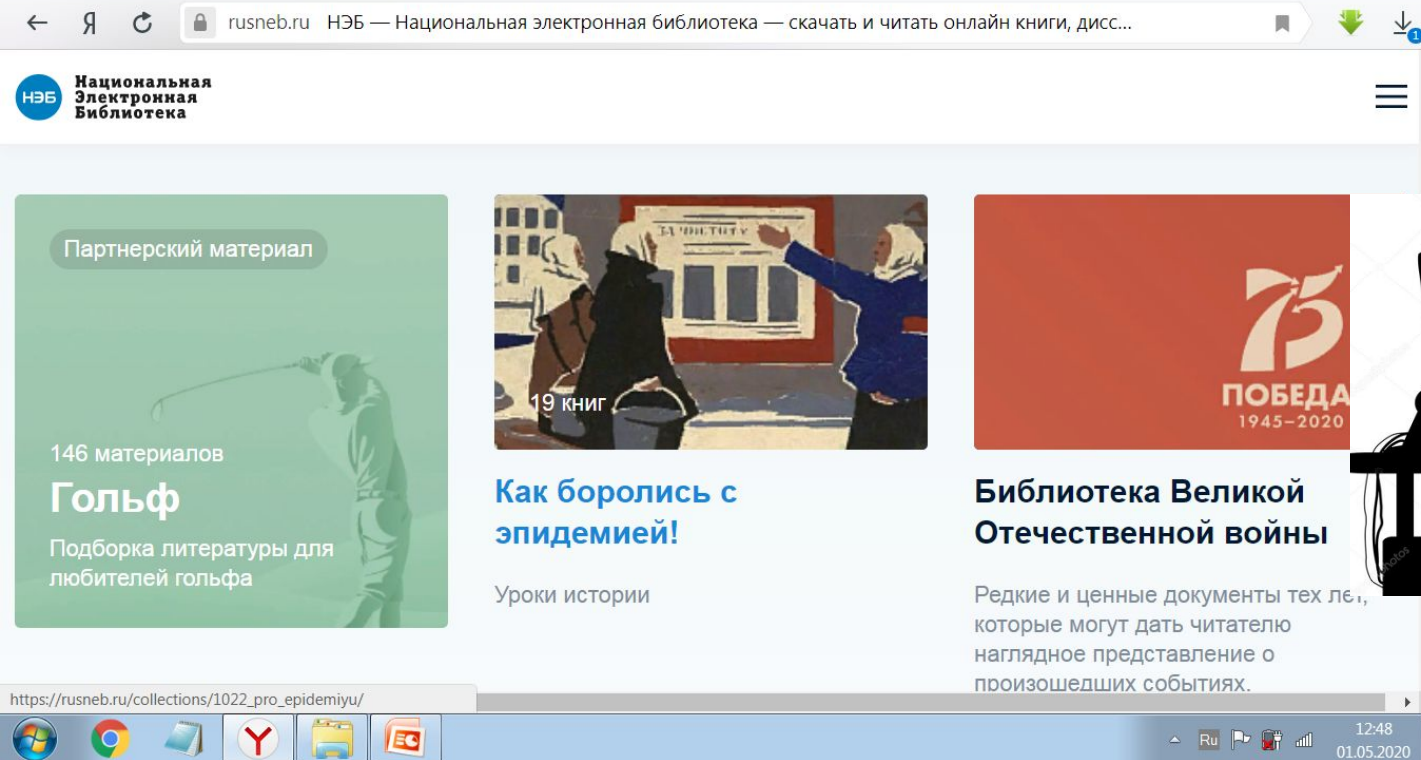
КИБЕРЛЕНИНКА

Российская научная электронная библиотека, построенная на концепции открытой науки.

Проект направлен на распространение знаний по модели открытого доступа, обеспечивая бесплатный оперативный полнотекстовый доступ к научным публикациям.



- ЭБ привлекает пользователей удобной навигацией, легким для восприятия дизайном и количеством публикаций. В составе коллекции ЭБ – почти 2 млн научных статей.



- НЭБ <https://rusneb.ru> содержит 4,6 млн объектов.
- НЭБ – это: 1) объединенный ЭК фондов российских библиотек; 2) единые технологии поиска; 3) интеграция с социальными сетями; 4) личный кабинет и единый электронный читательский билет 7) широкий набор сервисов для библиотек.

