

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система №1»
Губкинского городского округа**

Сектор информационно-библиографической работы

***Методические рекомендации
по выполнению библиографических справок***

Губкин, 2019

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система №1»
Губкинского городского округа
Сектор информационно-библиографической работы



**Методические рекомендации
по выполнению библиографических справок**

Губкин
2019

ББК 78.342

М 54

Составитель: И.А. Дубровина, заведующая сектором информационно-библиографической работы
МБУК «ЦБС №1»

Компьютерный дизайн: С.А. Русакова, редактор технического отдела МБУК «ЦБС №1»

**М 54 Методические рекомендации по выполнению
библиографических справок / МБУК «Централизованная
библиотечная система №1» Губкинского городского округа;
сост. зав. сектором информ. - библиографической работы . -
Губкин, 2019. - 32 с.**

ББК 78.342

© МБУК «ЦБС №1» Губкинского городского округа, 2019

От составителя

Библиотеки для многих поколений читателей являются окном в мир информации и знаний. Здесь учатся, думают, пишут книги и диссертации, меняются сами и меняют свою жизнь. Библиотеки меняются вместе со своими читателями, учитывая реалии новейших информационно-коммуникационных технологий. Деятельность библиотек, всех ее структурных подразделений направлена на качественное и оперативное обслуживание читателей, удовлетворение их информационных потребностей. Одним из основных и важнейших направлений остается справочно-библиографическое обслуживание.

Результатом справочно-библиографического обслуживания являются справки, по выполнению которых даются методические рекомендации. В пособии учтены особенности работы с электронными источниками информации и обслуживания пользователей при помощи ресурсов удаленного доступа.

Материал в рекомендациях сгруппирован по разделам, соответствующим типам библиографических справок.

В разделах, посвященных отдельным видам справок, приводятся рекомендации, учитывающие особенности их выполнения. Пособие снабжено схемами.

Общие положения

Согласно ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» справочно-библиографическое обслуживание – это «обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг».

Такие 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 распространенной формой ответа на запрос является библиографическая справка. С такими запросами пользователи обращаются к сотрудникам библиотек. Эти запросы могут быть связаны с профессиональной, учебной и другими видами деятельности пользователей, с целью самообразования.

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.

Общая схема справочно-библиографического обслуживания выглядит следующим образом.

Рисунок 1



ГОСТ 7.0-99 различает два вида справок:

- библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка);
- фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

Рисунок 2



По форме обращения пользователей справки делятся на устные, письменные и виртуальные. Устные справки выполняются, как правило, оперативно, в присутствии пользователей или по телефону. Письменные справки в большинстве своем отвечают на сложные запросы, поэтому срок выполнения каждой такой справки устанавливается индивидуально при приеме запроса. Сроки выполнения виртуальных справок определяются правилами работы соответствующих служб.

Рисунок 3



Справки бывают также внутренние и внешние.

Внутренние справки выполняются в процессе межличностного общения субъекта информационного обслуживания с пользователем в библиотеке.

Внешние справки выполняют по запросам, поступающим по различным каналам связи (по телефону, традиционной и электронной почте, в режиме виртуального справочно-библиографического обслуживания и др.) от жителей данного или других населенных пунктов.

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

Виртуальная справка – онлайновая справочная служба, выполняющая библиографические, тематические и фактографические запросы по всем отраслям знаний для удаленных пользователей. Виртуальная справка выполняется 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.

