

МАУК «Центральная библиотека» г.Белебя  
Информационно-библиографический отдел

В ПОМОЩЬ  
библиотекарю-библиографу

***СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ  
ОБСЛУЖИВАНИЕ***



## **Справочно-библиографическое обслуживание – основная функция информационно-библиографической работы.**

**Справочно-библиографическое обслуживание (СБО)** - это библиографическое обслуживание в соответствии с разовыми запросами.

Справочно-библиографическая работа включает в себя выполнение разных типов справок.

В зависимости от формы, в которой читатель получил справку, они делятся на наустные и письменные. Применение новой информационной технологии добавляет к ним электронные справки.

Все справки делятся на навнутренние и внешние. **Внутренние** справки выполняют для читателей при непосредственном контакте с ними. **Внешние** справки выполняют по запросам, поступающим по различным каналам связи (телефону, традиционной и электронной почте и др.) от жителей данного или других населенных пунктов.

Справки бывают: библиографическими и фактографическими.

Библиографической считается справка, которая отвечает на разовый запрос читателя и содержит при этом библиографическую информацию.

В свою очередь библиографические делятся на:

1. *Тематические;*
2. *Уточняющие;*
3. *Адресные.*

**Тематическая справка** - это справка, которая содержит библиографическую информацию по определенной теме. При выполнении тематических справок используется систематический каталог, СКС, тематические картотеки,

непосредственный просмотр книг и статей, особенно в тех случаях, когда нужно рекомендовать материалы на актуальные темы. Очень важно при выполнении таких справок установить смысловую связь между содержанием запроса читателя и содержанием рекомендуемых произведений. Например, если читатель широко формулирует свой вопрос «О животных», то в беседе с ним следует уточнить, о каких именно животных, какой страны, какого вида и т.д. в результате тема запроса конкретизируется, что существенно облегчает выполнение справки.

**Например:** «Культура эпохи Средневековья»

Источник: систематический каталог, отд. 71 + 63.3(0)4.

**Уточняющая справка** – это справка, в ходе выполнения которой требуется уточнить или установить библиографические данные. Это тип справки, когда читатель просит уточнить отдельные элементы библиографического описания, ссылки на литературу. Цель уточняющего поиска – восстановление полного и точного библиографического описания (автора, заглавия, выходных данных, реже количественных характеристик). Для выполнения уточняющих справок используют каталог заглавий художественных произведений, картотеку персоналий, систематический каталог, алфавитный каталог, справочники, словари, разделы систематической картотеки статей.

**Например:** «Где и когда был опубликован Закон РФ об амнистии?».

Библиотекарь уточняет: «Не Закон РФ, а Постановление Гос.Думы от 26.05.2000 г. // Рос.газ. – 2000. – 30 мая. – С.4.

Источник СКС - отд. 67.400.

**Адресная справка** – это справка, в процессе выполнения которой устанавливается наличие и местонахождение запрашиваемого читателями документа в фонде библиотеки. Адресные справки выполняются оперативно и, как правило, не требуют больших затрат времени. Зная точные данные о книге, библиотекарь обращается к алфавитному каталогу. Для нахождения

публикации в периодических изданиях следует просмотреть соответствующие картотеки (как правило, СКС), а затем найти данный документ в фонде. Нередко выполнение запроса о наличии и местонахождении произведения в библиотеке является продолжением уточняющего поиска, так как читатель заинтересован в получении самих изданий.

**Например:** Есть ли в библиотеке учебник Азарова «Политология»?»

Источник выполнения: алфавитный или систематич. каталог, отд.66.0

**Фактографическая справка** – содержит в себе сведения о конкретных фактах, интересующих читателя (например, адрес учреждения, телефон какой-либо организации, точное наименование организации или учреждения, даты *жизни* и деятельности какого-либо лица, статистические данные, даты исторических событий, правописание отдельных слов и т.д.).

Другими словами, это сведения о конкретных данных технического, хронологического, статистического или топографического характера.

**Например:** «В каком году родился А.В.Суворов?»

Источник: сист. каталог – отд. 63.3(2)46 или отд.92 БСЭ.Т.41 или энц.словарь.

*Поскольку справка представляет собою комплекс «запрос+ответ» и может быть не только библиографической, но и фактографической, она иногда оказывается сложной (составной), содержащей ответы нескольких типов. Так адресные запросы нередко требуют проведения уточняющего поиска, фактографические запросы в процессе поиска могут преобразовываться в тематические и т.д. Теоретически имеет место выполнение нескольких справок, но практически их регистрируют как одну.*

**Консультация** – это рекомендация библиотекаря по использованию каталогов и картотек, рекомендательных списков и указателей, справочников и т.д. Так же – это рекомендация по составлению библиографических списков литературы.

## **Учет запросов и ответов на справочно-информационное обслуживание.**

Единицей учета разовых запросов на справочно-информационное обслуживание (далее — СИО) является запрос.