- **Электронные энциклопедические и справочные БД**
 - Большая российская энциклопедия <https://bigenc.ru>
 - Большая советская энциклопедия <http://bse.uaio.ru/BSE/bse30.htm>
 - Encyclopedia Britannica <https://www.britannica.com> и др.
 - Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета – Рубрикон (www.rubricon.com)
 - Англоязычный ресурс



Электронные путеводители:

- по справочным и библиографическим ресурсам РНБ (http://nlr.ru/nlr_visit/RA2020/bibliograficheskie-spravochnyie-resursyi#p1).
- по открытым ресурсам по культуре и искусству РГБ (<http://infoculture.rsl.ru/RSKD/main.htm>).
- «Газеты в сети и вне ее» (<http://nlr.ru/res/inv/ukazat55>)
- Открытый библиографический архив (<http://nlr.ru/ibores/oba>)



- Простой формой организации коллекции веб-ресурсов является **СПИСОК ССЫЛОК**, например: проект «ЭКБСОН» (информационная система доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки) (<http://www.vlibrary.ru/?id=6>).





ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА

**Дистанционное
обслуживание
(виртуальное обслуживание)
– предоставление
библиотечно-
информационных услуг
посредством
информационно-
коммуникационных**

**ГОСТ Р 7.0.103-2018 Библиотечно-
информационное обслуживание.
Термины и определения я, п.
3.3.12.**

ИСУТСТВИЯ

библиотеки

Типы ВСС



- *Синхронные ВСС* выполняют запросы пользователей в режиме реального времени.
- *Асинхронное виртуальное СБО* предполагает прием запроса через форму на сайте библиотеки, выполнение справки в течение определенного времени и отправку ответа через электронную почту.



- *Библиографически ориентированные ВСС* осуществляют поиск информации по библиографическим ресурсам библиотек(и) (печатным и электронным).
- *Интернет-ориентированные ВСС* осуществляют поиск интернет-ресурсов, соответствующих запросу, с переадресацией к ним



Характерные черты работы

- *обязательность выполнения всех запросов, соответствующих правилам пользования ВСС;*
- *оперативность выполнения запросов;*
- *корректность в общении с пользователями в сочетании с лаконичностью ответов;*



Ограничения в работе ВСС

- *Полнота и качество ответов:* как правило, число источников ограничивается (от 5 до 25).
- *Тип принимаемых запросов:* не принимаются запросы коммерческого и развлекательного характера.
- В рамках обращения в ВСС одновременно рассматривается только

Технология выполнения «виртуальной» справки:

- прием запроса (веб-форма, регистрационная форма);
- составление портрета пользователя;
- анализ запроса;
- поиск, выявление и отбор релевантной информации;
- предоставление ответа: составление письма, отправка по электронной почте пользователю;
- внесение запроса и ответа в архив выполненных справок.



Перечень показателей, предложенный в ГОСТ Р 7.0.20–2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», применяется избирательно, в зависимости от специфики библиотеки, состава её фондов и спектра оказываемых услуг.

УЧЕТ РЕЗУЛЬТАТОВ



Формы внутреннего учета

- *бланки запросов*
- *книга учета запросов и справок*
- *таблица учета библиотечно-информационного обслуживания с элементами СБО*
- *отчёт* – кварталный, полугодовой и годовой.



ОРГАНИЗАЦИЯ СБО

предполагает:

- *разработку комплекса нормативных документов:* положения о СБО, должностных инструкций, технологических инструкций и технологических карт на отдельные процессы;
- *введение унифицированных форм учета результатов СБО на основе применения единых критериев и стандартизированной терминологии.*



Дополнительные услуги СБС

- *индивидуальное сопровождение библиографического поиска по электронным ресурсам;*
- *помощь в поиске полнотекстовой тематической информации, электронных версий печатных публикаций, адресных и справочных сведений;*

Персонализация услуг:

- предложение услуг строится на основе предпочтений пользователя, с учетом его образовательного статуса, уровня владения компьютерной техникой, поисковых навыков, коммуникабельности, возрастных, национальных, региональных особенностей.



ПРОДВИЖЕНИЕ УСЛУГ

- У библиотеки нет продуктов и/или услуг, на которые был бы явный спрос. → Необходимо выявить приоритетные ИП потребителей и модернизировать СБО.
- У библиотеки есть продукты и услуги, которые недостаточно востребованы. → Необходимо найти





Интернет-инструменты продвижения продуктов и услуг

- сайт библиотеки
- рассылки
- пресс-релизы
- анонсы
- интерактивные сервисы (игры, опросы)
- онлайн-презентации и выставки
- внешние форумы и



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!