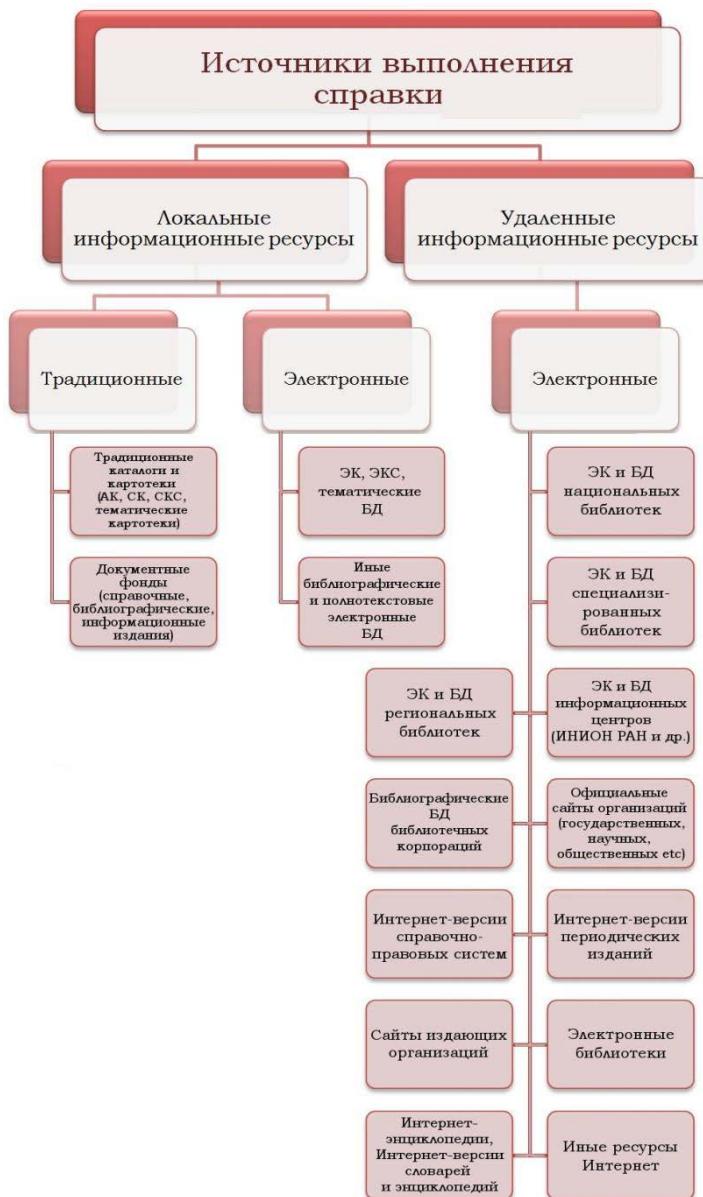
Источники выполнения справок

Источником выполнения справок в процессе справочно-библиографического обслуживания могут быть любые доступные субъекту обслуживания информационные ресурсы.

По ГОСТу 7.0-99, информационные ресурсы – совокупность данных, организованных для эффективного получения достоверной информации.

Базой справочно-библиографического обслуживания на современном этапе являются как традиционные, так и электронные информационные ресурсы, ставшие неотъемлемой частью справочно-библиографического аппарата современной библиотеки. Ниже приведена схема основных источников выполнения справок.

Рисунок 4



Подробнее особенности их использования для выполнения различных видов справок будут рассмотрены в соответствующих разделах.

Автоматизация внесла коренные изменения в состав, структуру, функционирование справочно-библиографического аппарата и резко повысила его эффективность. Поиск по электронным базам данных 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.

Внедрение в практику справочной работы виртуальных форм обслуживания сделала актуальным 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».

Этапы выполнения справки

Методика выполнения справки включает в себя четыре основных этапа, которые называют «Путь справки»:

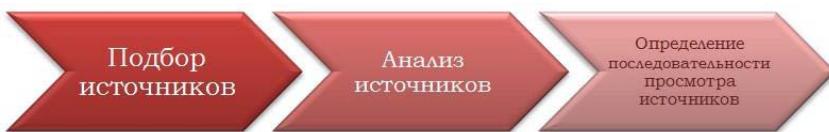
- прием запроса;
- подбор и анализ источников;
- поиск в источниках, выявление и отбор релевантной информации;
- оформление, выдача и регистрация справки.

Рисунок 5 Прием запроса



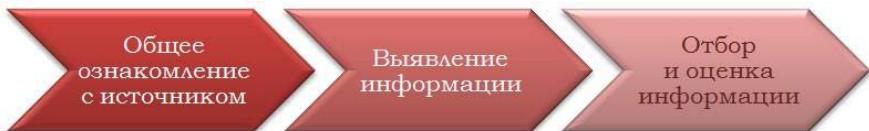
Это очень ответственный этап. Именно во время приема запроса задача библиографа – получить от читателя максимально полную информацию, уточнить и выяснить, что конкретно интересует посетителя библиотеки: отрасль знаний, виды документов, хронологический охват.

Рисунок 6 Подбор и анализ источников



На втором этапе библиограф устанавливает 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.

