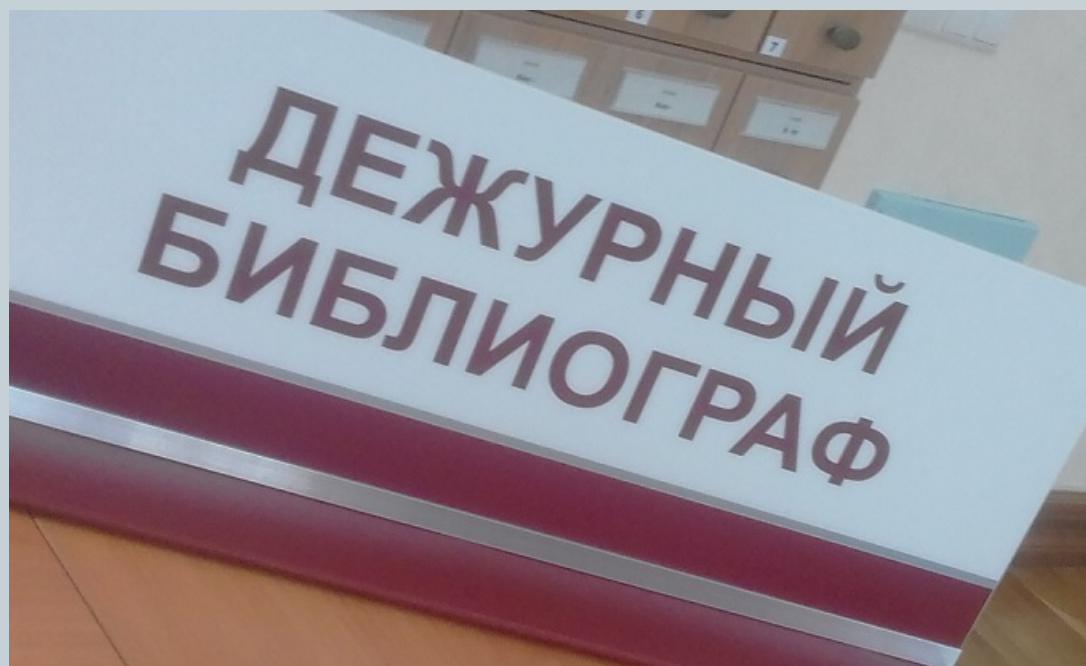


Справочно-библиографическое обслуживание в современной муниципальной библиотеке



**ОРГАНИЗАЦИЯ
ТЕХНОЛОГИЯ
РЕСУРСЫ**



Справочно-библиографическая служба библиотеки



система элементов библиотеки, обеспечивающих функционирование СБО:

- справочно-поисковый аппарат,
- библиографы,
- материально-техническая база (телефон, компьютеры, оборудование),
- организационные формы обслуживания (специальный отдел, абонемент, читальный зал, филиалы, информирование, прием запросов).

Обязательная функция библиотеки

- 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.

Систему СБО в библиотеке образуют три элемента



- Информирование
- Распределение функций обслуживания внутри б-ки среди отделов и филиалов
- Повсеместный упорядоченный прием запросов

Информирование



- **Информирование** о системе (общая в Правилах пользования библиотекой и конкретная в каждом подразделении). Информирование в устной форме при записи в б-ку, экскурсии по б-ке. Информирование должно быть странице Виртуальной службы. Наглядная форма – плакаты, объявления. Пользователей информируют об ограничениях (обоснованных отказах), о ВСС, о платных услугах.

Пример информирования из кн. И. Г. Моргенштерна «Справочно-библиографическое обслуживание»: Типовой плакат

Библиограф-консультант помогает:

- Подобрать литературу по теме
- Установить точные сведения (автор, название, и др.) об издании
- Установить наличие издания в б-ке
- Найти по справочным изданиям сведения фактические сведения

Пример информирования об услугах библиографов неформально и с юмором б-ка им Некрасова

Уточнить породу любимых собачек жены декабриста Анненкова, подсказать населенный пункт на трассе, перевести что-то на иностранный язык и даже разобраться в сложных вопросах кроссворда помогут сотрудники информационно-библиографического отдела.

