

МБУК «Централизованная библиотечная система» муниципального района
Белорецкий район Республики Башкортостан

Методические рекомендации
по справочно-библиографическому обслуживанию в общедоступной
библиотеке.

Библиографическая справка

Белорецк 2015

Справочно-библиографическое обслуживание определяется как библиографическое обслуживание в соответствии с разовыми запросами потребителей информации. Такие запросы могут носить самый различный характер: начиная от сведений фактографического и тематического характера, наличия и местонахождения запрашиваемых документов и кончая предоставлением самого документа или его копии. Наиболее широко распространенной формой ответа на запрос является библиографическая справка.

Библиографическая справка – это «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».

Характер удовлетворяемых потребностей в справочно-библиографическом обслуживании определяет четыре типа запросов. Эти запросы: **тематический** – найти любое множество документов по какому-либо объединяющему их признаку (общности содержания, авторства, места и/или времени создания, серии и т.д.), **уточняющий** – восполнение недостающих и/или установление точных элементов библиографического описания, **адресный** – установление сведений о местонахождении документа в данной или других библиотеках. Вышеуказанные три типа запросов являются библиографическими. **Фактографический** требует описания конкретного факта (предмета, события, концепции, цифры и т.д.). В современной библиографии допускается как наличие источника ответа, так и его отсутствие при выполнении фактографической справки.

В последнее время отмечается увеличение числа **фактографических справок** в справочно-библиографическом обслуживании. Это связано с тем, что пользователи библиотеки все чаще стремятся получить не просто

библиографическую справку, а информацию как таковую. Рост фактографических справок побуждает включить в сферу справочно-библиографического обслуживания справочные услуги «Массового характера», т. е. тот вид обслуживания, который за рубежом получил название «общинного» - обеспечение запросов населения, связанных с повседневной жизнью: где и как можно отдохнуть, найти жилье, работу, получить образование. Таким образом, библиотека концентрирует ресурсы различных социальных служб, что, несомненно, удобно для ее пользователей.

Примеры справок:

Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

Запрос: Сколько детей-сирот проживают на территории г. Белорецка?

Ответ: 844 детей-сирот проживают на территории г. Белорецка и Белорецкого района // *Металлург.* – 2014. - № 7. – С. 1.

Тематическая библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию по определенной теме.

Запрос: Легенды Южного Урала

Ответ: Народные сказки, легенды, предания и были Башкирии. – Уфа : Башкирское книжное издательство, 1969. – С. 101 – 102.

Запрос: Стадион СКПП, Нижнее селение

Ответ: Ткачев, А. Белорецк – страницы истории : кн. 2 / авт.-сост. А. Ткачев. – Белорецк : ГУП «Белорецкий Дом печати», 2007. – 320 с.

Запрос: Биография Ф. Алексеева

Ответ: Урцев, А. Федор Алексеев, большевик [Текст] / А. Урцев // Белорецкий рабочий. – 1988. – 25 мая.

Алферов, Р. Федор Алексеев [Текст] / Р. Алферов // Белорецкий рабочий. – 1993. – 16 сентября.

Запрос: Великая Отечественная война в судьбе родного Белоречка

Ответ: Алферов, Р. Прочнее стали : историко-художественный очерк / Р. Алферов ; под ред. И. К. Мячина. – Уфа : Башкирское книжное издательство, 1954. – 262 с.

Гнусин, Ю. П. И все они с нашей улицы / Ю. П. Гнусин. – Белорецк, 2003. – 109 с.

Лукин, Н. И. Забытый полк / Н. И. Лукин. – Белорецк : ГУП «Белорецкий Дом печати», 2010. – 47 с.

Уточняющая библиографическая справка - справка, устанавливающая или уточняющая элементы описания.

Запрос: В каком году рабочий поселок Белорецкий завод был преобразован в г. Белорецк?

Ответ: В 1926 г.

