

Управление культуры, спорта и молодежной политики
администрации Яковлевского городского округа
Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система
Яковлевского городского округа»

Методико-библиографический отдел



**Библиографические справки –
виды и учёт:
методика организации и работы.**

Строитель, 2020

12+

ББК 91.9

Б 59

Ответственный за выпуск **Т. А. Сергеева**,
заведующая методико-библиографическим отделом

Составитель **Л. А. Елисеева**, ведущий библиограф
методико-библиографического отдела

Б 59 Библиографические справки – виды и учёт : методика организации и работы / Муницип. бюджет. учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Яковлевского городского округа» ; Метод.-библиогр. отд. ; отв. за вып. Т. А. Сергеева ; сост. Л. А. Елисеева ; оформ. обл. Т. С. Лаздовская. – Строитель, 2020. – 20 с.

© МБУК «ЦБ Яковлевского городского округа» 2020

От составителя

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) является одним из важнейших направлений библиотечно-библиографической деятельности библиотеки, определяющим качество, оперативность, эффективность обслуживания пользователей и обеспечивающим удовлетворение их информационных потребностей.

Результатом справочно-библиографического обслуживания являются справки, по выполнению которых даются методические рекомендации в предлагаемом пособии.

Материал в рекомендациях сгруппирован по разделам.

В пособии 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.

В пособии учтены особенности работы с электронными источниками информации и обслуживания пользователей при помощи интернет-технологий.

Данные рекомендации носят общий характер и предназначены для работников библиотек.

*«Бороться и искать,
найти и не сдаваться!»
А.Теннисон*

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

Выполнение читательских запросов – основная составляющая справочно-библиографической работы библиотеки.

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

Виды библиографических справок

В библиотеках сложилась определённая система наиболее часто выполняемых видов библиографических справок – *тематическая, уточняющая, адресная, фактографическая.*



Тематическая справка содержит библиографическую информацию по определённой теме. Большинство запросов носит тематический характер. Тематическая справка выполняется в несколько этапов: приём запроса, изучение темы запроса, определение круга источников, непосредственно библиографический поиск, отбор и группировка материала, оформление справки.

Одной тематической справкой считается перечень библиографической информации по одной теме.

Пример: легенды о Коловрате; биография А.С. Пушкина; история появления компьютера; критика на произведение Н. Гоголя «Тарас Бульба».

Уточняющая справка устанавливает или уточняет элементы библиографического описания, которые отсутствуют или

искажены. В библиографической практике её называют – «поиском недостающего звена». Уточняющие запросы считаются наиболее сложными и трудоёмкими.

При выполнении такой справки следует учитывать типичные ошибки в уточняющих запросах потребителей:

- Искажение фамилии и инициалов автора.
- Сокращенное или неточное название книги, периодического издания.
- Неточный перевод с иностранного языка.
- Неверно указанные год издания, издательство и др.

Одной уточняющей справкой считается уточнение библиографического описания одного документа. Число проверенных элементов библиографического описания не влияет на количество справок.

Пример: Кто автор книги «Бывшая Ленина»?

Адресная справка устанавливает наличие и местонахождение запрашиваемого документа в фонде библиотеки. Главным условием её выполнения является точное и, по необходимости, полное библиографическое описание документа. Если такового нет, то сначала выполняется уточняющий поиск. Далее необходимо определить соответствующий раздел фонда библиотеки, используя при этом все имеющиеся информационные ресурсы (каталоги, картотеки, электронный каталог, справочные и библиографические издания и др.)

Одной адресной справкой считается одна библиографическая запись, включающая библиографическое описание документа и сведения об его местонахождении. Адресные справки не

учитываются, если библиографический поиск документа сопутствует книговыдаче на абонементе.

Пример: Есть ли в библиотеке журнал «Юный натуралист»? Есть ли в библиотеке произведения Дж. Толкиена?

Фактографическая справка представляет собой ответ по существу запроса: точная дата, цифра, цитата, термин и т.д. Фактографический поиск предполагает выявление самих фактов и данных, а не сведения о документах, где эти факты содержатся. Для выполнения данной справки, как правило, используют справочную литературу - энциклопедии, словари, справочники, различные картотеки.

Одной фактографической справкой считается установление одного фактического сведения (цитата, дата жизни, значение слова и т.д.). Если факт найден в нескольких источниках – учитывается одна справка.

Пример: год рождения М. Лермонтова; годы жизни Н. Носова; значение слова «харизма»; синонимы слову «правильный»; адрес Деда Мороза.

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

Справки различаются по форме:

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

Виды справок по форме



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 виртуальной справочной службы.

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 фактографические 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.