Также библиографы могут порекомендовать литературу по теме, уточнить фактографические данные, фамилию автора или название книги, найти цитату или объяснить непонятный термин. И все это – бесплатно.

Чем помогут библиографы:

- оперативно найдут и составят список необходимой вам литературы из коллекций Некрасовки или электронных каталогов публичных библиотек Москвы;
- с помощью справочно-поисковых систем (К+, Гарант, Законодательство Москвы) подскажут перечень законодательных актов или найдут (по любым выходным данным) запрашиваемый документ;
- если вы пишете курсовую или дипломную работу, библиографы помогут составить список

Видеоролики, видеоинструкции ЦБ г. Нижний Тагил



- Как задать вопрос в «Виртуальную справку»:
инструкция

<https://www.youtube.com/watch?v=avr9sb9Ap8os&list=PLriwBEfrMmq8oQIMF7j4SudiU6i8w7IEt&index=3>

Как стать читателем б-ки: инструкция

https://www.youtube.com/watch?v=yk8qZc_r_sM&list=PLriwBEfrMmq8oQIMF7j4SudiU6i8w7IEt&index=1

Распределение функций СБО внутри б-ки

- Функции распределяются соответственно структуре библиотеке или ЦБС.
- В СБО участвуют все отделы б-ки по своему направлению и все филиалы
- Отдел краеведения
- Читальный зал
- Абонемент
- МБА
- Филиалы
- Информационно-библиографический отдел (сложные запросы, телефон, ВСС)

Повсеместный прием запросов на СБО



- Запросы должны приниматься во всех пунктах обслуживания, а не только в информационно-библиографическом отделе.
Сейчас запросы принимаются и через аккаунты социальных сетей, электронную почту ...
Важно стремиться к минимуму перенаправлений.
В традиционном режиме обслуживания должно быть установлено, какие запросы библиотека, ее подразделение, способны выполнить и должны принять к исполнению.

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.

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 найти релевантный ответ.

Почему пользователи обращаются в информационные службы

У пользователей б-к возникают потребности в библиографической и фактографической информации, которые они в состоянии самостоятельно удовлетворить. Необходимая информация оказывается недоступной.

Информационные барьеры

- физические;
- экономические;
- психологические;
- технологические

Поэтому пользователи обращаются к посредникам.

Запросы

- Пользователи выражают свои информационные потребности в виде запросов. Запрос – это обращение пользователя в информационно-библиографическую службу в устной, письменной или электронной форме, отражающее потребность в библиографической, фактографической и полнотекстовой информации.

По характеру необходимой информации запросы подразделяются:

- Тематические
- Уточняющие (уточнение библиографического описания)
- Адресные (наличие книги, журнала)
- Фактографические (конкретные сведения: адрес учреждения, правописание отдельных слов и т.п.)

Примеры запросов пользователей



- Помогите составить библиографический список источников по теме «Видные библиотековеды и библиографоведы России (СССР) – преподаватели вузов»
- Есть у вас книга «Животные-космонавты»
- Уточните годы жизни поэта Есенина
- В какой серии вышла книга

Виды справок аналогичны видам запросов

В ответ на запрос предоставляется справка.

Справка – ответ на разовый запрос, содержащий сведения о наличии и/ или местонахождении документа (адресная справка), сведения об отсутствующих и /или искаженных в запросе элементах БО (уточняющая справка)

Справка может содержать библиографическую и/или полнотекстовую информацию по теме (тематическая справка).

Фактографическая справка ответ на запрос, содержащий фактические сведения. Обязательно должна содержать ссылку на источник получения информации.


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

Результаты СБО



- Справки (тематические, адресные, уточняющие, фактографические)
- Консультации (библиографические, неблиблиографические)
- Переадресования
- Отрицательные ответы

Библиографическая консультация



- Библиографическая консультация – это ответ на запрос, содержащий советы, рекомендации по методике библиографического поиска; использованию справочно-библиографического аппарата; методике библиографирования. Библиографическая консультация может содержать советы по вопросам аннотирования, реферирования

Библиографическая консультация



- Есть разновидность библиографической консультации – тематическая консультация.
- Она содержит перечень источников, необходимых для выявления документов по теме исследования. Тематическая консультация дается, когда требуется сориентировать читателя на самостоятельный поиск.