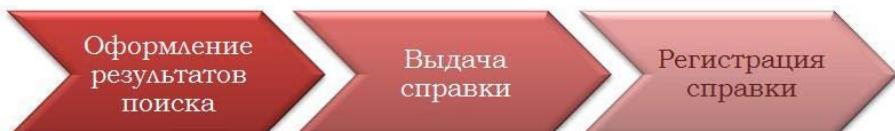
Рисунок 7 Поиск в источниках



Этот этап можно разделить на три стадии: общее ознакомление с источником, выявление информации с помощью поискового аппарата источника, отбор, оценка и группировка информации.

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

Рисунок 8 Оформление, выдача и регистрация справки



В письменной справке фиксируется дата поступления запроса и готовность ответа, перечень просмотренных источников, сведения об исполнителе. Кроме того, письменная либо виртуальная справка должна содержать указания, необходимые для дальнейшей работы пользователя.

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 почтовой (электронной) связи. При личном контакте с пользователем у исполнителя есть

возможность убедиться, что пользователю понятны результаты поиска и дальнейшие направления работы с ними, а также возможность дать в случае необходимости дополнительные разъяснения.

Регистрация справки осуществляется в журнале учета.

Тематическая справка

Тематическая справка – это справка, которая содержит библиографическую информацию по определенной теме.

При выполнении тематического запроса особую важность приобретает первый этап – прием запроса. Оттого, насколько верно сформулирован запрос, будет зависеть выбор источников поиска, а значит, раскрытие темы. При приеме запроса очень важно взаимопонимание, контакт с читателем. Последнее, без сомнения, зависит от квалификации библиографа и его личных качеств: доброжелательности, умения терпеливо и доходчиво разъяснить важность и необходимость предъявляемых требований.

Уточнение запроса – конкретизация темы.

Нельзя приступать к поискам, если вам что-либо неясно в теме. Если это вопрос узкоспециальный, надо подробно расспросить читателя о содержании темы. Не надо стесняться, библиографы не обязаны быть специалистами во всех областях знаний.

Надо выяснить читательское и целевое назначение запроса, т. е. для чего и кому нужна эта литература.

Необходимо выявить хронологический охват источников. При несложных запросах, не требующих разыскания большого количества источников, конечно, надо рекомендовать самое новое. Но иногда бывает и так, что читатель сам следит за новой литературой в течение длительного времени, а подобрать ему надо книги и статьи предыдущих лет издания. Полезно выяснить тип издания или жанр литературы, нужной читателю: книги, статьи, рецензии, ноты, проза, драматургия, поэзия и др.

При выполнении больших разысканий для научной, исследовательской работы надо выяснить – на каких языках требуется литература, определить круг источников.

Источники бывают локальными и удаленными. Локальные (находятся в библиотеке, образуя ее справочный аппарат): алфавитный каталог (точнее, добавочные описания по форме); систематический каталог (с АПУ); систематическая картотека статей; автоматизированные БД (электронный каталог, базы данных и пр.); документные фонды (книжный фонд, справочный фонд, библиографические пособия). Удаленные информационные ресурсы: каталоги и удаленные базы данных государственных и национальных библиотек, специализированных библиотек, областных научных, республиканских и других (доступ на их сайты через Интернет); информационные ресурсы библиотечных корпораций (например, «OPAC»).

Существует две основные формы оформления ответа на тематическую справку – библиографический список и библиографическая консультация. Материал в библиографическом списке группируется в определенном порядке: по степени значимости, систематический, тематический, предметный, алфавитный, хронологический, языковой, по типу издания и т. п. Выбор принципа

систематизации материала зависит от цели, для которой нужен список и заранее обговаривается с читателем.

В нижеприведенной схеме, перечислены основные источники выполнения тематической справки в зависимости от местонахождения используемых информационных ресурсов.

