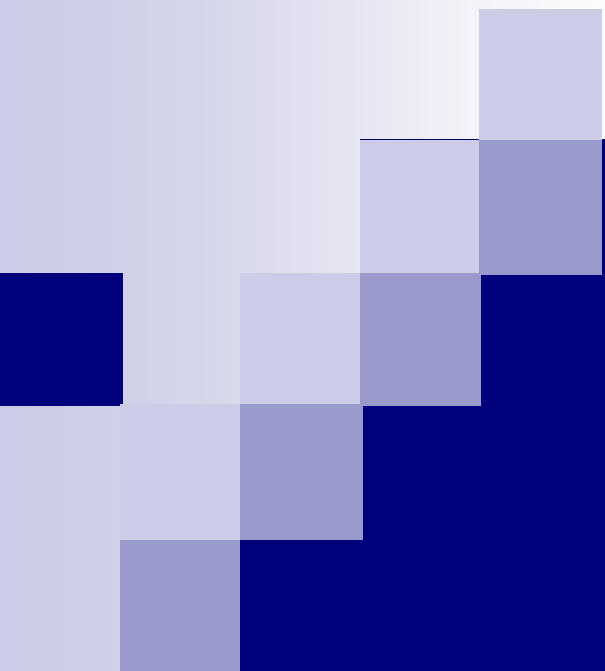




Справочно- библиографическое обслуживание

**Классификация справок
виды, выполнение, учет, нормирование**

ЯОУНБ им. Н. А. Некрасова

ГОСТ Р 7.0.103-2023. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения

- **Справочно-библиографическое обслуживание** – предоставление библиографических справок и консультаций в соответствии с разовыми запросами пользователей

ГОСТ Р 7.0.103–2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения»

- **Библиографический запрос** – ответ на такой разовый запрос: библиографическая информация, полученная в результате поиска (список литературы по теме, сведения о наличии книги в фонде)
- **Библиографическая справка** – библиографическая информация, полученная в результате поиска в ответ на разовый запрос пользователя

Технологический путь справки

Этапы выполнения

- Разовый запрос
- Поиск информации
- Ответ пользователю





Классификация справок по характеру информации

■ Библиографические

- ☐ Ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию (адресные, уточняющие, тематические справки)

■ Фактографические

- ☐ Ответ на запрос, содержащий фактические сведения

Адресная справка

- **библиографическая справка о наличии и (или) местонахождении документа**
- **Единица учета – установление наличия одного издания.**

Адресные запросы возникают, если:

- ❑ **пользователь не может самостоятельно разобраться в СБА и не ориентируется даже в алфавитном каталоге;**
- ❑ **пользователь физически удален от фондов и/или каталогов;**
- ❑ **необходимо установить местонахождение издания для заказа по МБА/ДД.**

Уточняющая справка

- **библиографическая справка, выявляющая или уточняющая сведения об отсутствующих или неверно указанных элементах библиографического описания**
- **Единица учета - одна уточненная библиографическая запись**

Типичные ошибки в запросах:

- ☐ искажена или отсутствует фамилия автора, неправильно указаны инициалы;
- ☐ произведение одного автора «приписывают» другому;
- ☐ неточно приведено название книги;
- ☐ путают статью с книгой и наоборот;
- ☐ называют тему, выдавая ее за книгу;
- ☐ неизданная работа принята за уже вышедшую в свет;
- ☐ знают только содержание книги

Тематическая справка

- **перечень библиографической информации, данный по определенной теме**
- Единица учета – одна тематическая справка в устной или письменной форме (библиографический список, тематическая подборка (списки, копии отдельных статей))

Прием запроса : уточнить тему запроса, выяснить читательское и целевое назначение запроса, т.е. для чего и кому нужна эта литература ; хронологический охват источников ; выяснить необходимые тип издания или жанр литературы ; какие источники по данной теме читателю уже известны ; на каких языках нужна литература

Определение круга источников. Отбор материала.

Организация и оформление отобранного материала

(библиографический список, выстроенный в определенном порядке)

- **Библиографическая консультация (консультационная справка) – ответ на запрос, содержащий советы, рекомендации по поиску литературы. Обычно дается подготовленному читателю, т. к. он быстрее и лучше вас подберет себе литературу**

Тематическая справка

По трудоемкости выполнения:

1 категория сложности – в помощь самообразованию, учебе, проведению досуга, любительскому творчеству. Не требуют исчерпывающей полноты. Источники разыскания – система каталогов, картотек, рекомендательная библиография. Объем документов – не более 15 названий

2 категория сложности – для специалистов в помощь научно-производственной и творческой деятельности. Источники разыскания включают государственные и научно-вспомогательные указатели. Объем – от 50 до 100 документов

3 категория сложности – цель как у второй категории. Источники разыскания включают национальную библиографию зарубежных стран, обзорные и реферативные издания, прикнижную и пристатейную библиографию, СБА других библиотек. Объем – свыше 100 названий

Фактографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий фактические сведения