Небиблиографические консультации



- Ориентирующая консультация – предоставление информации о режиме, условиях обслуживания; об услугах и ресурсах; о функциях подразделений библиотеки; о мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях).

Небиблиографические консультации



- **Вспомогательно-техническая консультация** – консультация по использованию оборудования и программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения информации, получения пароля к базам данных ...

Отрицательный ответ на запрос



- Если поиск оказался безуспешным, то его результатом становится **отрицательный ответ**. Отрицательный ответ – справка, содержащая сведения об отрицательном результате поиска (исследованные информационные источники не содержат релевантной запросу информации).

Отрицательный ответ на запрос



- Например, не подтвердилось библиографически, что документ был издан или тема пока еще библиографически не обеспечена.
- Отрицательный ответ, свидетельствует, что вторичные и первичные документы не содержат релевантной запросу информации. Отрицательный ответ по существу информативен.

Отрицательный ответ



- Прошу Вас оказать содействие в поиске книги издательства США «Механика и физика современного управления аэрацией зерна», Ш.Новарро, Р.Ноуэс. Press.2002. Данная книга зарегистрирована в библиотеке Конгресса США под номером 2001035405. Есть ли она в России и есть ли перевод?

Ответ

- Здравствуйте! К сожалению, книгу "The mechanics and physics of modern grain aeration management" не удалось найти в библиотеках РФ. Существование перевода на русский язык библиографически не подтверждается. Издание на англ. яз. есть в ряде зарубежных библиотек.

Переадресование



- Переадресование – непрофильный или отраслевой запрос, перенаправленный в другую библиотеку или учреждение, где с наибольшей полнотой собрана необходимая информация для качественного удовлетворения запроса
- Переадресование предполагает извещение пользователя о том, запрос перенаправлен в другую библиотеку, учреждение и пр.
- Возможно предоставление контактной информации пользователю, с помощью которой он может самостоятельно обратиться в нужное учреждение, где запрос выполнят профессионально и качественно

Переадресование



– Вопрос: Уважаемая библиотека, помогите в поиске информации про род Кривенда.

– Ответ:

Здравствуйте. Рекомендуем Вам обратиться в Институт генеалогии (e-mail: igi@nlr.ru).

Отказ



- Это ответ, содержащий разъяснение правил, согласно, которым запрос не принимается к исполнению. Он, как правило, дается на этапе приема запроса.
- Например, вопрос правового характера (имею ли я право ...?) – ответы на такого рода запросы вправе давать юрист
Например, узко фактографический «в какой местной газете есть упоминание о моих родственниках, год примерно 1960?» – для ответа требуется сплошной просмотр подшивок

Итак, не принимаются е исполнению запросы



- Требующие сплошного просмотра текста изданий
- Фактографические запросы, выполнение которых связано с просмотром большого количества названий и /или требующие специальные знания по существу проблемы
- Тематические запросы, тема которых сформулирована нечетко

Технология обслуживания



- Справочно-библиографическое обслуживание – это определенный алгоритм, а также творчество и интуиция библиографа.
- Поиск – это законы логики, мышления, строгая регламентация и парадокс. Поиск – это интуиция и эмоция. Поиск – это сочувствие
- Алгоритм–система условно последовательных предметных и мыслительных действий, выполняемых по определенным правилам и приводящих к поставленной цели.

Базовые этапы поиска



- Прием и анализ запроса, включающий выявление поисковых признаков путем библиографического интервью, или веб-формы запроса
- Выбор поисковой стратегии, а именно подбор и анализ источников
- Непосредственное выполнение запроса, предоставление результатов поиска в виде справки пользователю, объяснение результатов поиска пользователю

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.

Библиографическое интервью



- Уяснение сущности запроса предполагает выявление **целей** обращения к информации, содержательных и хронологических границ поиска, видов требуемых документов, ключевых слов, фраз, раскрывающих содержание запроса.

