

Министерство культуры Ставропольского края  
Государственное бюджетное учреждение культуры  
Ставропольского края  
«Ставропольская краевая универсальная научная библиотека  
им. М. Ю. Лермонтова»

# **Библиографические справки: виды, выполнение, учёт**

**Методические рекомендации**

Ставрополь  
2019

УДК 024.5(083.13)

ББК 78.582.6я81

Б59

**Составитель**

Т. А. Иванова

**Редактор**

И. А. Погорелова

**Дизайн обложки**

В. Г. Коротченко

**Ответственный за выпуск**

Н. А. Ткаченко

**Библиографические справки: виды, выполнение, учёт :**  
Б59 методические рекомендации / ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова» ;  
сост. Т. А. Иванова ; отв. за вып. Н. А. Ткаченко. – Ставрополь,  
2019. – 44 с.

Рекомендации по выполнению библиографических справок согласно ГОСТ Р 7.0.103–2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения» предназначены для работников библиотек, а также студентов библиотечных факультетов средних специальных и высших учебных заведений.

## *От составителей*

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) является одним из важнейших направлений библиотечно-библиографической деятельности библиотеки любого уровня. Главной составляющей справочно-библиографической работы считается выполнение читательских запросов (справок). В предлагаемом издании даны методические рекомендации по их выполнению, учтены особенности работы с электронными источниками информации и обслуживания пользователей при помощи интернет-технологий.

Настоящие рекомендации носят общий характер и не затрагивают структурные особенности справочно-библиографического аппарата (СБА) и специфики справочно-библиографического обслуживания отдельных библиотек.

Материал в рекомендациях сгруппирован по разделам, соответствующим типам справок. В первом разделе «Общие положения» даны определения информационно-библиотечным терминов по ГОСТ Р 7.0.103–2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения». В разделах, посвящённых отдельным видам справок, приводятся рекомендации, учитывающие особенности их выполнения и учёта.



## Общие положения

Согласно ГОСТ Р 7.0.103–2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения» ***справочно-библиографическое обслуживание*** – это «предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей».

### ✓ ***Информационный запрос:***

*Выраженная на естественном языке информационная потребность, представленная в виде требования пользователя на предоставление библиотечно-информационной услуги.*

**ГОСТ Р 7.0.103–2018 п. 3.2.2**

Запросы могут носить самый различный характер: начиная от сведений фактографического и тематического характера, наличия и местонахождения запрашиваемых документов и заканчивая предоставлением самого документа или его копии. Наиболее широко распространённой формой ответа на запрос является библиографическая справка.

### ✓ ***Библиографическая справка:***

*Библиографическая информация, полученная в результате поиска в ответ на разовый запрос пользователя.*

**ГОСТ Р 7.0.103–2018 п. 3.4.3**

Библиографическая справка содержит информацию:

- о литературе (документах) по определённой теме, интересующей читателя (*тематическая справка*);
- о наличии и/или местонахождении издания в фонде (*адресная справка*);
- об отсутствующих в запросе читателя или неправильных (искажённых) элементах библиографического описания (*уточняющая справка*);
- сведения (факты), интересующие читателя (даты жизни и деятельности какого-либо лица, толкование специ-

ального термина, точное наименование организации или учреждения и т. д.) (*фактографическая справка*).

Справки различаются:

– по характеру информации – *библиографические, фактографические*;

– по форме – *устные* (лично или по телефону), *письменные* (наиболее сложные, требующие выявления литературы по теме и оформления библиографического списка) и *электронный (виртуальный) запрос*.

✓ *При выполнении справок необходимо соблюдать правило: **обязателен диалог**, в ходе которого библиотекарь уточняет параметры запроса (целевое назначение необходимого материала, хронологические рамки, вид носителей и др.).*

*Устные справки* выполняются, как правило, оперативно, в присутствии пользователей или по телефону (режим «вопрос-ответ»). *Письменные справки* в большинстве своём отвечают на сложные запросы, поэтому срок выполнения каждой такой справки устанавливается индивидуально при приёме запроса. Сроки выполнения *виртуальных справок* определяются правилами работы соответствующих служб.

✓ ***Виртуальная справочная служба:***

*Справочная служба, предназначенная для дистанционной передачи информации пользователям.*

***ГОСТ Р 7.0.103–2018 п. 3.5.3.1***

*Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание* – предоставление удалённым пользователям средствами электронной связи в ответ на разовый запрос библиографической и/или фактографической информации, в т. ч. ссылок на конкретные ресурсы Интернета.

*Виртуальная справка* – онлайн-овая справочная служба, выполняющая библиографические, тематические и факто-

графические запросы по всем отраслям знаний для удалённых пользователей в режиме «вопрос-ответ».

Основными принципами работы виртуальных справочных служб являются: общедоступность и бесплатность; оперативность выполнения запросов; обязательность выполнения принятых к работе запросов либо оповещение пользователя в случае отсутствия требуемой информации.

Таким образом, справки отдельных видов различаются между собой конечным результатом, т. е. тем, что получает читатель в ответ на свой запрос.

✓ **Отказ:** *Неудовлетворённый запрос пользователя на услуги по профилю библиотеки.*  
**ГОСТ Р 7.0.103–2018 п. 3.1.9**

*Отказ* на запрос тоже считается справкой. Он содержит обоснование причины, по которой запрос читателя не может быть принят к исполнению (запрос не соответствует профилю библиотеки, СБА не содержит нужной читателю информации).

Одним из видов справочно-библиографического обслуживания является *библиографическая консультация*, когда в ответ на разовый запрос даются советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска. Пользователь проявляет большую активность, приобретает опыт библиографической работы и информационной грамотности.

## **Источники выполнения справок**

В процессе справочно-библиографического обслуживания источником выполнения справок могут быть любые доступные субъекту обслуживания информационные ресурсы. По ГОСТ 7.0–99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» *инфор-*

*мационные ресурсы* – совокупность данных, организованных для эффективного получения достоверной информации.

Ценность информационных ресурсов библиотеки (внутрисистемных и внешних) относительно справочно-библиографического сервиса определяется:

- оперативностью формирования (сокращение интервала между появлением документа и его отражением);

- объёмом, многообразием содержания и хронологической глубиной;

- качеством библиографических записей, максимально полным отражением информации о документе;

- эффективностью поиска информации в созданных базах данных (БД);

- комфортностью пользования БД (интуитивно понятный интерфейс; возможности сквозного поиска по нескольким базам, формирования пользовательского набора поисковых признаков (поиск по нескольким полям одновременно), уточнения результатов поиска (функция «поиск в найденном») и т. д.;

- наличием доступа к информационным ресурсам Интернета;

- хорошо сформированным документным фондом справочных и библиографических изданий.

Быстрый рост и динамичное развитие информационно-коммуникативных технологий в библиотеках повлияли на ресурсную базу и функции справочно-библиографического обслуживания. Его базой на современном этапе являются как традиционные, так и электронные информационные ресурсы, ставшие неотъемлемой частью справочно-библиографического аппарата современной библиотеки.