- **Единица учета** – один установленный факт
- **Уточнение фактических сведений**
 - даты конкретного события (например, год постройки ТЮЗа в Ярославле)
 - даты жизни и деятельности какого-либо лица (ученый, писатель, художник и т.д.)
 - количественные данные (расстояние от Земли до Марса)
 - сведения о географических объектах (местонахождение населенного пункта)
 - точное наименование организации, адрес учреждения и др.
- **Разыскание статистических данных** по промышленности, социально-экономическому развитию, населению и т.п. (уровень инфляции в России в 2018-2019 гг.)
- **Объяснение значения и происхождения слов, терминов, выражений, расшифровки сокращений**, аббревиатур, сведения о правописании, правильном произношении и ударении в словах (что означает слово «легитимность»; происхождение выражения «перейти Рубикон», расшифровка аббревиатуры «ЮНЕСКО», как правильно поставить ударение в том или ином слове и т.п.)
- **Разыскание цитат** на определенную тему, или о каком-либо лице; установление авторства слов, выражений (кому принадлежат слова «Самая большая роскошь – это роскошь человеческого общения»?)

Фактографическая справка: особенности методики выполнения

■ Прием справки

Уточнить формулировку, если запрос недостаточно четок

Библиотекарь имеет право отказаться от выполнения запроса в случае

- ❑ если требуется выяснить адрес (телефон) жителя города (поселка);
- ❑ если вопросы задаются с целью решения кроссвордов, викторин.

■ Круг источников :

- ❑ энциклопедии универсальные и отраслевые; словари, справочники (различной тематики по всем отраслям);
- ❑ **«Календарь знаменательных и памятных дат»**, где наряду со сведениями о праздниках и датах можно найти и краткие фактографические данные о какой-либо дате или персоне;
- ❑ **библиографические пособия** (часто содержат фактографические сведения, например, летописи жизни и творчества писателей);
- ❑ непосредственно сами литературные и научные тексты, учебники, монографии, статьи по данному вопросу
- ❑ Интернет, ИИ (перепроверять факты: Википедия, и особенно ИИ – много ошибок!)

При ответе на фактографический вопрос источник выполнения справки указывается обязательно, по причине возможных разночтений.

Ответ желательно давать по более новым источникам.

Консультации

- **Библиографическая консультация или консультационная справка** : консультация по методике библиографического поиска, по использованию информационных изданий и элементов СБА (каталогов, указателей, баз данных)
- Единица учета – библиографическая консультация (консультационная справка) по одному вопросу
- Библиографические консультации учитываются в Тетради учета справок

Примечание: консультации по организации и формам работы отдельных подразделений библиотеки, а также по фондам открытого доступа, подсобным фондам и материалам выставок, не связанные с использованием справочно-библиографического аппарата, к библиографическим консультациям относить не следует

Консультации

- **Ориентирующая консультация** или справка по библиотеке : о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых мероприятиях, о библиотечных услугах и ресурсах
- Единица учета – ориентирующая консультация по одному вопросу.
- Для ориентирующих консультаций используется точечная форма учета

Консультации

- **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.
- Единица учета – одна консультация.
- Для вспомогательно-технических консультаций используется точечная форма учета

Классификация справок

■ По форме доведения информации

- ☐ Устные
- ☐ Письменные (документально фиксированная форма)
- ☐ Электронные (виртуальные), т.е. выполненные в автоматизированном режиме)

■ По различным категориям пользователей

- ☐ Внутренние
- ☐ Внешние (поступившие по телефону, электронной почте, через социальные сети, виртуальную справочную службу)



Система учета

Учет справочно-библиографического
обслуживания в Ярославской областной
научной библиотеке имени Н.А. Некрасова

Приложение 1

Тетрадь учета справочно-библиографического обслуживания

Дата	№ п/п	Категория читателя	в т.ч.	Содержание запроса	Цель запроса	Вид справки / консультации				Источники справки (телефон, электрон., ВСС, соцсети)	Источник разыскания (элементы СБА, с помощью которых выполнен запрос, в т.ч. ЭБД, Интернет)	Исполнитель
			16-35 лет			уточняющая	тематическая	фактографическая	библиогр. консультация			
12.01	1	спец	+	Литература по теме История московских улиц	работ				63		СК	Петрова
18.01	6	пенс		Адрес редакции «Литературная газета»	личн			9		тел	Интернет	Жукова
	7	школ		Адрес Ярославской областной библиотеки имени Крылова	личн			78Яр			Интернет	Жукова
3.02	23	спец		В каком издательстве вышла книга «Предводители дворянства Ярославской губернии»	работ	76Яр				эл. почта	ЭК	Иванова
28.02	47	студ	+	Когда состоялся первый концерт ярославского камерного ансамбля «Барокко»	учеб			85Яр			СБА	Иванова
15.03	67	школ		Кто входил в состав «могучей кучки»	учеб			85		соцсеть	Муз. энцикл	Петрова
	68	пенс		Где и когда впервые опубликована поэма А. Пушкина «Монах»	личн	83					Энцикл	Петрова
4.04	83	спец	+	Литература по теме: История земской медицины	НИР		63; 5			ВСС	ЭК, СК, ИНИОН	Жукова