Второй этап. Отбор источников



- Знать особенности ресурсов: хронологический охват, обновляемость, качество БЗ, интерфейсы, объем, стоимость, есть ли полный текст и т. д.
- На этом этапе перечень источников корректируется для проведения повторного поискового цикла. В том случае, если поиск не принес положительного результата

Третий этап. Непосредственное выполнение запроса



Модификация запроса

- Замена терминов (! Обратите внимание на ключевые слова, рубрики, аннотации/рефераты у найденных релевантных документов что поможет заменить термины)
- Сужение запроса
- Расширение запроса
- Деление запроса на отдельные составляющие с последующим поиском



**Виртуальная справочная служба
популярная и востребованная услуга
Библиотеки**

Виртуальная справочная служба

- Дистанционное обслуживание (виртуальное обслуживание) – предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке.

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

Типы ВСС



- Синхронные ВСС выполняют запросы пользователей в режиме реального времени (онлайн-консультант, чаты).
- Асинхронное виртуальное СБО предполагает прием запроса через форму на сайте библиотеки, выполнение справки в течение определенного времени и предоставление ответа на сайте ВСС или отправку ответа через электронную почту (отложенный режим).

Особенности работы ВСС



- Обслуживаются все пользователи, обратившиеся в службу;
- При выполнении запросов удаленных пользователей используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотек, электронные каталоги и ресурсы Интернета;
- Список литературы оформляется в соответствии с ГОСТом.

Особенности работы ВСС



- обязательность выполнения всех запросов, соответствующих правилам пользования ВСС;
- оперативность выполнения запросов;
- корректность в общении с пользователями в сочетании с лаконичностью ответов;
- ведение архива выполненных справок.

Варианты ответов в ВСС



- Здравствуйте. Ваш запрос сформулирован слишком узко и требует углубленной библиографической проработки. Предлагаем Вам следующие материалы для начала работы (источники: БД elibrary, ИПС Яндекс, ИПС GoogleАкадемия)
- Здравствуйте. По Вашей теме есть огромное количество публикаций Предлагаем выборочный список литературы по теме. Источники ...
- Здравствуйте! Ваш запрос требует глубокой проработки и просмотра источников *de visu*, что в рамках ВСС не представляется возможным.
- Здравствуйте. Для начала работы предлагаем следующую литературу (источники – ЭК РГБ, ИПС Яндекс, Google):

Ограничения ВСС



- Полнота и качество ответов: как правило, число источников ограничивается (до 20);
- Тип принимаемых запросов: не принимаются запросы развлекательного характера;
- Не выполняются запросы, связанные с необходимостью предоставления информации обучающего характера;
- В рамках обращения в ВСС единовременно рассматривается только один запрос;



Учет основных результатов СБО

Учет результатов СБО



- 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.

Цель учета

- Главной целью учета справочно-библиографического обслуживания (СБО) является получение информации о его состоянии
- Показатели выданных справок характеризуют информационный потенциал библиотеки, эффективность использования ее справочно-поискового аппарата
- Ведение учета дает возможность изучить спектр информационных потребностей

Учет будет полноценным:



- **единообразный** отбор **объектов** учета
- необходимая **полнота записи**
выполненных справок
- **правильная** регистрация справок



- Подлежат учету и входят в основные показатели СБО как единицы учета – **справки и консультации**, соответствующие разовым запросам пользователям.
- В отчетных документах они представлены как в совокупности (общее количество справок и консультаций), так и дифференцировано – в зависимости от типа справки, режима выполнения.

Единица (объект) учета



- Устная или письменная справка
- Запрос пользователя

Решение о единице учета СБО принимает Библиотека. Это решение вносится в Положение «Учет основных результатов справочно-библиографического обслуживания».