Автоматизация внесла коренные изменения в состав, структуру, функционирование СБА и резко повысила его эффективность. Поиск по электронным БД намного превосходит поиск по традиционным каталогам в части удобства и

оперативности. Тем не менее в части полноты информационной картины такой поиск по-прежнему уступает поиску по традиционным ресурсам. Особенно необходимо учитывать этот фактор в информационном сопровождении научной деятельности.

Внедрение в практику справочной работы виртуальных форм обслуживания актуализировало и такой источник, как фонд выполненных справок. Он представлен на сайтах многих библиотек, имеющих виртуальные справочные службы, и предназначен в основном для самостоятельной работы пользователей. Как правило, он называется «Архив справок» и имеет либо интертекстуальный поиск, либо поиск по словарям (в зависимости от способа ведения архива).

## Этапы выполнения справки

Методика выполнения справки включает в себя четыре основных этапа, из которых состоит «Путь справки».



Рассмотрим I этап – приём запроса. Оттого насколько верно сформулирован запрос, будет зависеть выбор источников поиска, а значит, раскрытие темы.



Разговорить читателя, помочь ему сформулировать тему – непростая задача, которую ежедневно решают библиотекары. При приёме запроса очень важно установление взаимопонимания, контакта с читателем, что зависит от квалификации библиографа и его личных качеств: доброжелательности, умения терпеливо и доходчиво разъяснить важность и необходимость предъявляемых требований. Если при формулировке запроса читатель использует специальную терминологию, необходимо выяснить значение терминов. Установлению контакта с читателями содействует интуиция, быстрая реакция, готовность оказать помощь.

На II этапе библиограф выявляет круг источников, необходимых для ответа на запросы пользователей, анализирует, определяет последовательность их просмотра. От правильного выбора на этом этапе зависит успешность поиска и время выполнения запроса. Когда читательский запрос сформулирован очень сжато, ответить на него с помощью только одного СБА сложно. В таких ситуациях необходимо просмотреть учебные, справочные, производственно-практические издания, которые имеются в фонде библиотеки.

III этап – поиск в источниках – можно разделить на три стадии, которые осуществляются на основе СБА и фонда библиотеки:

- общее ознакомление с источником;
- выявление информации с помощью поискового аппарата источника;
- отбор, оценка и группировка информации.

Читателю можно выдать сведения и о документах, которые отсутствуют в данной библиотеке, но есть в фонде других (научных, специальных) библиотек. Виды произведений печати, хронологический охват непосредственно связаны с читательским запросом.

Поиск считается законченным, когда получен его результат; он может быть как положительным, так и отрицательным.

Завершающий IV этап – оформление, выдача и регистрация справки – фиксируется в письменном виде, а именно:

- дата поступления запроса и готовность ответа;
- перечень просмотренных источников;
- сведения об исполнителе.

Когда требуется письменный ответ на запрос, составляется список литературы. Библиографические описания дополняются короткими аннотациями. Для того чтобы читатели быстрее получили необходимые издания, желательно указывать шифры книг. Копии библиографических списков, которые, по мнению библиотекаря, могут быть полезными другим пользователям, находятся в фонде выполненных справок. При выполнении уточняющих библиографических и фактографических справок необходимо называть источник информации. Это способствует повышению библиографической грамотности читателей, и в следующий раз они уже самостоятельно смогут ответить на аналогичные вопросы.

Отказ (письменный или устный) сопровождается объяснением его причин и рекомендациями по продолжению поиска или его переадресацией.

Выдача результатов поиска пользователю может осуществляться лично или посредством электронной связи. При личном контакте с читателем у библиографа есть возможность убедиться, что ему понятны результаты поиска и дальнейшие направления работы с ними, в случае необходимости нужно дать дополнительные разъяснения.

Регистрация справки осуществляется в журнале учёта.



## Методика выполнения библиографических справок

### *Методика выполнения тематических справок*

*Тематическая справка* представляет собой перечень документов по определённой теме и выполняется в несколько этапов.

*I этап – приём и анализ запроса.* При приёме запроса необходимо получить от заказчика возможно более полный набор сведений, обязательных для библиографического поиска:

- формулировка (уточнение) темы запроса, основных ключевых слов;
- подробное содержание темы (для узкоспециального запроса);
- цель запроса (научная, учебная деятельность и т. д.);
- определение видов документов, которые интересуют пользователя (книги, статьи из периодических изданий, авторефераты и т. д.);
- хронологические рамки;
- язык представления информации;
- степень полноты отбора документов;
- иные ограничения (например, сроки выполнения справки).

Все эти сведения взаимосвязаны, иногда уже тема запроса подсказывает, какие необходимо использовать источники в тематическом библиографическом поиске.

✓ *Тематические запросы можно разделить на личные информационные потребности и «вынужденные» (выполнение учебных и других заданий).*

При приёме запроса следует обратить внимание, чтобы он точно отражал тематические потребности читателя в информации. От того, насколько верно сформулирован запрос, будет зависеть выбор источников поиска. Уточнение запроса может проводиться в сторону сужения, конкретизации темы.

*Например, читатель формулирует запрос: «Сахарный диабет». Прежде чем начать его выполнять, следует выяснить, какой аспект данной проблемы интересует читателя: диагностика, методы лечения, категория больных, т. е. сузить запрос.*

В некоторых случаях возникает потребность, наоборот, в расширении темы: если запрос носит узкоспециальный характер. Формулируя таким образом запрос, читатель не учитывает, что нужные ему публикации можно найти в источниках, посвящённых более широкой теме, частью которой является интересующий его вопрос, а также что возможно целесообразнее использовать источники, содержащие материалы по смежным областям.

*II этап – определение круга источников.* Изучив суть вопроса, библиограф намечает примерный план работы, круг источников, осуществляет поиск, отбор и группировку литературы и оформляет тематический список.

Большинство тематических запросов выполняется с помощью систематического каталога, картотек, библиографических указателей, реферативных журналов, отраслевых периодических изданий. Во всех случаях полнота отбора материала зависит от целевой установки запроса.

*III этап – непосредственно библиографический поиск.* В процессе составления списка по теме, связанной с научной или производственной деятельностью, поиск идёт в ином направлении. Здесь важно выявить все документы, независимо от места их нахождения.

Специфичен тематический поиск художественной литературы. Кратчайшим путём в этом случае является обращение к тематической картотеке литературно-художественных произведений. При её отсутствии используйте специальные тематические указатели художественной литературы, пособия общелитературного характера с тематической группировкой материала или тематическими вспомогательными указателями, тематические обзоры и статьи из периодических изданий, печатные аннотированные карточки.

*IV этап – отбор и группировка материала.* Важно не просто найти книги или статьи, а произвести отбор релевантных источников (т. е. наиболее соответствующих тематике читательского запроса).