Рисунок 9



Уточняющая справка

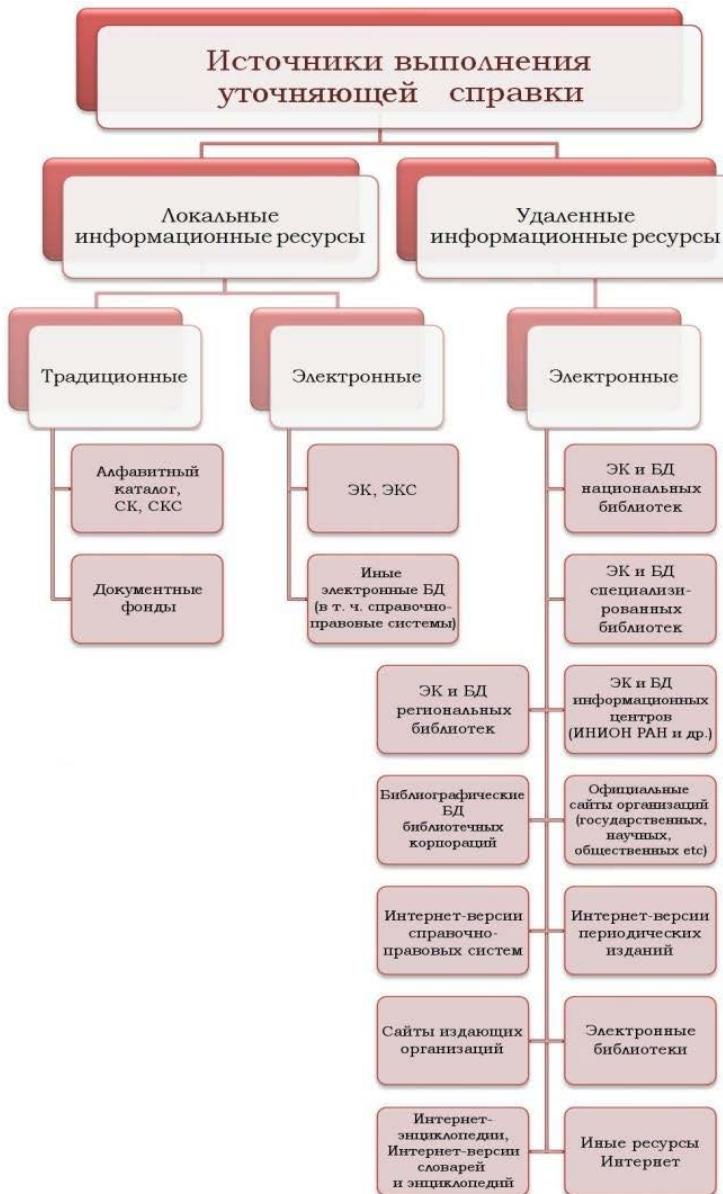
Уточняющая справка – библиографическая справка, устанавливающая и/или уточняющая отсутствующие или искаженные в запросе элементы библиографического описания.

Цель уточняющего поиска – восстановление полного и точного библиографического описания (автор, документ, заглавие, выходные данные издания, источник публикации статьи, дата принятия и источник публикации официальных документов, количественные характеристики).

В библиографической эвристике такую работу называют «поиском недостающего звена». Уточняющие запросы считаются наиболее сложными и трудоемкими. При выполнении такой справки следует учитывать типичные ошибки в уточняющих запросах потребителей.

Выполнение справок на уточнение библиографических данных о произведениях печати начинается с установления тех недостающих элементов библиографического описания, по которым библиограф, по его мнению, сможет быстро решить задачу. С учетом этого и намечают круг источников – традиционных или электронных, внутрисистемных или внешних. Поиск следует начинать с проверки источника. Поиск осуществляется в традиционной и электронной среде, в информационных ресурсах, которыми владеет библиотека. В нижеприведенной схеме перечислены основные источники выполнения уточняющей справки.

Рисунок 10



Итогом выполнения уточняющей справки является установление полного библиографического описания документа с указанием, если необходимо, местонахождения документа.

Адресная справка

Адресная справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа. Эта справка выполняется, как правило, оперативно и не требует сложных разысканий, если читатель знает точные и полные сведения об интересующем его документе. Основной библиографический источник выполнения адресной справки – традиционные (карточные) алфавитные каталоги книг, периодических и продолжающихся изданий, собственный электронный каталог библиотеки, осуществляющий поиск. Результат адресного поиска – указание шифров хранения документа, позволяющих определить его местонахождение в библиотеке.

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

При отрицательном результате адресного поиска требуется обязательное подтверждение библиографического описания документа, проведение уточняющего поиска по библиотечно-библиографическим ресурсам, которыми

располагает библиотека. Таким образом, происходит трансформация адресной справки в уточняющую, так как существует вероятность, что в запросе были искажены элементы библиографического описания. После уточнения справка вновь трансформируется в адресную справку.

Рисунок 11



Фактографическая справка

Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

Фактографическая справка – это проявление информационной потребности пользователя в установлении конкретного факта: даты, цифры, цитаты, определения термина и т. д.