Учет справок и консультаций может осуществляться по следующим параметрам

- количество справок, выданных пользователям при непосредственном посещении библиотеки
- количество справок, выданных удаленным пользователям в целом и дифференцировано по используемым библиотекой каналам коммуникации (телефону, почте, системе виртуального СБО, электронной почте, на аккаунты пользователей в социальных сетях)

В числе справок могут учитываться (если это необходимо)

- «Автоматизированные» справки, выполненные в автоматизированном режиме, на основе использования электронных информационных ресурсов с применением компьютерной техники.
- Справки краеведческого характера
- Справки устные, справки письменные



Справки, выданные в ответ на один запрос пользователя, подсчитываются по их реальному количеству, которое может не совпадать с количеством запросов.

Например, запрос носит комплексный характер

Формы внутреннего учета



- бланки запросов
- книга учета запросов и справок
- таблица учета библиотечно-информационного обслуживания с элементами СБО
- отчёт—квартальный, полугодовой и годовой.

Форма учета



Часть 3. Учет выполненных справок и методических консультаций

Тип справки								В т. ч. ВСС
Месяц	Итого	Тематическая	Уточняющая	Адресная	Фактографическая	Консультация	Ориентирующая	
Январь	592	30	5	332	39	4	282	67
Февраль	779	82	21	293	29	2	352	100

Форма книги учета справок и консультаций



- Содержание запроса/справки
- Цель запроса
- Библиографические справки по типам (тематическая, адресная, уточняющая, фактографическая)
- Письменные справки
- Виртуальные
- Библиографические консультации
- Переадресование
- Отказы
- Примечание

Ресурсы



КАТАЛОГИ
БАЗЫ ДАННЫХ
СПРАВОЧНЫЙ ФОНД





- 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.



- Знание источников и методика поиска не являются тождественными понятиями, хотя методика поиска всегда базируется на хорошем знании ресурсной базы.
- Знать ресурсы, их особенности: хронологический охват, тематику, содержание, обновляемость, качество БЗ, интерфейсы, объем – профессиональная обязанность библиографа.

Электронные каталоги – основной источник обслуживания



- Основной источник о содержании фондов – ЭК.
- ЭК характеризуются достаточным объемом, но пока не претендуют на полное отражение всего фонда
- ЭК Национальных библиотек
- ЭК и БД отраслевых информационных центров
- ЭК региональных библиотек

Путеводители по библиографическим ресурсам



- Путеводитель по поиску библиографической информации
- Каталоги российских и зарубежных библиотек
- Электронные путеводители по справочным и библиографическим ресурсам РНБ

ЭКРНБ

- Книги на иностранных европейских языках (с 1501 г.); **книги на русском языке (с 1708 г.)**; брошюры, авторефераты, сериальные издания, карты (с 1994 г.), ноты и звукозаписи (с 2009 г.)

Введите слова для поиска



РАСШИРЕННЫЙ ПОИСК

Внимание! Проход в библиотеку и обслуживание читателей с повышенной температурой, без масок и перчаток не допускается. При отсутствии издания или шифра в новом каталоге, поиск производится по [Генеральному алфавитному каталогу](#), заказ оформляется на бумажном требовании с отметкой дежурного по электронному каталогу. Издания, заказанные в субботу после 17:30 и в воскресенье, будут доставлены на кафедру в понедельник.

КАТАЛОГ РОССИЙСКОЙ НАЦИОНАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ

ЭК РГБ

- В Электронном каталоге поступления
- книг с 1831 г.;
- диссертаций с 1974 г.
- авторефератов диссертаций с 1986 г.;
- поступления в специализированные фонды.

Каталог книг (изданных с 1831г. по настоящее время)

Завершение сеанса	Настройка	Базы данных
Просмотр	Поиск	Результаты

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

Простой поиск

Введите слово(а)