*V этап – оформление справки (списка литературы).* Этот вид справки выполняется только в письменной форме, вне зависимости от количества найденных источников (и даже в случае отказа). Справка оформляется в виде списка литературы, в котором документы могут быть расположены в алфавите авторов и/или заглавий либо систематизированы по определённой схеме. При применении любой систематизации сформированные разделы должны быть исчерпывающе понятно озаглавлены.

#### *Алгоритм поиска:*

1. Уточните, не работает(ал) ли кто-нибудь над выбранной вами проблемой.
2. Установите, нет ли готовой библиографии по вашей теме или её отдельным разделам, для этого необходимо определить хронологические и языковые рамки.
3. Если есть составленная библиография, уточните, не пропущены ли в ней интересующие вас годы и т. д. Дальнейший поиск ведётся по основным информационно-библиографическим источникам информации.

## **Методика выполнения адресных справок**

*Адресная справка* – библиографическая справка, устанавливающая наличие или местонахождение документа или его части в определённом фонде. Как правило, эти справки выполняются оперативно и не требуют сложных разысканий, при условии если читатель знает точные и полные сведения об интересующем его документе. Основным библиографический источник выполнения адресной справки – традиционные (карточные) алфавитные каталоги книг, периодических и продолжающихся изданий, собственный электронный каталог библиотеки. Результат адресного поиска – указание шифров хранения документа, позволяющих определить его местонахождение в библиотеке. Обычно библиограф обращается к алфавитному каталогу.

✓ Для **адресных запросов** типичны три ситуации их возникновения:

- физическая удалённость пользователя от фонда и/или каталогов;
- безуспешность самостоятельного поиска издания в каталогах библиотеки;
- необходимость установить местонахождение издания для заказа его по межбиблиотечному абонементу (МБА).

Сведения о журналах, газетах, продолжающихся сборниках находят с помощью каталога периодических и продолжающихся изданий.

Каталоги и картотеки спецвидов документов помогут найти ответы на вопросы о нотах, грамзаписях, стандартах, описаниях изобретений и т. п.

При отсутствии документа в данной библиотеке поиск осуществляется по электронным каталогам, представленным на сайтах более крупных либо специализированных биб-

лиотек. Результатом поиска в этом случае являются следующие сведения:

- название библиотеки – держателя разыскиваемого документа;
- шифры хранения документа;
- источник, из которого получены сведения о наличии разыскиваемого документа в фондах данной библиотеки.

*Например, читатель обращается с вопросом: «Есть ли в фонде библиотеки книга Р. Бейтса «Химия карбанионов», изданная в Ленинграде в 1987 году?».*

*С помощью алфавитного каталога Ставропольской краевой универсальной научной библиотеки им. М. Ю. Лермонтова получаем положительный ответ. Кроме того, указываем шифр – 24.2 Б41 1639182 и местонахождение книги – ОСН (основное книгохранилище).*

### ***Nota bene!***

\* Если читатель подходит со списком из 5 книг и просит уточнить их наличие в библиотеке, то это будет 5 адресных справок, независимо от того, сколько книг из списка есть в вашей библиотеке.

\* Если в фонде библиотеки нет нужной читателю книги – это адресная справка с отрицательным результатом.

\* Если, выполняя запрос читателя, вы просмотрели несколько ресурсов (например, свой каталог и каталоги краевых/областных библиотек), учитывается одна адресная справка.

\* Если читатель дал ошибочные данные о книге и вы прежде уточняете запрос, а только потом выясняете наличие источника, необходимо учесть 2 справки: одну уточняющую и одну адресную, несмотря на то, что вы выполняли адресную справку в два этапа.

\* Если в результате поиска нужный документ не был обнаружен в фонде библиотеки или в открытых сетевых ис-

точниках и библиотекарь предлагает воспользоваться дополнительными услугами по доставке документа/копии, объяснив условия доставки, необходимо учесть адресную справку и ориентирующую консультацию.

\* Если, выполняя запрос читателя, вы даёте ответ в виде информации о сетевом ресурсе, то ответ должен содержать библиографическое описание электронного документа, а не просто безымянную ссылку.

*Например, описание электронного документа по ГОСТ Р 7.0.100–2018:*

– *Источники из ЭБС:*

*Джикович, Ю. В.* Практический маркетинг : учеб. пособие / Ю. В. Джикович, А. А. Арефьева, Е. Е. Вольнов ; под ред. Г. С. Никифорова. – Санкт-Петербург : Лань, 2019. – 140 с. // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com/book/116375> (дата обращения: 02.12.2019).

– *Поисковые системы Яндекс:*

*Ермак – гордость России* : кр. ист. справочник / под ред. Г. С. Зайцева, В. И. Степанченко. – Тюмень : Изд-во ТюмГУ, 2016. – 346 с. – Электронная копия доступна на сайте Летка.РФ. URL: <http://www.летка.рф/images/upload/fil/Ermak2016.pdf> (дата обращения: 03.07.2019).

– *Библиографическое описание электронных ресурсов:*

*Ценностная детерминация инновационного поведения молодежи в контексте культурно-средовых различий* / М. С. Яницкий // Сибирский психологический журнал. – 2009. – № 34. – С. 26–37. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=13024552> (дата обращения: 29.05.2018).

## **Методика выполнения уточняющих справок**

*Уточняющие запросы* – это восполнение недостающих и/или установление точных элементов библиографического описания. Цель такого поиска – восстановление полного и



точного библиографического описания (автора, документа, заглавия, выходные данные издания, источника публикации статей, дата принятия и источник публикации официальных документов, количественные характеристики).

Процесс уточняющего поиска ускоряется и облегчается при знании библиографом типичных ошибок в запросах потребителей информации. К ним относятся:

- искажение фамилии автора, инициалов;
- сокращения и неточности в заглавии книг, периодических изданий;
- замена заглавия подзаголовочными или надзаголовочными данными;
- искажение выходных данных;
- представление переводчика, составителя, редактора, иллюстратора как автора книги;
- представление авторской работы как коллективной и наоборот;
- представление статьи, главы, раздела книги, частного заглавия, тома или выпуска многотомного издания как отдельного издания;
- отсутствие наименования коллектива в продолжающих изданиях, материалах конференции и т. д.;
- неточное приведение описания зарубежного издания на русском языке;
- неизданную работу читатель спрашивает как уже вышедшую в свет;
- отсутствие или искажение реквизитов (даты принятия, названия и источника публикации) официальных документов.

Причины этих искажений – недостаточно высокая библиографическая грамотность, невнимательность при заполнении требований, ошибки в библиографических источниках.

Приступая к уточняющему поиску, библиограф располагает неполной или искажённой информацией о документе. В этом случае необходима гибкая система поиска, позволяющая оперативно менять логически обоснованную последовательность обращения к тем или иным источникам в зависимости от того, какие исходные данные о документе известны.

Принимая запрос, библиограф должен получить о документе максимальное количество сведений, которыми располагает читатель. Обязательно выяснение источника получения сведений читателем. В беседе с ним библиограф стремится получить дополнительные данные об авторе, если он известен (годы жизни, область знания, в которой он работает, какие известны труды). Дополнительные сведения расширяют круг источников, которые могут быть привлечены при поиске.