Электронный паспорт ТИК муниципального района Белорецкий район РБ [Электронный ресурс]. – Режим доступа : URL : http://beladmin.ru/ru/tik/el_pasport/ (дата обращения 05.03.2013)

Адресная библиографическая справка – справка о наличии и/или местонахождении запрашиваемого документа.

Запрос: Имеется ли в фонде библиотеки следующая книга:

Международно-правовые аспекты экстрадиции [Текст] : сборник документов. – Москва : Юридическая литература, 2000. – 319 с. – ISBN 5-7260-0941-X : 111 р. 53 к.

Ответ: Книга находится в фонде читального зала Центральной городской библиотеки по адресу: ул. В. Косоротова, 9.

Традиционное разделение справок на устные и письменные отражает форму ответа. **Устные справки** выполняются, как правило, оперативно, в присутствии читателей или по телефону. **Письменные справки** в большинстве своем отвечают на сложные запросы, поэтому срок выполнения каждой такой справки устанавливается при приеме запроса.

Применение новой информационной технологии добавляет к ним электронные справки. Для оценки уровня справочно-библиографического обслуживания в конкретной библиотеке, авторитета ее справочно-библиографической службы более существенно разделение справок на **внутренние и внешние**. **Внутренние** выполняются для читателей при непосредственном контакте с ними. **Внешние справки** выполняются по запросам, поступающим от удаленных пользователей по каналам связи (телефону, традиционной и электронной почте и др.). Они характеризуют ареал влияния справочно-библиографической службы библиотеки, свидетельствуют об ее авторитете, развитии информационных ресурсов. В последние годы получила распространение такая разновидность внешних справок, как виртуальная. Это справка, выполненная виртуальной справочной службой в режиме on-line.

У нас в системе она только начинает развиваться.

Справочно-библиографическое обслуживание осуществляется в двух режимах: **оперативном и продленном**. **Оперативное** справочно-библиографическое обслуживание осуществляется сразу после поступления запроса, обычно при непосредственном контакте с пользователем (а также

через интернет, по телефону), синхронно. При поступлении оригинального сложного запроса по согласию пользователя возникает **продлённое** СБО, когда требуется время на консультации, обращение в другие библиотеки и к специалистам. **Продлённое** справочно-библиографическое обслуживание свидетельствует о высоком уровне ответственности справочно-библиографической службы.

Все подразделения, ведущие справочно-библиографическое обслуживание, **учитывают справки по единой форме**, принятой в данной библиотеке (или рекомендованной федеральным методическим центром – РГБ, РНБ, ГПНТБ и др. на основании стандартов или других действующих нормативных документов). Вот как выглядит форма учета справок, которая принята в нашей ЦБС. Здесь же вы можете учитывать отказы.

Учет результатов справочно-библиографического обслуживания (СБО) – важнейшее условие эффективности информационной деятельности библиотеки.

Учет позволяет:

- изучить информационные потребности пользователей;
- выявить и устранить недостатки в организации СБО;
- определить тенденции развития СБО.

Помните!

что учёт библиографических справок – это важнейший показатель **Вашей** работы!

Пример формы учёта библиографических справок (по И. Г. Моргенштерну).

№ п/п	Дата	От кого запрос	Содержание запроса	Цель запроса	Тип справ. индекс	Источники выполнения	Исполнители	Примечания
5	6.1	Пенс.	Автор кн. "История моего современника"?	Лич.	У 84	Карт	Петрова	
27	2.2	Студ.	Лит. о правах и обязанностях студентов	Докл.	Т 74	ЭК, СКС	Львова	Недост.
42	18.2	Препоод.	Даты жизни Иосифа Бродского	НИР	Ф 84	ПЛК	Львова	
67	1.3	Инж.	Есть ли "Курьер ЮНЕСКО" за 1996 г.?		А 9	Кат.	Смолина	Нет

Составитель : библиограф МБУК «ЦБС» г. Белорецка С. З. Абутаева.