Элемент записи для поиска

БД ИНИОН

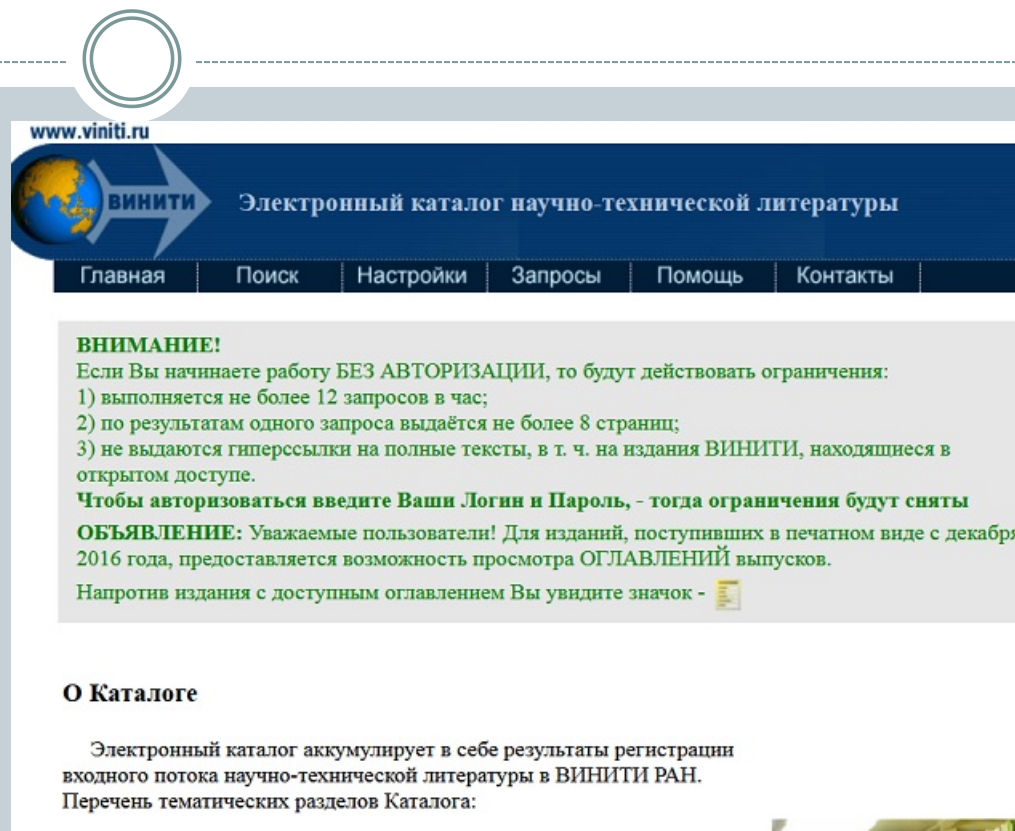


- Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам формируются с середины 1980-х годов. Общий объём массивов составляет **почти 4 млн. записей**. Новые данные добавляются **ежегодно**. Включены БЗ книг и научных статей из журналов и сборников на 140 языках.

1.	База данных по экономике и демографии	1991
2.	База данных по государству и праву. Правоведение. Политология	1986
3.	База данных по истории, археологии и этнологии	1986
4.	База данных по языкознанию	1986
5.	База данных по литературоведению	1986
6.	База данных по науковедению	1986
7.	База данных по философии и социологии	1981
8.	База данных по религиоведению	1991

ЭК ВИНИТИ


- Автоматика и радиоэлектроника
- Астрономия
- Биология
- География
- Геология
- Информатика
- Математика
- Машиностроение
- Metallurgy
- Механика
- Охрана окружающей среды
- Транспорт
- Физика
- Химия
- Экономика промышленности
- Электротехника



www.viniti.ru

Электронный каталог научно-технической литературы

Главная Поиск Настройки Запросы Помощь Контакты

ВНИМАНИЕ!
Если Вы начинаете работу БЕЗ АВТОРИЗАЦИИ, то будут действовать ограничения:
1) выполняется не более 12 запросов в час;
2) по результатам одного запроса выдаётся не более 8 страниц;
3) не выдаются гиперссылки на полные тексты, в т. ч. на издания ВИНИТИ, находящиеся в открытом доступе.
Чтобы авторизоваться введите Ваши Логин и Пароль, - тогда ограничения будут сняты
ОБЪЯВЛЕНИЕ: Уважаемые пользователи! Для изданий, поступивших в печатном виде с декабря 2016 года, предоставляется возможность просмотра **ОГЛАВЛЕНИЙ** выпусков.
Напротив издания с доступным оглавлением Вы увидите значок - 

