
Справочно-библиографическое обслуживание

МЕТОДИЧЕСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ

Библиографическое обслуживание – это процесс доведения библиографической информации до потребителей в соответствии с их реальными и потенциальными информационными потребностями и запросами.



Основные виды библиографического обслуживания

```
graph TD; A[Основные виды библиографического обслуживания] --> B[библиографическое информирование]; A --> C[справочно-библиографическое обслуживание];
```

библиографическое
информирование

справочно-
библиографическое
обслуживание

Согласно ГОСТ 7.0-99 –

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



Библиографический запрос представляет собой обращение пользователя в библиографическую службу в устной, письменной или электронной форме, отражающее потребность в библиографической информации.



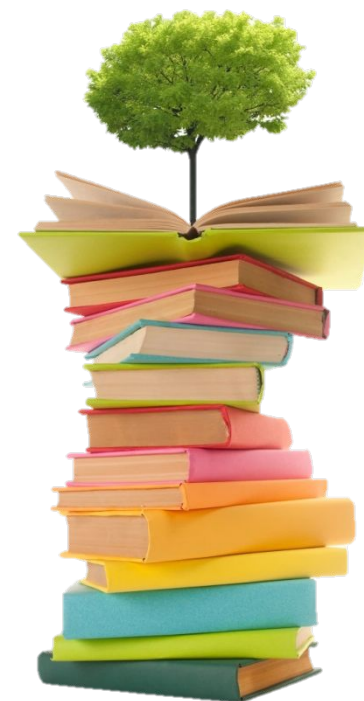
Единицей учета

выполненных разовых запросов

пользователей является **справка.**

Основой СБО является справочно-библиографический аппарат (СБА) библиотеки:

- * ретроспективные и текущие библиографические пособия
- * законсервированные каталоги и картотеки
- * действующие каталоги и картотеки
- * базы данных
- * фонд выполненных справок



Тематический запрос



Библиографический запрос, содержащий библиографическую информацию по определенной теме, предмету, вопросу, отрасли.

При выполнении тематического запроса особую важность приобретает первый этап—прием запроса.



На первом этапе необходимо точно сформулировать тему запроса, выяснить степень общеобразовательной и специальной подготовки читателя (является ли он студентом, специалистом, научным сотрудником), цель запроса (курсовая работа, диссертация, самообразование и т.д.), установить, какие виды документов интересуют читателя (книги, статьи из периодических изданий, авторефераты и т.д.), хронологические рамки и язык предоставления информации.

Источники выполнения тематического запроса могут быть:

локальные (находятся в библиотеке, образуя ее справочный аппарат):

- алфавитный каталог;
- систематический каталог;
- систематическая картотека статей;
- электронный каталог, базы данных;
- документные фонды (книжный фонд, справочный фонд, фонд библиографических пособий).

Удаленные информационные ресурсы:

- интернет-ресурсы, каталоги и удаленные базы данных крупнейших библиотек;
- информационные ресурсы библиотечных корпораций (например, «Марс», Арбикон) и др.

Уточняющий запрос



Библиографический запрос, устанавливающий и/или уточняющий отсутствующие или искаженные элементы библиографического описания.

При выполнении такого запроса могут уточняться следующие сведения:

- *Уточнение автора;
- *Уточнение заглавия;
- *Уточнение **выходных данных.**

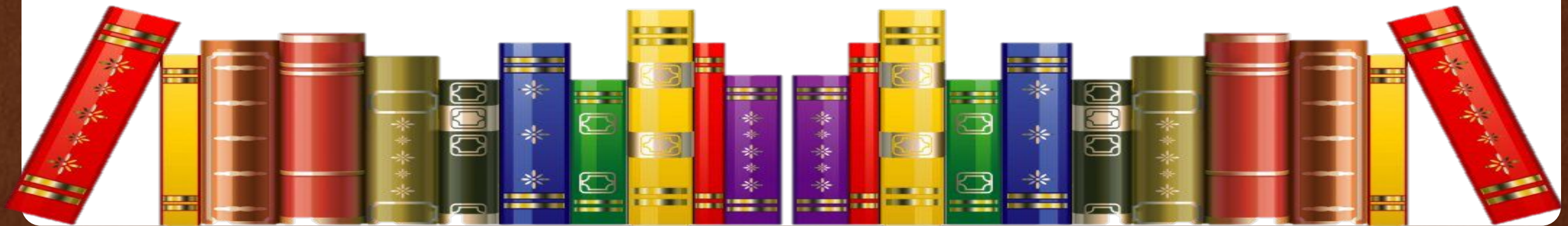


Адресный запрос



Библиографический запрос, устанавливающий наличие и/или местонахождение запрашиваемого документа в определенном фонде.

Выполняются **адресные запросы**, как правило, оперативно с помощью справочно-библиографического аппарата библиотеки: электронного или традиционного каталога.



Фактографический запрос



Библиографический запрос, содержащий фактические сведения.

Основными фактографическими запросами являются следующие:

- уточнение даты событий, дат жизни, биографических данных;
- местонахождение населенного пункта;
- разыскание статистических данных;
- объяснение значения, происхождения слова, выражения;
- расшифровка аббревиатуры и сокращений, уточнение написания и ударения в слове;
- разыскание цитат.

Библиографическая консультация



ответ на запрос, содержащий советы,
рекомендации по методике библиографического
поиска; использованию СБА; методике
библиографирования.

Основные этапы выполнения библиографического запроса:

* Первый этап - прием запроса.



Основные этапы выполнения библиографических запросов:

* Второй этап - установление круга источников выполнения запроса.



Основные этапы выполнения библиографических запросов:

* Третий этап - выявление и отбор литературы.



Основные этапы выполнения библиографических запросов:

* Четвертый этап - оформление справки.



Удаленное справочно-библиографическое обслуживание

- это обслуживание, производимое с помощью электронных средств связи, часто в режиме реального времени, когда пользователи используют компьютер и различные интернет-технологии для общения с библиотекарями, не присутствуя при этом в библиотеке.

**В настоящее время выделяется 2 основных типа
онлайнового СБО.**

* Первый - асинхронный. Он включает обслуживание пользователей через электронную почту и веб-формы запросов.

* Второй - синхронный, включает обслуживание в режиме реального времени.



Виртуальная справка



Вопрос-ответ

Виртуальная справочная служба



Спроси библиографа



Справка online

Архангельская областная научная библиотека им. Н.А. Добролюбова
Виртуальная справочная служба



Спроси библиотекаря

Учет выполненных запросов

*Учет письменных справок ведется по единой форме в «Тетради учета библиографических справок».

*Устные справки учитываются в «Дневнике библиотеки» в графе «Устные консультации и справки».

Литература:

- 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 (22.10.2017).**
- 2. Государственный стандарт ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.library.ru/1/act/doc.php?o_sec=134&o_doc=1151 (22.10.2017).**
- 3. Диомидова, Г. Н. Библиографоведение : учеб. для сред. проф. учеб. заведений / Г. Н. Диомидова. – СПб. : Профессия, 2002. – 284, [1] с. – (Библиотека).**
- 4. Коготков, Д. Я. Библиографическая деятельность библиотеки : 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 / М. Ю. Нещерет // Библиография. – 2009. – № 4 (июль-авг.). – С. 47-54.**
- 6. Справочник библиографа / [науч. ред. А. Н. Ванеев и др.]. – Изд. 3-е, перераб. и доп. – СПб. : Профессия, 2006. – 591 с. : табл. – (Библиотека).**