

Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека  
День специалиста «Областной день библиографа»  
23 октября 2024 года



## Справочно-библиографическое обслуживание

### 1. Понятие справочно-библиографического обслуживания (СБО). Теоретические основы СБО

Марина Юрьевна Нещерет,  
*вед. науч. сотрудник ЦИПР*  
*Российской государственной библиотеки,*  
*канд. пед. наук,*  
*член Секции библиографии ИФЛА*  
Neshcheretmyu@rsl.ru

# Структура библиографической деятельности



## Справочно-библиографическая служба –

система элементов библиотеки, обеспечивающих функционирование справочно-библиографического обслуживания:

- справочно-библиографический аппарат,
- библиографы (библиотекари),
- материально-техническая база,
- организационные формы обслуживания.



*Моргенштерн И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : научно-практическое пособие. Москва, 1999. С. 13.*



## Справочно-библиографическое обслуживание –

предоставление библиографических справок и консультаций в соответствии с разовыми запросами пользователей.

ГОСТ Р 7.0.103–2023 Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения. Дата введения в действие 01.05.2024. С. 6, п. 55.



## Принцип семи «Н»

Обеспечить

- нужного потребителя
- нужной информацией
- в необходимом количестве
- с необходимым качеством
- в нужном месте
- в нужное время
- с наименьшими затратами.

## Информационные барьеры

- физические,
  - экономические,
  - психологические,
  - технологические
- и др.





## Режим СБО

- Оперативное СБО имеет место сразу после поступления запроса, при непосредственном контакте с пользователем, синхронно.
- Продленное СБО осуществляется диахронно при поступлении сложного запроса, когда по объективным причинам невозможно быстро найти релевантный ответ.

# Цифровизация библиотечно- информационной сферы

1

развитие высоких технологий в области накопления, передачи и обработки информации;

2

создание современных телекоммуникационных систем;

3

появление новых программно-технологических средств.

Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека  
День специалиста «Областной день библиографа»  
23 октября 2024 года



# Справочно-библиографическое обслуживание

## 2. Результаты СБО: классификация и учет

Марина Юрьевна Нещерет,  
*вед. науч. сотрудник ЦИПР*  
*Российской государственной библиотеки,*  
*канд. пед. наук,*  
*член Секции библиографии ИФЛА*  
Neshcheretmyu@rsl.ru

Перечень показателей, предложенный в **ГОСТ Р 7.0.20–2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»**, применяется избирательно, в зависимости от специфики библиотеки, состава её фондов и спектра оказываемых услуг.



## Формы внутреннего учета

- бланки запросов,
- книга учета запросов и справок,
- таблица учета библиотечно-информационного обслуживания с элементами СБО,
- отчёт – квартальный, полугодовой и годовой.



**Библиографическая справка** – это библиографическая информация, полученная в результате поиска в ответ на разовый запрос пользователя.

ГОСТ Р 7.0.103–2023 Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения. Дата введения в действие 01.05.2024. П. 78.

- **адресная справка** – о наличии и (или) местонахождении документа;
- **тематическая справка** – о содержании библиографической информации по определенной теме;
- **уточняющая справка** – об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания.



**Внутренние справки** выполняются при непосредственном контакте с пользователями.

**Внешние справки** выполняются по запросам, поступающим от удаленных пользователей по каналам СВЯЗИ.

***Виртуальная справка*** – справка, выполненная виртуальной справочной службой в режиме on-line.

По форме доведения информации до пользователей справки делятся на **письменные** и **устные**.



- **Фактографическая справка**, помимо описания факта, явления, события, содержит *библиографическую ссылку* на документный источник информации. Следовательно, в контексте СБО фактографическую справку правомерно рассматривать как библиографическую.



## **Категория сложности справки**

**ЗАВИСИТ ОТ:**

- количества и характера использованных источников информации;
- способов отбора документов и их библиографической группировки;
- формы доведения библиографической информации до потребителя;
- объема выданной библиографической информации.

## Результаты СБО





- **Библиографическая консультация** – это ответ на запрос, содержащий советы, рекомендации по методике библиографического поиска; использованию справочно-библиографического аппарата; методике библиографирования.



- **Ориентирующая консультация** – предоставление информации о режиме, условиях обслуживания; об услугах и ресурсах; о функциях подразделений библиотеки; о мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях).
- **Вспомогательно-техническая консультация** – консультация по использованию оборудования и программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения информации и т. д.

- **Отрицательный ответ** – справка, содержащая сведения об отрицательном результате поиска (исследованные информационные источники не содержат релевантной запросу информации).
- **Переадресование** – непрофильный или отраслевой запрос, перенаправленный в другую библиотеку или учреждение, где с наибольшей полнотой собрана необходимая информация для качественного удовлетворения запроса.