Большое значение для библиографического разыскания имеет указание:

- на год издания документа, хотя бы даже приблизительный. Имея представление о хронологических рамках, библиограф более точно выбирает круг источников, необходимых для работы;

- место издания. Учитывая этот факт, библиограф обращается к краеведческой или национальной библиографии;

- издательство, поможет навести справки по издательским каталогам, библиографическим указателям трудов отдельных учреждений и т. д.;

- сведения о типе и виде издания (монография, статья, диссертация, отчёт о НИР, учебное пособие, депонированная рукопись и др.) определяют соответственно и круг источников, используемых при разыскании.

Так, уточнять библиографическое описание книги необходимо, прежде всего, по алфавитному каталогу библиотеки, «Ежегоднику книги» и «Книжной летописи». Материалы об определённом деятеле разыскивают преимущест-

венно по энциклопедическим и биобиблиографическим словарям, но если это лицо было членом определённого общества, возможности поиска расширяются в результате использования изданий, отчётов этого общества.

Если автор известен, но неизвестно заглавие, наиболее рационально обращение к алфавитному каталогу, картотеке персоналий, именованным указателям к прикнижным, пристатейным спискам литературы в работах данного автора, биобиблиографическим пособиям.

*Например, читателю нужно уточнить заглавие книги Ю. В. Бондарева, посвящённой вопросам литературы. Библиограф обращается к алфавитному каталогу, затем к картотеке персоналий, но предположим, что искомая книга там отсутствует. Следовательно, необходимо обратиться к библиографическим изданиям, в частности к биобиблиографическому указателю «Русские советские писатели. Прозаики», где в разделе о Бондареве отражена его книга «Стиль и слово».*

Разыскание не всегда удаётся сразу, и библиографу порой не раз приходится менять стратегию поиска, последовательно опираясь на данные, которыми он располагает, пока один из путей не приведёт к решению задачи.

В работе с читателем библиографом должна руководить уверенность в существовании запрашиваемого издания, как бы неполноценно, на первый взгляд, не выглядело его библиографическое описание. В большинстве случаев читатель бывает прав, и описание интересующего его издания заключается в себе, если не всю истину, то хотя бы часть её.

### ***Nota bene!***

\* К уточняющим библиографическим справкам относится редактирование библиографических данных, содержащихся в читательских требованиях на литературу.

\* Справка с отрицательным ответом на уточняющий запрос – это справка, констатирующая отсутствие библиографического описания документа или его части в доступных каталогах и библиографических указателях.

### ***Методика выполнения фактографических справок***

Практически каждому читателю в процессе его деятельности, помимо самих документов и библиографических сведений о них, постоянно требуются те или иные конкретные справочные данные, зафиксированные в различных документах. Простейшие фактографические запросы, не требующие переработки содержащихся в документах фактических данных, обычно выполняются в библиотеках.

*Фактографическая справка* – ответ на запрос, содержащий фактические сведения, проявление информационной потребности пользователя в установлении конкретного факта.

Основными фактографическими запросами являются:

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

Фактографическая справка содержит прямой ответ на запрос о тех или иных объектах, событиях, процессах, датах и т. д.

Как правило, это просьбы сообщить дату какого-то события (например: «*В каком году был осуществлён выход человека в космос?*»), уточнить смысл термина («*Что такое*

«конфронтация»?»), установить факты жизни и деятельности отдельных лиц.

✓ Иногда путают **тематическую и фактографическую** справки, неверно определив суть запроса.

*Как можно их различить?*

*Пример:*

1) «Что такое шаровая молния?» – это **фактографическая справка**, ибо здесь требуется определение самого понятия, явления, а подбор источников не требуется, пользователю неважны библиографические данные источника. Необходимо конкретный ответ на конкретный вопрос.

2) «Помогите написать реферат по теме "Шаровая молния"» – это **тематический запрос**, т. к. пользователю необходимо как можно больше источников с полным библиографическим описанием для подтверждения списка используемой в работе литературы.

Выполняются фактографические справки чаще всего по сборникам документов, словарям, энциклопедиям, справочникам. В случае узкоспециальных запросов, не получивших отражения в справочных изданиях, библиограф подбирает литературу, в которой наиболее вероятно наличие нужных сведений, и находит ответ путём её непосредственного просмотра. В отдельных случаях возможно использование библиографических пособий, тематических подборок материалов.

*Например, читателя интересует, кто из французских поэтов имел псевдоним Поль Элюар?*

*Ответ находим в БСЭ (т. 30, стб. 453, с. 155) – Эжен Эмиль Поль Грендель.*

Фактографическая справка может содержать указание на источник, из которого почерпнуты интересующие читателя сведения.

### ***Nota bene!***

\* Если факт найден в нескольких источниках – учитывается одна справка.

\* Если в результате поиска не удалось установить те или иные фактографические сведения в первичных и вторичных источниках информации, – это фактографическая справка с отрицательным ответом.

\* Если на фактографический запрос даётся перечень источников, где может встречаться информация о факте, – это тематическая справка, выданная на фактографический запрос.

## **Новые формы библиографического обслуживания**

Интенсивно развиваясь, расширяя свой функциональный потенциал, информационные технологии находят всё более совершенные и разнообразные способы применения в библиотечной работе. Российские библиотеки обогащают процесс библиотечного обслуживания своих читателей наиболее эффективными современными техническими средствами и технологиями. Виртуальная среда, которая разрушает границы замкнутого пространства, и возможности сетевых технологий позволяют библиотекам улучшить качество информационно-библиографического и справочного обслуживания пользователей. Читатель, не отходя от компьютера, может получить сведения о документе, информацию по теме и т. д. благодаря *виртуальной справочной службе*, которая функционирует на сайтах библиотек.

*Виртуальная справка* – это справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий, зачастую в режиме реального времени. При этом используются компьютеры и интернет-технологии для взаимодействия с персоналом службы без физического контакта.

В мире существует большое количество корпоративных виртуальных служб, которые объединяют библиотеки разного типа и ведут виртуальное справочно-библиографическое обслуживание (ВСБО). Наиболее развита подобная форма обслуживания в США.

Виртуальное справочное обслуживание в России ведут в основном публичные библиотеки. Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек (<http://www.library.ru/>) работает в российском секторе Всемирной сети с ноября 2003 г. Второй крупнейшей в стране корпоративной виртуальной справочной службой является ВСС Корпорации универсальных научных библиотек (<http://korunb.nlr.ru/>). Организатор проекта – Российская национальная библиотека (РНБ). Корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек (ВСС КОРУНБ) представляет собой распределённую онлайн-новую справочную службу, функционирующую при организационно-методической поддержке РНБ, объединяющую универсальные научные библиотеки и выполняющую разовые запросы удалённых пользователей, связанные с поиском библиографической, фактографической и полнотекстовой информации по всему спектру тематических направлений.

Целью обслуживания пользователей в удалённом режиме является оперативное, полное и качественное удовлетворение их информационных потребностей, основанное на использовании новых технологий.