Фактографическими запросами являются:

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

Фактографический поиск предполагает выявление самих фактов и данных, а не сведения о документах, в которых содержатся эти факты.

При выполнении фактографической справки, на этапе приема запроса в зависимости от его содержания следует по возможности уточнить:

- при установлении даты событий – приблизительные хронологические рамки;
- при уточнении либо установлении биографических данных – дополнительные сведения о лице (период жизни, род его деятельности);
- при поиске значения, определения того или иного термина, слова, расшифровки аббревиатуры и сокращений – предметную область, к которой относится искомый термин или аббревиатура, а также источник получения данной информации.

Выполнение фактографических справок основано в первую очередь на фонде справочных изданий всех разновидностей. Главное условие успешного поиска – знание особенностей, содержания и структуры справочных изданий, их вспомогательного аппарата, быстрое и точное определение кратчайшего пути поиска. В целом источники поиска при выполнении фактографических справок могут быть классифицированы по следующей схеме.

Рисунок 12



Консультации

Особый случай справочно-библиографического обслуживания – это библиографическая консультация, когда в ответ на библиографический запрос даются советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска необходимой информации. ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» дает определение термина «методическая консультация» – выполнение запросов ориентационного характера. В данном случае библиограф помогает читателю ориентироваться в библиотеке, разъясняет, как пользоваться локальными и удаленными информационными ресурсами: каталогами, картотеками (традиционными и электронными), различными БД, библиографическими источниками, энциклопедиями, словарями, справочниками, ресурсами Интернета.

Библиографическая консультация является одним из самых важных средств формирования информационной культуры пользователей.

Заключение

Для повышения качества и эффективности справочно-библиографического обслуживания пользователей требуется следующее:

- расширение ресурсной базы обслуживания за счет электронных информационных ресурсов разных типов;
- формирование и обновление универсального справочно-библиографического фонда;

- дополнение видовой структуры состава справочно-библиографического фонда полнотекстовыми электронными изданиями;
- активное освоение электронного информационного пространства: ориентация на электронные ресурсы всех типов;
- совершенствование профессиональных умений библиографов (информационная культура личности);
- мониторинг часто используемых электронных ресурсов;
- освоение новых удаленных ресурсов;
- сохранение традиционного справочно-библиографического аппарата и справочно-библиографического фонда для справочно-библиографического обслуживания читателей.

Список литературы

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.

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

Коршунов О. П. Библиографоведение : учебник / О. П. Коршунов, Н.К. Леликова, Т. Ф. Лиховид ; под общ. ред. О. П. Коршунова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2014. – 288 с. – (Учебник для бакалавров).

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. Авдонина // Мир библиографии. – 2009. – № 2. – С. 9–11.

Российское библиографоведение : итоги и перспективы : сборник научных статей / сост. Т. Ф. Лихович. – Москва : ФАИР-ПРЕСС, 2006. – 688 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).

Сборник основных российских стандартов по библиотечно-информационной деятельности / 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.

Список схем

Рисунок 1. Общая схема справочно-библиографического обслуживания

Рисунок 2. Виды справок

Рисунок 3. Виды справок по форме

Рисунок 4. Источники выполнения справки

Рисунок 5. Прием запроса

Рисунок 6. Подбор и анализ источников

Рисунок 7. Поиск в источниках

Рисунок 8. Оформление, выдача и регистрация справки

Рисунок 9. Источники выполнения тематической справки

Рисунок 10. Источники выполнения уточняющей справки

Рисунок 11. Алгоритм выполнения адресной справки

Рисунок 12. Источники выполнения фактографической справки

Оглавление

От составителя.....	4
Общие положения	5
Справки бывают также внутренние и внешние.	8
Источники выполнения справок.....	9
Этапы выполнения справки	11
Тематическая справка	14
Уточнение запроса – конкретизация темы.....	14
Уточняющая справка	17
Адресная справка.....	19
Фактографическая справка	21
Консультации	24
Заключение	24
Список литературы	26
Список схем	28

Информационное издание

**Методические рекомендации
по выполнению библиографических справок**

Сдано в печать 20.05.2019

Составитель: Ирина Анатольевна Дубровина

309181, г. Губкин, ул. Мира, 22
МБУК «Централизованная библиотечная система №1»
тел. : 2-20-51, 2-40-96
e-mail: gubkniga@yandex.ru



Для заметок

Для заметок

Для заметок