Эффективный поиск в ИНТЕРНЕТЕ



Просторы Интернета настолько огромны, но найти в нём нужную информацию бывает совсем не просто.

Наверняка вы сталкивались с ситуацией, когда никак не удаётся найти ответ на свой вопрос в Сети или вам нужно найти конкретный сайт, адрес которого вы потеряли, но помните примерную фразу в статье. Обычными способами иногда на это уходит много сил и времени. Решить данные проблемы можно грамотным составлением поисковых запросов и использованием возможностей, предоставляемых операторами расширенного поиска.

Поиск информации в Интернете, не такое уж сложное занятие. Главное при этом, знать некоторые правила, которые смогут ее фильтровать. И тогда ваш поиск не будет занимать много времени и у вас не наступит разочарования от потерянного драгоценного времени.

Правила поиска информации в ИНТЕРНЕТЕ

Решающую роль в результативности поиска играет **правильно сформированный поисковый запрос**. Общим правилом для любого поисковика будет составление запроса в максимально сжатом и лаконичном виде.

- 1. Соблюдайте золотую середину при формулировании запроса.** Как правило, открыв результаты поиска, размещённые на 3-4 страницах и ничего подходящего для себя не обнаружив, не спешите ругать Интернет. Лучшее решение – переформулировать запрос. Например, вы начали искать информацию о слонах. Написав в поисковой строке слово «слон», готовьтесь увидеть в результате статьи с этим словом в заголовке, анекдоты, сказки, в общем, всё то, к вашему настоящему запросу не имеет никакого отношения. Возможно, вам нужна конкретная информация: чем они питаются, где обитают и прочее.

2. **Не забываем о том, что писать поисковый запрос нужно грамотно.** От этого также зависит качество выданной нам информации.
3. **Поисковый запрос пишем только маленькими буквами.** Если мы используем в запросе большие буквы, то не сможем увидеть ответы, где данное слово пишется с маленькой буквы. Используйте заглавные буквы только при написании имен собственных.
4. **Активно используем поиск в картинках.** Обычно, картинки имеют подписи при загрузке, в которых могут быть прописаны именно ваши ключевые слова.
5. **С помощью знаков + и – можно указать, какие слова мы хотим или не хотим видеть.** Например, при запросе «зелёный чай» можно отметить знаком (-) слово пакетированный. В этом случае, можете рассчитывать на то, что информацию о зелёном чае в пакетиках вы не увидите. Ещё пример, требуется найти легенду о Коловрате. В поисковике вводим: Коловрат + легенда. Как результат, сайты, на которых представлены только легенды.
6. **Несколько набранных в запросе слов, разделенных символом «&» (энд) (клавиша цифры 7) означают, что все они должны входить в одно предложение искомого документа.**

Например, при запросе *«лечебная & физкультура»*, результатом поиска будет список документов, в которых в одном предложении содержатся и слово «лечебная», и слово «физкультура». (Эквивалентно запросу '+лечебная +физкультура').
7. В случае, когда требуется **исключить документы, содержащие какое-нибудь слово из результатов поиска для этого надо поставить перед ним знак тильды (клавиша буквы Ё) «~» (в**

пределах абзаца) и две тильды – в пределах документа. Например: полёты в космос ~~ Гагарин, Конан Дойль ~~ Шерлок Холмс.

8. **Знак (|) сможет дать понять поисковым системам, что вы хотите найти «или-или», по синонимам.** Если вы спросите «как написать реферат или оформить реферат», то в ответах у вас будут: и как написать реферат и как его оформить. Другой пример, необходимо найти информацию о виртуальной выставке «виртуальная | электронная выставка».
9. **Знаком (!) мы указываем, что хотим знать точную информацию по конкретному слову.** Например, при поиске запроса !слон, мы увидим точное соответствие данному слову без словоформ. То есть, в поиске не будут отображены различные формы слова «слон» — слоны, слонов, слонами, о слонах и т.д.
10. Если мы **ищем точную фразу (высказывание, цитату)**, то её заключаем в кавычки, при этом можно заменить неизвестное слово звёздочкой. Например, требуется установить точную фразу по словам «книги*мысли». Ответ по запросу «книги...мысли» обнаруживается только в конце третьей страницы поиска. Тогда как, по первому запросу ответ найден на первой странице.

Этапы выполнения справки

Методика выполнения справки, и в традиционном и автоматизированном режимах, включает в себя последовательное совершение логических действий, состоящих из четырех основных этапов, которые формируют цикл «Путь справки»:

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

Приём запроса

Это очень ответственный этап, так как запросы, в большинстве случаев носят неопределенный характер. И именно во время приема запроса необходимо преобразовать исходный запрос в полноценный поисковый образ, получить от читателя максимально полную информацию, уточнить и выяснить, что конкретно интересует читателя, например, отрасль знаний, виды документов (книги, статьи, диссертации, депонированные рукописи и пр.), хронологический охват и т. д.