Основными задачами деятельности библиотеки в данном направлении являются:

- обеспечение доступа пользователей к информации как собственной генерации, так и к приобретаемым продуктам;
- обеспечение доступности документов, находящихся в различных фондах;
- создание комфортных условий доступа к информации.

При этом современный пользователь ВСС предпочитает получать полнотекстовые электронные документы.

Решая эти задачи, библиотека осуществляет не только качественное формирование информационных ресурсов, технико-технологическое и программное обеспечение доступа к ним, но и внедряет новые виды сервисных услуг и форм обслуживания.

Виртуальная справочная служба Ставропольской краевой универсальной научной библиотеки им. Лермонтова является частью корпоративного проекта ВСС КОРУНБ при РНБ. За 2019 г. запросы поступали из разных регионов страны и имели политематическую направленность (политика, социология, педагогика, экономика, история, юриспруденция, техника, естественные науки, языковедение и т. д.). В основном это были тематические запросы повышенной сложности.

*Например: «Маркируется ли литература, поступившая в фонды библиотек в дар или взамен утерянных книг, изданная в период с 1991-го по 2012 г.?»; «Библиотека оформляет партию взамен утерянных книг, содержащую издания 2000–2011 гг. Ставить маркировку или нет?»; «Подскажите, пожалуйста, исследования по теме "Различия в речи мужчин и женщин в английском языке". Ищу что-то более близкое к современности, чем работы Робин Лакофф. Можно на английском».*

С 2020 г. на сайте СКУНБ им. Лермонтова будет работать «Виртуальная справка библиографа», которая предоставляет возможность читателям дистанционно получать библиографическую информацию по определённой теме, адресные, фактографические и уточняющие сведения по всем отраслям знаний. Также на сайте библиотеки представлена справочная служба «Виртуальный методист», созданная в 2016 г. для оказания консультативной и практической помощи библиотекам в удалённом режиме. Получить библио-



графическую информацию по краеведческой тематике помогает справочная служба «*Спроси краеведа*», которая предоставляет информацию о наличии и (или) местонахождении краеведческого документа в фонде, фактические сведения об известных лицах, организациях, населённых пунктах, исторических или культурных событиях на территории Ставрополья.

В ряде муниципальных библиотек Ставрополья действуют онлайн-сервисы, обеспечивающие обслуживание удалённых пользователей на принципах общедоступности для всех категорий пользователей. Так, на сайте Межпоселенческой централизованной библиотечной системы Георгиевского городского округа (<http://biblionez.ru/>) с 2016 г. действует сервис – виртуальная справочная служба. Посетителям сайта Андроповской межпоселенческой центральной районной библиотеки (<http://www.andropov-cds.ru>) предлагается воспользоваться услугами сразу двух виртуальных справочных служб – «*Спроси у библиотекаря*», выполняющей фактографические, библиографические и иные запросы пользователей, и «*Спроси у власти*», осуществляющей прямую связь населения и представителей органов местного самоуправления. В 2018 г. на сайте Межпоселенческой центральной библиотеки Курского района начала работу виртуальная справочная служба «*Спроси библиографа*» (<http://libkmrsk.ru/index.php/sprosi-bibliografa>), за период работы которой было выдано 39 справок в удалённом режиме.

Основными инструментами поиска при выполнении запросов удалённых пользователей являются:

1. *Онлайновые базы данных внешних организаций в режиме свободного доступа.* На сайтах диссертационных онлайн-баз представлены списки литературы диссертационных исследований. Это огромный массив библиографической информации, мало оцененной читателями, в т. ч.:

– «*DisserCat*» – электронная библиотека диссертаций и авторефератов (<https://www.dissercat.com/>);

– «*Scholar*» – база научных публикаций, диссертаций и авторефератов (<http://www.scholar.ru/>);

– «*Человек и наука*» – электронная библиотека диссертаций и авторефератов (<http://cheloveknauka.com/>).

Они дают возможность дополнить ответы на запросы пользователей при подборе материала для курсовых, квалификационных и научных работ, помогают библиографу найти ответы на узкоспециализированные запросы пользователей, перед которыми «пасуют» поисковые системы.

*Например, обращаются запросами: «Нужна литература по теме "Зоонимы, зоометафоры и зоофразеологизмы в словарном составе немецкого языка"»? или «Помогите подобрать материалы по промышленному способу очистки натрия хлорида до квалификации фармакопейный (стадии очистки схема производства)».*

При выполнении запросов ВСС зачастую используются полнотекстовые базы, в т. ч.:

– Научная электронная библиотека «*КиберЛенинка*»; ЮНЕСКО считает её примером использования открытых лицензий в образовании (<https://cyberleninka.ru/>);

– «*Порталус*» – крупнейшая онлайн-база авторских научных публикаций в России (<https://portalus.ru/>);

– библиографические базы ИНИОН (<http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/>);

– «*Книги в наличии и печати*» – банк данных Российской книжной палаты (<http://rbip.bookchamber.ru/SearchPublications.aspx>).

2. *Ресурсы Интернет свободного доступа.* Количество информационных ресурсов свободного доступа в Интернете огромно. Это десятки миллионов документов, представлен-

ных различными способами, число которых постоянно увеличивается. При выполнении виртуальных запросов обратиться к ресурсам Интернета свободного доступа можно в двух случаях: если информации по запросу катастрофически мало или как дополнение к найденным источникам. Обязательным условием использования этих материалов является анализ достоверности сведений, проверка принадлежности сайта, на котором размещена информация. Известные ресурсы обычно заслуживают доверия, поскольку трепетно относятся к своему рейтингу и не станут разминивать его на сомнительные материалы.

*Например, при выполнении запроса «Предложите литературу по теме «Морфологический анализ экономических стратегий» на английском языке» главным источником будет Интернет свободного доступа, т. к. найти информацию по данной теме трудно. Примерные источники:*

*Kay, M. Morphological analysis in // Marketing Intelligence & Planning. – 1988. – № 6. – P. 205–223. – Электронная копия доступна на [сайте] ResearchGate. URL: <https://www.aclweb.org/anthology/C73-2019.pdf> (дата обращения: 10.12.2019).*

*Minkyu Kwon Product-Service System Business Modelling Methodology Using Morphological Analysis / Minkyu Kwon, Jihwan Lee, Yoo S. Hong // Sustainability 2019. – № 11. – P. 1–16. – Электронная копия доступна на [сайте] ResearchGate. URL: <https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=16&cad=rja&uact=8&ved=2ah...> (дата обращения: 10.12.2019).*

3. *Онлайновые базы данных, закупаемые библиотекой по подписке.* В базу Виртуального абонемента входят: ЭБС IPR-books, ЭБС «Лань», библиотека ЛитРес и др. Читателем Виртуального абонемента может стать любой житель РФ, поэтому полнотекстовые базы, входящие в виртуальный абонемент, обязательно используются при выполнении запросов ВСС.

4. Система традиционных и электронных каталогов, картотек библиотек. Характерная их черта – наличие традиционных (карточных) и нетрадиционных (электронных) частей.

