



**Государственное бюджетное учреждение культуры Рязанской области
«Рязанская областная универсальная научная библиотека имени
Горького»**

Библиографический центр

**Методические рекомендации
по выполнению библиографических справок**



Рязань

2016

Составитель:
главный библиограф Л. В. Живанова

Методические рекомендации по выполнению библиографических справок / ГБУК РО «Ряз. обл. универс. науч. библиотека имени Горького» ; библиограф. центр ; сост. Л. В. Живанова . — Рязань, 2016. —20 с.

В пособии представлены рекомендации по выполнению библиографических справок. Издание предназначено для работников библиотек, а также для студентов библиотечных факультетов средних специальных и высших учебных заведений.

Оглавление

От составителя	4
Общие положения	5
Источники выполнения справок	7
Этапы выполнения справки.....	9
Тематическая справка	11
Уточняющая справка	12
Адресная справка	14
Фактографическая справка.....	16
Консультации.....	18
Заключение	18
Список литературы	19
Список схем	20

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);

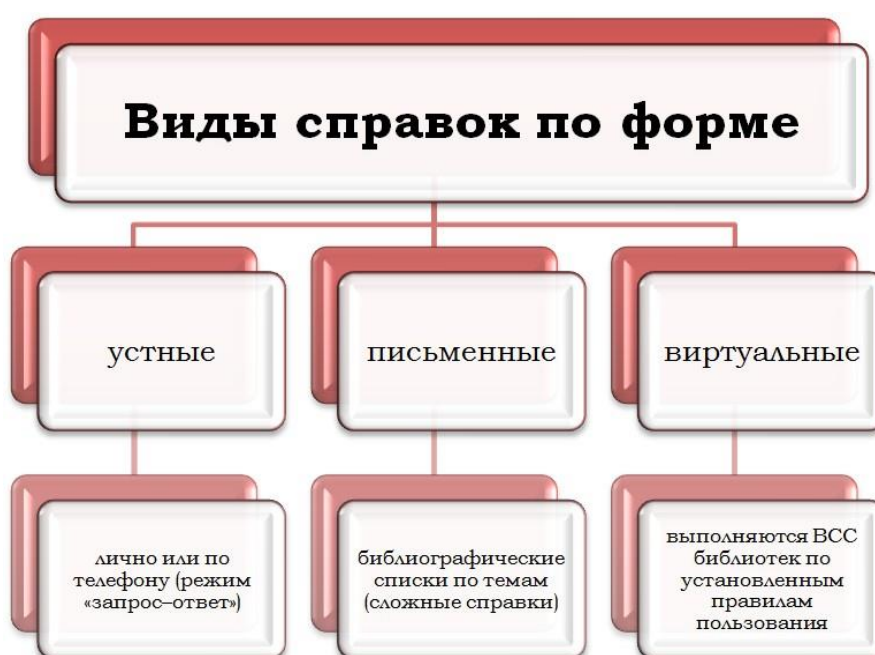
– фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

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 – онлайн-овая 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.

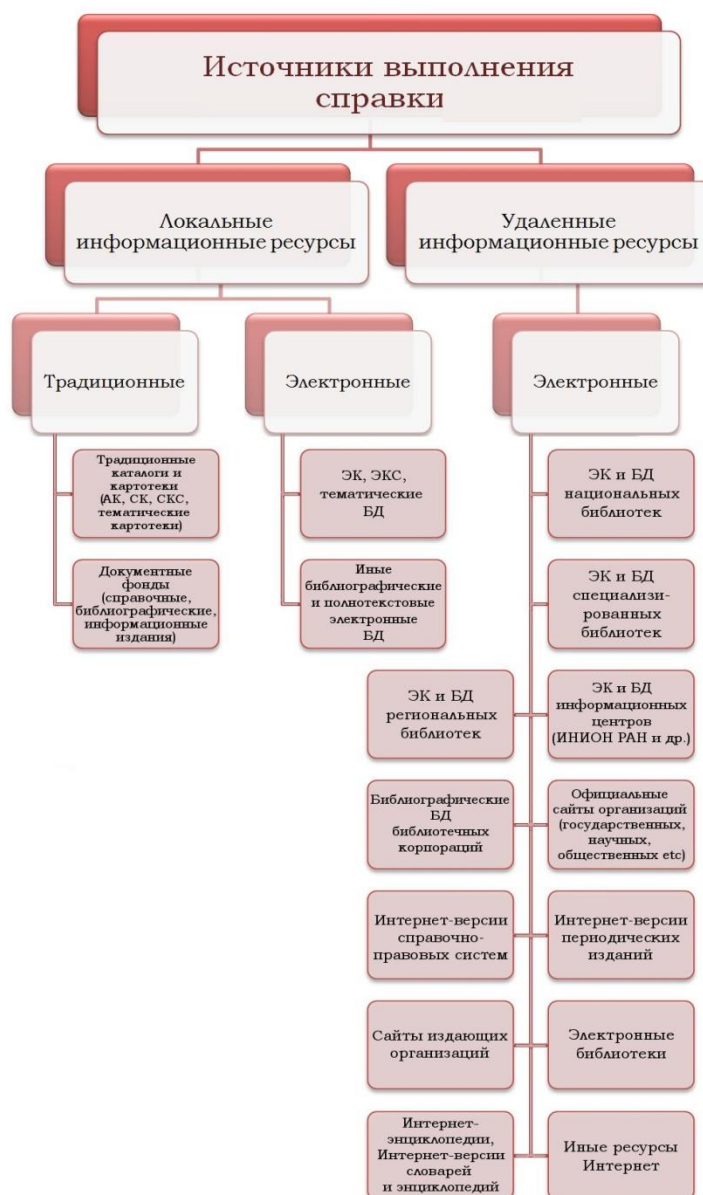
Источники выполнения справок

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 сделало 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



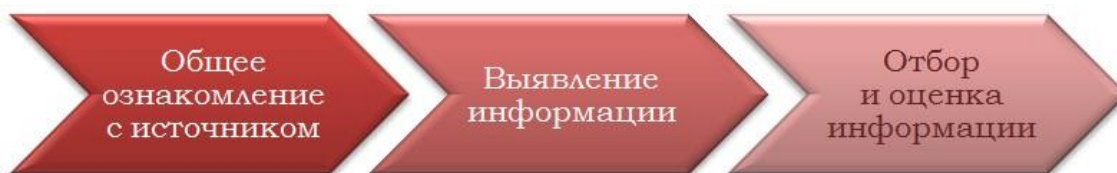
Это очень ответственный этап. Именно во время приема запроса задача библиографа – получить от читателя максимально полную информацию, уточнить и выяснить, что конкретно интересует посетителя библиотеки: отрасль знаний, виды документов, хронологический охват.

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, «МАРС»).

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).

Авдониная Н. А. СБО: эффективность и качество / Н. А. Авдониная, 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. Авдониная // 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



г. Рязань, ул. Ленина, 52

77-81-50, 77-81-80

www.rounb.ru
post@rounb.ru