Сформированный поисковый образ предопределяет выбор источников и конечный результат поиска.

Подбор и анализ источников

На втором этапе пути продумывается алгоритм поиска. Прежде чем приступить к выполнению библиографической справки, осуществляет предварительные терминологические, топографические, жанрово-литературные и др. изыскания.

Источниками поиска являются различные составляющие информационных ресурсов.

Выявляется круг источников, необходимых для нахождения ответов на запросы пользователей, анализируется, определяется последовательность их просмотра. Круг источников устанавливается в каждом конкретном случае и зависит от характера и формулировки запроса, цели, преследуемой читателем. От правильного выбора на этом этапе зависит успешность поиска и время выполнения запроса.

Поиск в источниках

Поиск в источниках, выявление и отбор информации. 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. Положительный результат поиска оценивается уровнем *релевантности*, т. е. точности соответствия результата поиска содержанию и цели библиографического запроса, информационным потребностям и уровню подготовки читателя.

Оформление, выдача и регистрация справки

В *письменной* справке, помимо соблюдения общих методических правил организации библиографических списков, фиксируются также следующие реквизиты: даты поступления запроса и готовности ответа, перечень просмотренных источников, сведения об исполнителе. Кроме того, письменная либо виртуальная справка должна содержать указания, необходимые для дальнейшей работы пользователя (сведения о местонахождении упоминаемых в справке документов, адреса и телефоны организаций – держателей документов etc).

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, письменный или устный, должен сопровождаться объяснением его причин и рекомендациями по продолжению поиска или его переадресацией.

Выдача результатов поиска пользователю может осуществляться *лично* либо 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 дать в случае необходимости дополнительные разъяснения.

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.

Регистрация справки осуществляется по принятой в библиотеке форме, в «Тетради /журнале учёта справок», содержащей следующие графы: номер п/п; дата; № формуляра (от кого поступил запрос); род занятий пользователя; возрастная категория; содержание запроса; цель запроса; тип справки (тематическая, уточняющая, адресная, фактографическая); отрасль знания, в т.ч. краеведческие; источники выполнения запроса (традиционные, электронные); удаленные; запрос не выполнен (перенаправлен, отказ); примечание; исполнитель.

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.

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.

Консультация

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.

В проекте ГОСТ Р 7.–2014 «Библиотечная статистика» дается точное определение этой работы. «Консультация: ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению».

Научным работникам и студентам предоставляются консультации по правилам оформления списка использованной литературы в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1–2003.

Библиографическая консультация, часто используемая в практической деятельности библиотечными работниками, является одним из самых важных средств формирования информационной культуры пользователей.

Учет консультаций осуществляется в «Тетради /журнале учёта консультаций», содержащей следующие графы: номер п/п; дата; тема консультации; возрастная категория; вид консультации

(библиографическая, ориентирующая, вспомогательно-техническая, факультативная); стационарные; удаленные; исполнитель.

Виды консультаций:

- *библиографическая* (по самостоятельному поиску документов по каталогам, отделам и т.д);
- *ориентирующая* по библиотеке (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых мероприятиях), ее услугам и ресурсам; -
- *вспомогательно-техническая* (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* (выполненная на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами: юрист, педагог, психолог и др., если их проведение предусмотрено уставными документами библиотеки;

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 и консультаций.

СБО осуществляется с учётом профиля каждой библиотеки, состава фонда и справочно-библиографического аппарата.

Источники

Гричихин А. А. Общая библиография : учебник для вузов. / А. А. Гричихин. – Москва : Изд-во МГУП, 2000. – 588 с. – URL : http://gumfak.ru/bib_html/biblio/content.shtml

Справочник библиографа / Ваннеев А. Н., Минкина В. А. – Санкт-Петербург : Профессия, 2006. – 528 с. – URL : https://eknigi.org/gumanitarnye_nauki/127677-spravochnik-bibliografa.html

Ждем вас по адресу:

г. Строитель, ул. Юбилейная, 1

ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА

Яковлевского городского округа»

Телефон: 5-07-63

Наш сайт: <http://yakovlbibl.ru>

Часы работы:

Ежедневно с 10.00 до 20.00

Выходной день: понедельник

Информационное издание

**«Библиографические справки – виды и учёт:
методика организации и работы»**

Методические рекомендации

Ответственный за выпуск Татьяна Александровна Сергеева,
заведующая методико-библиографическим отделом

Составитель: Лариса Александровна Елисеева,
ведущий библиограф методико-библиографического отдела

Оформитель обложки Татьяна Сергеевна Лаздовская