*Например, при выполнении запроса «Поддержка и продвижение чтения в условиях сельской библиотеки» для курсовой работы в Интернете полнотекстовой информации по этой теме очень мало. Поэтому с помощью ЭК можно составить большой список источников по заданной теме. Выполнять запросы узкой направленности помогают библиографические картотеки, входящие в число обязательных элементов СБА библиотеки.*

5. Архив выполненных справок – это база заданных ранее вопросов и ответов на них. Практически все ВСС, созданные в последние годы на базе российских библиотек, формируют общедоступные архивы (ими можно пользоваться и без регистрации). Такие архивы выполненных запросов в корпоративных системах по ВСО библиотек дают возможность удалённым пользователям вести самостоятельный поиск информации. Базы данных ответов имеют принципиально схожие черты с фондом выполненных справок традиционной справочной службы библиотеки. Значительную часть удалённых пользователей ВСО составляют школьники и студенты, поэтому можно предположить наличие повторяющихся запросов и активное использование этих баз данных или архивов. Архив выполненных запросов в ВСС формируется автоматически, его создание заложено в программном обеспечении.

6. Библиографические указатели, пособия в печатной и электронной формах. Традиционные справочно-библиографические издания также используются при выполнении запросов ВСС, но избирательно, в ряде конкретных случаев, когда запрос не может быть выполнен только на основе

электронной ресурсной базы из-за её недостаточной хронологической глубины.

*Например, ответ на вопрос «Какие публикации писем, записок, телеграмм Маяковского или/и к Маяковскому вам известны, за период 1995–1999 гг.?» «Обратитесь к изданию «Русские советские писатели. Поэты : биобиблиогр. указ. / Гос. публ. б-ка им. М. Е. Салтыкова-Щедрина; [редкол.: О. Д. Голубева (пред.) и др.]. – Москва : Книга, 1977. – Т. 14, ч. 2, вып. 4 : В. В. Маяковский, ч. 2, вып. 4 : Литература о жизни и творчестве В. В. Маяковского (1981–2010). – 2011. – 639 с.»*

7. *Материалы справочного характера: энциклопедии, словари, справочники.* Запросы, приходящие в ВСС, имеют различную тематическую направленность. Поэтому в некоторых случаях библиограф использует материалы справочного характера для определения терминов и понятий, неизвестных ему.

В Интернете широко представлены электронные версии энциклопедий, справочников и словарей, расположенные на разных web-серверах, они неизмеримо расширяют инструментарий библиографа. В качестве одного из эффективных ресурсов при выполнении запросов пользователей выступают персонализированные знания библиографов.

Каждый вид виртуальной справки требует своей стратегии выполнения. *Адресные* справки не требуют сложного разыскания и выполняются оперативно с помощью алфавитного или электронного каталога библиотеки. При работе над *уточняющей* библиографической справкой не всегда удаётся установить недостающие элементы библиографического описания только с помощью электронных ресурсов. Больше всего справок в ВСС поступает тематического характера. Стратегия выполнения тематических запросов во многом зависит от формулировки темы, целей, для каких необходима литература по запрашиваемой теме (доклад, реферат,

курсовая, дипломная, диссертационные разыскания и т. п.). Полезно иметь информацию о характере деятельности пользователя (студент, аспирант, научный работник и т. д.). При выполнении *тематической* справки используется весь спектр инструментов поиска. Поиск информации является интеллектуальным процессом, особенно если речь идет о библиографическом, тематическом и фактографическом поиске. В электронной среде «типологический поиск почти всегда носит вероятностный характер», но задача специалиста и состоит в том, чтобы максимально его снизить.

Чтобы быть востребованной, библиографическая служба должна обеспечивать высокий уровень комфорта, который позволяет пользователю выбрать не только содержание, но и удобные для него форму, время и место предоставления библиографической услуги. Выполняя эти условия, библиотекам необходимо использовать порой нестандартные подходы к организации СБО. Например, размещая на страницах *сайта библиотек* сведения об услугах для удалённых пользователей, осуществляя методическое сопровождение посредством предоставления инструктивно-методических материалов для работы удалённых пользователей с отечественными и зарубежными БД в глобальной сети.

В качестве современного инструмента продвижения информационных ресурсов и услуг важно использовать и *социальные сети*, благодаря которым библиотеки могут выйти непосредственно к своим пользователям со своей просветительской миссией. При успешной работе на медиаплощадках можно преобразовать принципы библиотечно-информационного обслуживания и вывести справочно-библиографическое обслуживание на новый уровень. Такой подход к работе в социальных сетях предполагает генерацию высококачественного и разнообразного контента, формирование непрерывного информационного потока, оказание в реальном времени библиотечно-информационных ус-

луг, постоянное расширение их номенклатуры и повышение качества, ведение грамотного диалога с пользователем и коллегами, систематический анализ и планирование своей деятельности, и в итоге – выработку информационной политики библиотеки в области социальных медиа.

*Например, в сообществе библиотеки в сети «ВКонтакте» можно оформить раздел (тему) «Стол справок (Подскажите. Помогите. Посоветуйте)», где специалисты быстро и оперативно отвечают на все заданные читателями вопросы. Иногда, если вопросы схожи, пользователи и сами могут найти ответ на свой вопрос среди существующих записей.*

Достоверность фактов – один из важных принципов ведения страниц библиотеки в социальных сетях. Поэтому важно максимально проверить информацию перед публикацией.

Сотрудники библиотеки будут общаться со своими реальными и потенциальными читателями в привычной для них среде, используя известные технологии, становясь доступной для них даже в *мобильном телефоне*. Ведь сегодня большинство людей хотят получать информацию современным способом. Использование мобильных телефонов расширит традиционное библиотечное пространство и спектр традиционных библиотечных услуг. Предоставление информационных услуг владельцам мобильных телефонов с помощью передачи текстовых сообщений позволит обеспечить им получение необходимой информации в нужный момент и практически в любом месте, ведь телефон всегда под рукой. Сообщения на мобильный телефон можно передавать и принимать как в режиме ожидания, так и во время разговора. Сообщение доставляется, даже если телефон выключен, – сразу после включения.

## Особенности работы с электронными источниками информации

Из всех направлений работы наиболее быстрое и осязаемое влияние Интернет оказывает на информационно-библиографическую деятельность. Связано это с тем, что энциклопедические, справочные и библиографические источники трансформируются в электронную форму быстрее любых других видов документов. Согласно данным интернет-статистики ГПНТБ России, спрос на электронные ресурсы в 5–7 раз превосходит спрос на ресурсы печатные, т. е. электронные ресурсы «работают» в 50–70 раз активнее, чем печатные. Поэтому библиографу необходимо знать не только традиционную систему источников информации во всём её многообразии, но и хорошо ориентироваться в основных электронных ресурсах, владеть умениями и навыками автоматизированного поиска. Ведь само качество информации напрямую зависит от выбора её источника и умения с ним работать.