Приложение 2

Лист учета адресных справок, консультаций ориентирующего и вспомогательно-технического характера

Виды справок			всего
Адресные	Всего		
	в т.ч. краевед		
	в т.ч. внешние: телефон электрон. почта соцсети		
	в т.ч. 16-35 лет		
Ориентирующие	всего		
	в т.ч. краевед		
	в т.ч. внешние		
	в т.ч. 16-35 лет		
Вспомогательно-технические	Всего		
	В т.ч. краевед		
	В т.ч. внешние		
	в т.ч. 16-35 лет		

Приложение 3

Таблица показателей справочно-библиографического обслуживания в отделе _____ за _____

	СПРАВКИ				КОНСУЛЬТАЦИИ			ИТОГО
	Адрес.	Уточн.	Тем.	Факт.	Библиогр	Ориент.	Вспом. – техн.	
ВСЕГО								
в т.ч. КРАЕВЕД								
в т.ч. ВНЕШНИЕ								
в т.ч. для детей до 14 лет включит								
в т.ч. для молодежи 15- 30 лет								
в т. ч. для инвалидов								
в т. ч. с использованием ЭБД и интернет								



Проблемы учета

Разработка локального нормативного документа с учетом требований

ГОСТ Р 7.0.20-2014

- новые виды консультаций
- переадресование запроса
- отказы от выполнения справок

Справка, выполняемая несколькими отделами

Определение вида справки

Полнота учета выполненных запросов

Нормирование СБО

Наименование операции, работы, услуги	единица	норма (мин.)
Прием запроса, уточнение темы, целевого и читательского назначения, полноты источников и т.п.	1 запрос	0,43
Выполнение фактографической справки	1 справка	
устно		15
письменно		120
Выполнение адресной справки	1 справка	
устно		8
письменно		60
Выполнение уточняющей справки	1 справка	
устно		18
письменно		180

Нормирование СБО

Наименование операции, работы, услуги	единица	норма (мин.)
Выполнение тематической справки	1 справка	
устно		30
письменно (до 25 названий, с просмотром библиографических источников)		600
письменно (свыше 25 названий, с просмотром библиографических и текстовых источников)		
Консультации	1 консультация	
библиографическая		10
беседа о создании и использовании справочного аппарата, по методике библиографического поиска		4,2
ориентирующая		6
вспомогательно-техническая: по использованию оборудования для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д.		3

Нормирование СБО

Наименование операции, работы, услуги	единица	норма (мин.)
виртуальная тематическая справка: поиск и отбор информации по теме с использованием справочно-библиографических ресурсов библиотеки, ресурсов интернет (электронных каталогов и баз данных крупнейших библиотек, информационных центров, институтов и др.)	одна база данных	18,0
виртуальная адресная справка: установление наличия или местонахождения документа, коллекции, электронной версии издания	одна справка	7,0
виртуальная уточняющая справка	одна справка	18,0
виртуальная ориентирующая справка: уточнение сведений о режиме, порядке, условиях обслуживания, услугах и ресурсах библиотеки, работы ее структурных подразделений, планируемых мероприятий и др.	одна справка	6,0
виртуальная фактографическая справка	одна справка	15,0
оформление ответа на запрос читателя	одно письмо	6,0
пополнение базы данных - архива выполненных справок	одна справка	11,0
координация и диспетчеризация выполнения виртуальных справок	одно письмо	12,0



Пожелания и напутствия

- Качество выдаваемой информации
- Переадресация запроса в другие отделы или библиотеки, если там предоставят более квалифицированный ответ
- Информационная культура сотрудника

Советуем

- Абросимова Н. В. Справочно-библиографическое обслуживание. Учет справочно-информационного обслуживания пользователей на примере ЯОУНБ им. Н. А. Некрасова : [памятка по организации]. – Санкт-Петербург : Профессия, 2013. – С. 67-74, 129-132.
- Справочно-библиографическое обслуживание: что, и каким образом мы учитываем : [метод. консультация] / Яросл. обл. универс. науч. б-ка им. Н. А. Некрасова, науч.-библиогр. отд. ; сост. А. В. Журавлева. – Ярославль, 2020. – 14 с. – Электрон. копия доступна ВКонтакте на странице сообщества «Библиокопилка» URL: https://vk.ru/wall-220423121_608?ysclid=mui5j5ww6x880340826. – Дата публикации: 03.10.2023.
- Коготков Д. Я. Организация и технология справочно-библиографического обслуживания // Библиографическая деятельность библиотек : учебник / Д. Я. Коготков. – Санкт-Петербург : Профессия, 2008. – С. 217-244.
- Диомидова Г. Н. Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках // Библиографоведение / Г. Н. Диомидова : учебник. – Санкт-Петербург, 2002. – С. 224-243.



Спасибо за внимание!

- Научно-библиографический отдел
ЯОУНБ имени Н. А. Некрасова
(8-4852) 30-46-31
ibo@rlib.yar.ru