### **Учет разовых запросов на СИО проводится по числу:**

- затребованных тем (для тематических библиографических запросов);
- библиографических записей, требующих уточнения (для запросов на библиографическое уточнение);
- документов, наличие которых в фонде библиотеки требуется установить (для адресно-библиографических запросов);
- затребованных фактов (для фактографических запросов);
- тем, требующих аналитико-синтетического преобразования документальной информации (для аналитических запросов);
- методических консультаций по разъяснению правил пользования библиотекой, по использованию информационных изданий и элементов справочно-библиографического аппарата (далее — СБА): каталогов, указателей, БД и т.п. (для запросов ориентационного характера).

Учет общего числа разовых запросов на СИО проводится суммированием запросов, зарегистрированных в документации (или БД), принятой в библиотеке.

**Единицей учета выполненных разовых запросов на СИО является устная или письменная справка, содержащая сведения об одной теме, об одной уточненной библиографической записи, об одном установленном издании, об одном выявленном факте, а также устная или письменная методическая консультация по одному вопросу.**

### **Учет выполненных запросов на СИО проводится по числу:**

- тематических справок: библиографических списков, тематических подборок (при выполнении тематических запросов). Дополнительно допускается учет библиографических записей, включенных в справку;
- справок, включающих уточненные библиографические записи (при выполнении запросов на библиографические уточнения);
- справок, содержащих сведения об изданиях, наличие которых установлено в фонде библиотеки (при выполнении адресно-библиографических запросов);
- справок, включающих выявленные или уточненные факты (при выполнении фактографических запросов);
- справок, включающих обзорно-аналитические сведения (при выполнении аналитических запросов);
- методических консультаций (при выполнении запросов ориентационного характера).

**Учет общего числа выполненных запросов на СИО проводится суммированием справок, консультаций, зарегистрированных в документации (или БД), принятой в библиотеке.**

Учет переадресованных запросов проводится по числу извещений о переадресовке запросов в другие библиотеки.

*Примечание — Переадресованные запросы как выполненные не учитываются.*

**Единицей учета постоянно действующих запросов на СИО в режиме ИРИ является ПДЗ.**

Учет общего числа ПДЗ на СИО в режиме ИРИ проводится суммированием ПДЗ, зарегистрированных в документации (или БД), принятой в библиотеке.

Единицей учета сигнальных оповещений, направленных абонентам системы ИРИ, является оповещение об одном источнике информации.

Учет общего числа сигнальных оповещений проводится по числу оповещений, направленных всем абонентам системы ИРИ и зарегистрированных в документации (или БД), принятой в библиотеке.

### Учет отказов

Единицей учета отказов на документы, их копии и СИО является невыполненный запрос пользователя, зарегистрированный в листке читательского требования (или БД), другой документации, принятой в библиотеке.

Учет общего числа отказов проводится суммированием невыполненных запросов пользователей, зарегистрированных в каждом структурном подразделении библиотеки.

### Справочно-библиографическое обслуживание

Номер нормы	Наименование процесса, операции. Состав работы	Единица измерения	Норма времени, ч.
1	2	3	4
<b>Прием библиографических запросов</b>			
1.	Принять библиографический запрос. Уточнить тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов	Один запрос	0,008
<b>Выполнение справок</b>			
Выполнение тематической справки. Поиск и отбор документов. Составление библиографического описания		Одна справка	
Письменно. Количество источников:			
2.	1		0,055
3.	2 - 5		0,27

4.	6 - 10		0,545
	Устно. Количество источников:		
5.	1		0,038
	Выполнение адресно-библиографической справки. Установление наличия или места нахождения документа или его части в фонде библиотеки		
	Письменно. Количество источников:		
6.	1		0,04
7.	2 - 5		0,23
8.	6 - 10		0,46
	Устно. Количество источников:		
9.	1		0,028
	Выполнение уточняющей библиографической справки, устанавливающей и (или) уточняющей элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе читателя		одна справка
	Письменно. Количество источников:		
10.	1		0,05
11.	2 - 5		0,26
12.	6 - 10		0,51
	Устно. Количество источников:		
13.	1		0,03
	Выполнение фактографической справки устанавливающей конкретные сведения о тех или иных объектах, событиях, процессах, датах и т.д.		одна справка
	Письменно. Количество источников:		
14.	1		0,05
15.	2 - 5		0,25
16.	6 - 10		0,5
	Устно. Количество источников:		
17.	1		0,03
	<b>Консультация у справочно-библиографического аппарата</b>		
18.	Провести беседу об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического		одна консультация

	поиска и т.д.		
	<b>Ведение фонда выполненных справок</b>		
19.	Отобрать справки для фонда, разложить по папкам (конвертам). Оформить справки	одна справка	0,08
20.	Составить карточку для архива. Указать порядковый номер, тему, дату выдачи. Поставить карточку в картотеку архива выполненных справок	одна карточка	0,05

Для заметок

Для заметок

Для заметок