К ценностным свойствам информации относятся:

- *полнота* – исчерпывающие характеристики предмета или явления;
- *актуальность* – соответствие нуждам человека в конкретный временной отрезок;
- *эргономичность* – удобство формы и объёма информации для конкретного потребителя;
- *защищённость* – запрет на несанкционированную работу с информацией;
- *полезность* – способность соответствовать читательским запросам;
- *достоверность* – безошибочное отражение текущего положения дел;



– *понятность* – изложение на доступном языке для пользователя;

– *объективность* – независимость от чего-либо суждения, оценки.

В зависимости от режима доступа электронные информационные ресурсы делятся на *ресурсы локального доступа* (с информацией, зафиксированной на отдельном физическом носителе, который должен быть помещён пользователем в компьютер. Например, электронные издания на CD-дисках: справочные, учебные, научно-популярные и др.) и *удалённого доступа* (с информацией, размещённой в информационных сетях. К примеру, в сети Интернет).

Локальные электронные издания являются более надёжными по сравнению с сетевыми, благодаря жёсткой государственной регламентации, что позволяет обосновывать приоритетность их использования в качестве информационного ресурса. Тем не менее при работе и с локальными, и с сетевыми источниками следует соблюдать особую осторожность и обращать внимание на компетентность научной информации, на опечатки и неверные библиографические ссылки и самое главное – не является ли данная информация плагиатом, использование которой без ссылки на первоисточник неэтично и противозаконно.

Чтобы избежать ошибок при использовании подобной информации целесообразно выполнять ряд рекомендаций:

1. Существуют статьи в профессиональных журналах, посвящённые сайтам различной тематики, с научным анализом содержащихся в них материалов. Их изучение поможет избежать множества ошибок при работе с электронной информацией. К примеру, полнотекстовые статьи ежемесячного научно-практического журнала «Научные и технические библиотеки» доступны на сайте журнала (<https://ntb.gpntb.ru/jour/index>).

2. При решении использования материалов, представленных в электронных источниках, проанализируйте их на предмет соответствия требованиям, предъявляемым к качеству информации (достоверность, полнота, актуальность и др.).

3. Прежде чем процитировать или сделать ссылку на то или иное виртуальное произведение, проанализируйте степень авторитетности источника. Необходимо опираться на соответствие оформления документа академическим стандартам (чёткое заглавие; подписи автора или группы авторов; наличие знака авторского права, свидетельствующего о том, что документ является интеллектуальной собственностью конкретного лица или компании).

4. При оценке качества интернет-сайта руководствуйтесь такими критериями, как:

– подтверждённость информации ссылками на другие источники, наличие указания на то, чья точка зрения представлена на веб-сайте (как альтернатива – нейтральность точки зрения или представленность разных точек зрения);

– компетентность авторов документов, размещённых на сайте, именно в той области, к которой имеют отношение документы (например, подтверждённая учёной степенью именно в этой области, наличием публикаций автора по данной теме в авторитетных научных журналах, отсутствием во всемирной паутине негативных отзывов о материалах от экспертов в данной области, ссылками на документы, созданные этим автором, как на достоверный источник, сделанными другими людьми, связанными с данной областью).

5. Нецелесообразно использовать сайты (диски), предлагающие подборку рефератов, курсовых и дипломных работ. Как правило, они имеют крайне низкую степень качества; зачастую это плагиат, а установить авторство практически невозможно.

6. При работе с электронными источниками информации необходимо тщательно вычитать текст на орфографиче-

ские, пунктуационные и стилистические ошибки; при цитировании – свериться с его типографским аналогом.

7. Необходимо сверять всю используемую терминологию с несколькими авторитетными источниками для исключения разночтений и смысловых ошибок.

Электронные источники информации являются, с одной стороны, самыми востребованными, с другой – самыми противоречивыми в плане качества предоставляемой информации. Тем не менее для многих специалистов именно они остаются единственным используемым источником необходимых сведений. Помните: электронные ресурсы, в т. ч. Интернет, не могут полностью решить проблему дефицита качественной информации, т. к. встаёт вопрос о достоверности и аутентичности представленных в них материалов. Необходимое высокое качество научно-исследовательской деятельности возможно обеспечить только при совместном использовании традиционных печатных и электронных ресурсов.

## **Библиографические консультации**

*Библиографическая (методическая) консультация* – ответ на запрос, содержащий советы, рекомендации по методике библиографического поиска; по использованию СБА (каталогов, картотек, библиографических указателей), по возможностям работы с локальными и удалёнными информационными ресурсами; по методике библиографирования (правилам оформления библиографического списка, составления библиографического описания, систематизации документов, их аннотирования и реферирования).

*Электронные библиографические (методические) консультации* по поиску информации включают предоставление удалённым пользователям текстовой информации обучающего характера, разъясняющей, как пользоваться электронным каталогом библиотеки и ориентироваться в рос-

сийских и зарубежных информационных ресурсах. Возможно предоставление информации о правилах оформления библиографического списка, составления библиографического описания, систематизации документов, их аннотирования и реферирования.

*Ориентирующая консультация* – информация по библиотеке (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых мероприятиях), её услугам и ресурсам.

*Вспомогательно-техническая консультация* – по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д.

*Факультативная консультация*, выполненная на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др.), если их проведение предусмотрено уставными документами библиотеки.

*Небиблиографические консультации* – это ответы на вопросы пользователей, связанные с режимом работы библиотеки и её подразделений, расположением читальных залов, отдельных частей СБА, условиями предоставления сервисных услуг.

✓ *Небиблиографические консультации не подлежат учёту в справочно-библиографическом обслуживании.*

Если поиск оказывается безуспешным, то его результатом становится отрицательный ответ пользователю. Справки с отрицательным ответом подразделяются на виды, соответствующие видам справок с положительным ответом.

Если запрос принят к исполнению и произведён поиск с привлечением различных элементов СБА, то результат

этого поиска, пусть даже и отрицательный, нельзя считать «отказом».

*Отказ* – это ответ, содержащий разъяснение правил, согласно которому запрос не принимается к исполнению.

*Не принимаются к исполнению:*

- запросы, требующие сплошного просмотра изданий;
- фактографические запросы, выполнение которых связано с просмотром большого числа названий и/или требующие специальных знаний по существу вопроса;
- запросы уточняющего характера при отсутствии достаточных для осуществления библиографического поиска сведений о документе;
- запросы, не обеспеченные соответствующим СБА;
- тематические запросы, тема которых сформулирована нечётко.

## **Учёт справочно-библиографической работы**

Учёт работы СБО пользователей ведётся в соответствии с ГОСТ 7.20–2000 «Библиотечная статистика» и является обязательным для всех структурных подразделений, ведущих СБО пользователей. Учёт *тематических справок* производится по числу выполненных тематических справок, подготовленных в виде библиографических списков или тематических подборок (при выполнении тематических запросов). Учёт справок на *библиографическое уточнение* – по числу уточняемых библиографических записей независимо от количества уточняемых элементов в одной записи. Число проверенных элементов библиографического описания не влияет на количество справок.