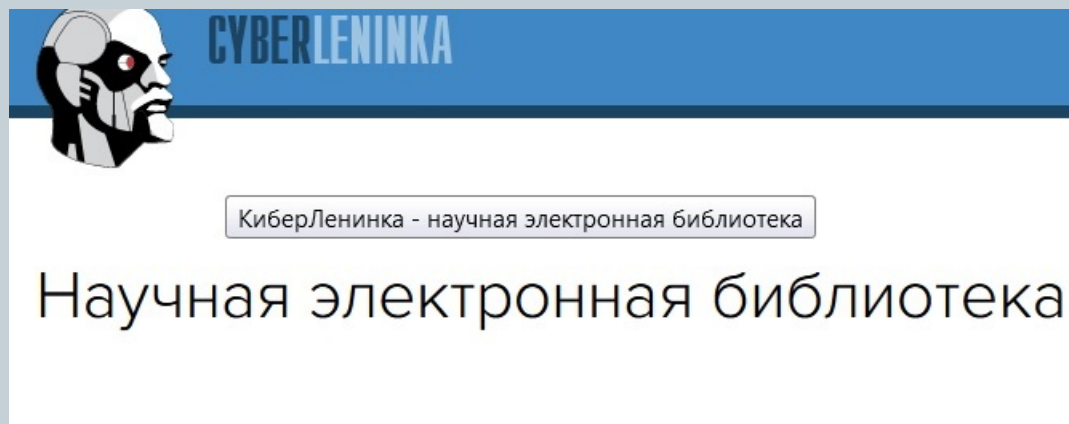
О Каталоге

Электронный каталог аккумулирует в себе результаты регистрации входного потока научно-технической литературы в ВИНИТИ РАН.
Перечень тематических разделов Каталога:

Хронологический охват: отечественная литература - с **1993** года, зарубежная - с **1995**.
Книги, статьи, авторефераты, патентыСтатей - 86 800 67; книг - 272673

ЭБ открытого доступа: КиберЛенинка

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



ЭБ открытого доступа: eLIBRARY.ru

- Крупнейшая в России ЭБ, содержит более 29 млн научных статей и публикаций из российских журналов.

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА

eLIBRARY.RU

ЧИТАТЕЛЯМ | ОРГАНИЗАЦИЯМ | ИЗДАТЕЛЬСТВАМ | АВТОРАМ | БИБЛИОТЕКАМ

Список литературы



- Гордукалова Г. Ф. Анализ информации : методы, технология, организация / Г. Ф. Гордукалова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2009. – 508 с.
- Дрешер Ю. Н. Информационное обеспечение ученых и специалистов : учеб-метод. пособие / Ю. Н. Дрешер. – Санкт-Петербург : Профессия, 2008. – 462 с.
- Жабко Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде : теория и практика / Е. Д. Жабко. – Санкт-Петербург, 2006. – 388 с
- Информационное обслуживание в библиотеках : электрон. библиогр. ресурсы. – Санкт-Петербург, 2009. – 200 с.
- Моргенштерн И. Г. Занимательная библиография / И. Г. Моргенштерн, Б. Т. Уткин. – 2е изд., испр. и доп. – Москва : Книжная палата, 1987. – 255 с.



- Моргенштерн И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание : теория и практика / И. Г. Моргенштерн. – Москва : Либерейя-Бибинформ, 2011. – 176 с.
- Нещерет М. Ю. Библиографический поиск : эволюция и современность / М. Ю. Нещерет. – СПб.: Профессия, 2010. – 256 с.
- Паршукова Г. Б. Методика поиска профессиональной информации : учеб.-метод. пособие / Г. Б. Паршукова. – Санкт-Петербург: Профессия, 2006. – 222 с.
- Шварцман М. Е. Виртуальная справочная служба: выбор программного обеспечения // Современная библиотека. – 2021. - № 1. – С. 36-40.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Домашнее задание прислать на адрес:
smarisha-m@yandex.ru

Домашнее задание принимается до 19 апреля 2021