

**МБУК «МЦБС» Северного района
Центральная районная библиотека**



**Справочно – библиографическое
обслуживание в библиотеке**

Консультация

Северное, 2023

СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Справочно-библиографическое обслуживание – это библиографическое обслуживание в соответствии с разовыми запросами потребителей информации (читателей).

Ответ на разовый запрос принято считать справкой.

Так как читателей интересуют самые разнообразные сведения, то и справки тоже выдаются разные:

- ✚ **по характеру информации** (библиографические, фактографические),
- ✚ **по форме** – устные (лично или по телефону), письменные – сложные справки, требующие выявления литературы по теме и оформления библиографического списка).

Кроме выдачи библиографических справок библиотеки проводят **консультации**.

Библиографическая консультация — ответ на запрос, содержащий советы, рекомендации по самостоятельному использованию каталогов, картотек, справочников, энциклопедий, библиографических указателей.

Отказ на запрос тоже **считается** справкой. Он содержит обоснование причины, по которой запрос читателя не может быть принят к исполнению (запрос не соответствует профилю библиотеки, справочно-библиографический аппарат не содержит нужной читателю информации и т. д.).

Главными составляющими СБО являются:

- запрос читателя,
- поиск информации
- ответ библиотекаря

Выполнение справок отдельных видов

Выполнение тематических библиографических справок.

Тематической называется справка, содержащая библиографическую информацию по определенной теме.

Понятие «тема» имеет широкое смысловое значение: это может быть учебная тема, какой-то вопрос, жизнь и деятельность какого-либо лица, информация о крае или стране и т. п.

Большинство тематических запросов удовлетворяется с помощью систематического каталога, картотек. Просматриваются также сами издания — книги, газеты, журналы, периодические сборники и другие материалы, особенно в тех случаях, когда читателя интересует особо актуальная тема или проблема.

При выполнении запросов краеведческой тематики также необходимо выяснить как цель обращения к литературе, так и интересующий читателя аспект: одного может интересовать общая характеристика страны или региона, другого — экономическое положение, третьего — история и т. д. При этом используются разделы систематического каталога, краеведческий каталог (или картотека).

Например:

Земская реформа в XIX в.

Помогите найти литературу по теме «Зрительные сигналы как средство общения»

Развитие гостиничного бизнеса в современной России

Выполнение уточняющих библиографических справок.

Уточняющая библиографическая справка — это библиографическая справка, устанавливающая и (или) уточняющая элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе читателя

Уточнять библиографические данные приходится из-за следующих наиболее распространенных ошибок, допускаемых читателями: искажена фамилия автора, неправильно указаны его инициалы; произведения одного автора «приписаны» другому; редактор (переводчик, составитель) выдается за автора; в запросе неточно приведено заглавие и т. д.

Например:

Где была опубликована статья О.М. Волохина «На пороге глобальных перемен»?

Кто автор книги «Мои философские собеседники»?

Выполнение адресных библиографических справок.

Адресной называется — библиографическая справка, в процессе выполнения которой устанавливается наличие и (или) местонахождение запрашиваемого читателем документа в определенном фонде — в ЦБ или библиотеке-филиале.

Адресные библиографические справки выполняются, как правило, оперативно и не требуют сложных разысканий. Зная полные и точные библиографические данные книги, сотрудник библиотеки обращается к каталогам — алфавитному, систематическому или советует читателю сделать это самостоятельно.

Например:

Наличие в библиотеке книга Лукьяненко «Ночной дозор», и какие книги этого автора можно взять в библиотеке?

Есть ли в библиотеке седьмой номер журнала «Родина» за 2010 год?

Выполнение фактографических справок.

Фактографическая справка содержит сами сведения (факты), интересующие читателя — даты жизни и деятельности какого-либо лица (исторического деятеля, писателя, ученого др.), толкование специального термина, точное наименование организации или учреждения и т. д.

Выполнение фактографических справок по разовым запросам предполагает в первую очередь использование справочных изданий.

Если, например, требуется узнать значение специального термина, относящегося к философии или литературоведению, правильнее всего обратиться к терминологическим словарям или отраслевым энциклопедическим изданиям, так как в универсальных энциклопедиях и энциклопедических словарях значение термина рассматривается, как правило, с точки зрения его происхождения, без учета специфики той области, в которой он применяется.

Например:

Что такое «каталог» (дать определение)?

Год рождения композитора М.П.Мусоргского?

Значение слова «резервировать»

Адрес Конституционного Суда РФ

Учет и анализ справочно-библиографического обслуживания

Все библиотеки, ведущие справочно-библиографическое обслуживание, учитывают выдаваемые по запросам читателей справки по единой форме (Тетрадь учета справок).

С введением статистической отчетности о деятельности общедоступных библиотек 6-НК, ведётся отдельный учёт справочно-библиографического обслуживания детей в возрасте до 14 лет (в том числе), молодёжи в возрасте от 15 до 30 лет (в том числе). Запросы удалённых пользователей, обратившихся по телефону или электронной почте, через социальные сети или виртуальную справочную службу, т.е. с использованием любого канала коммуникации, считаются внешней справкой, и учитываются с дополнением «в том числе».

В числе справок, выполненных для читателей, отдельно учитываются автоматизированные справки, т.е. справки, выполненные в автоматизированном режиме на основе использования электронных информационных ресурсов поиска с применением компьютерной техники (источник поиска – электронные базы данных или интернет).

Особое внимание следует обратить на учёт запросов краеведческого характера. Количество краеведческих справок в обязательном порядке указывается в отчётах.

Составитель: Фаррахова Н.Н., библиограф