Формы учёта запросов могут быть разными. Так, учёт *адресных справок* ведётся по числу документов, наличие которых установлено в фонде библиотеки.

Учёт *фактографических справок* – по числу выявленных или уточнённых фактов статистического, адресного, топографического, биографического, хронологического и другого характера.

Учёт *библиографических (методических) консультаций* – по числу вопросов (при выполнении запросов ориентационного характера).

Учёт *общего числа выполненных запросов на СБО* проводится суммированием справок и отдельно от них консультаций, зарегистрированных в документации, принятой в библиотеке.

Обязательному учёту подлежат и отдельно учитываются *справки, выполненные в автоматизированном режиме* – на основе использования автоматизированных информационных ресурсов поиска.

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

Выданные справки и консультации, отказы, регистрируются по принятой в библиотеке форме с обязательным указанием тех единиц учёта, которые нашли отражение в плановых документах.

Не учитываются как справки такие ответы на запросы пользователей, которые не сопровождаются библиографическим или фактографическим поиском:

- подбор книг по запросу непосредственно из фонда без просмотра их содержания, поиска по тексту или прикнижным указателям;
- ответ о наличии книги или о каком-либо факте по памяти;
- перенаправление без попытки ответить на запрос, если пользователь обратился не по адресу;

– информация о режиме, услугах, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки, о проводимых в библиотеке мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях) и пр.

Таким образом, справочно-библиографическое обслуживание на протяжении многих лет остаётся одним из важнейших и наиболее сложных направлений деятельности библиотек. Оно представляет собой выполнение разовых запросов читателей путём представления им справок.

СБО осуществляется с учётом профиля каждой библиотеки, состава фонда и справочно-библиографического аппарата. Основными результатами организации СБО являются:

- удовлетворение запросов по месту их поступления;
- обслуживание различных категорий пользователей;
- выполнение плана.



## ***Библиографический список***

*Абросимова, Н. В.* Библиографическая деятельность библиотек / Н. В. Абросимова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2013. – 160 с. – (Азбука библиотечной профессии).

*Авдонина, Н. А.* СБО: эффективность и качество / Н. А. Авдонина, Н. С. Масловская // Мир библиографии. – 2010. – № 5. – С. 2–4.

*Андреева, Н. Е.* Виртуальное справочное обслуживание читателей / Н. Е. Андреева // Мир библиографии. – 2006. – № 2. – С. 18–20.

*Борисов, К. А.* Перспективная модель библиографического поиска в Интернете / К. А. Борисов // Библиография. – 2009. – № 1. – С. 64–66.

*Брежнева, В. В.* Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина. – 2-е изд., перераб. – Санкт-Петербург : Профессия, 2006. – 304 с.

*Васильева, Ю. Б.* Особенности работы с электронными источниками информации / Ю. Б. Васильева // Вестник социального обслуживания Югры. – 2013. – № 1. – С. 67–70.

*Жабко, Е. Д.* Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика : монография / Е. Д. Жабко. – Санкт-Петербург : Изд-во РНБ, 2006. – 387 с.

*Жабко, Е. Д.* Кто ищет – тот всегда найдёт: новые возможности обслуживания удалённых пользователей / Е. Д. Жабко // Библиотека. – 2004. – № 9. – С. 36–39.

*Информационно-библиографическое обслуживание* : сб. ст. / Российская национальная библиотека. – Санкт-Петербург : Изд-во РНБ, 2010. – Вып. 3. – 124 с.

*Информационное обслуживание в библиотеках: электронные библиографические ресурсы* : науч.-метод. посо-



бие / науч. ред. Е. Д. Жабко. – Санкт-Петербург : Российская национальная библиотека, 2009. – 200 с.

*Коготков, Д. Я.* Библиографическая деятельность библиотек: организация, управление, технология : учебник / Д. Я. Коготков. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 304 с.

*Коршунов, О. П.* Библиографоведение : учебник / О. П. Коршунов, Н. К. Леликова, Т. Ф. Лиховид. – Санкт-Петербург : Профессия, 2014. – 288 с.

*Лашас, А. В.* СБО на основе новых информационных технологий / А. В. Лашас // Библиография. – 2010. – № 3. – С. 26–30.

*Масловская, Н. С.* Уточняющая справка – лидер в работе / Н. С. Масловская, Н. А. Авдоница // Мир библиографии. – 2009. – № 2. – С. 9–11.

*Михеева, Е. В.* Информационные технологии в профессиональной деятельности : учеб. пособие / Е. В. Михеева. – Москва : Проспект, 2009. – 448 с.

*Моргенштерн, И. Г.* Справочно-библиографическое обслуживание: теория и практика : пособие для специалистов / И. Г. Моргенштерн. – Москва : Либерей-Библинформ, 2011. – 172 с.

*Нещерет, М. Ю.* Виды ответов на запросы пользователей: учёт в справочно-библиографическом обслуживании / М. Ю. Нещерет // Библиография. – 2009. – № 4. – С. 47–54.

*Нещерет, М. Ю.* Учёт результатов справочно-библиографического обслуживания в Российской государственной библиотеке : методическая консультация / М. Ю. Нещерет // Библиография. – 2016. – № 2. – С. 79–84.

*Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова, А. А. Пурник, А. В. Пурник, М. М. Самохина. – Москва : Гранд ; Фаир-Пресс, 2005. – 294 с.*

*Сборник стандартов СИБИД / сост. Т. В. Захарчук. – Санкт-Петербург : Профессия, 2010. – 528 с.*

*Справочник библиографа* / науч. ред. : Г. Ф. Гордукалова, Г. В. Михеева. – Изд. 4-е, испр. и доп. – Санкт-Петербург : Профессия, 2014. – 768 с.

*Степанов, В. К.* Библиографическое обслуживание в эпоху цифровых коммуникаций / В. К. Степанов // Библиография. – 2007. – № 2. – С. 22–41.

*Хайцева, Л. Б.* Профильное обслуживание специалистов библиотечной сферы в электронной среде / Л. Б. Хайцева // Научные и технические библиотеки. – 2005. – № 3. – С. 29–32.

*Черняков, А. Н.* Перспективы развития виртуальных справочных служб библиотек / А. Н. Черняков // Наука. Культура. Искусство: актуальные проблемы теории и практики : сб. докладов Междунар. науч.-практ. конф. : в 6 т. – Белгород : ИПК БГИИК, 2017. – Т. 3. – С. 39–44.



## Оглавление

<i>От составителей</i> .....	3
Общие положения.....	4
Источники выполнения справок.....	6
Этапы выполнения справки.....	8
Методика выполнения библиографических справок...	11
Методика выполнения тематических справок.....	11
Методика выполнения адресных справок.....	14
Методика выполнения уточняющих справок.....	16
Методика выполнения фактографических справок.....	20
Новые формы библиографического обслуживания.....	22
Особенности работы с электронными источниками информации.....	32
Библиографические консультации.....	35
Учёт справочно-библиографической работы.....	37
<i>Библиографический список</i> .....	40



*Для заметок*