МКУК ЦБС Октябрьского района Методико-информационный отдел

Справочно-библиографический аппарат библиотеки как база библиографического обслуживания

Главный библиограф ЦБС И.Б. Фомичева

Оглавление

Виды библиографических запросов	3
Система каталогов в библиотеке	
Классификация запросов. Типы и виды справок	7
Технология выполнения справки	8
Блок-схема «Путь справки»	9
Учет запросов	13
Библиографические консультации	13
Список литературы	15
Приложения	16

Виды библиографических запросов

Выдающийся российский библиотековед Эдуард Рубенович Сукиасян (1937-2021) в своих статьях неоднократно писал об уникальности профессии библиотекаря-профессионала, который всегда поможет читателю найти ответ на интересующие его вопросы.

Процитируем фрагмент публикации «Что должен знать и уметь библиотекарь?»

«Постойте в детской библиотеке полчасика: девочке нужно объяснение, почему «анютины глазки» так называются, мальчику надо показать на карте Днепрогэс (а в атласах его и правда нет!), еще одной — немедленно сказать, что означает имя «Нази», другому понадобился рисунок лонжерона, а что это такое — он и сам не знает... И так весь день. Если у вас не спрашивают, значит, для своих читателей вы уже «прогорели» — когда-то они получили отказ, обожглись.

Что и сколько должен знать и уметь библиотекарь? Ответить на поставленный вопрос можно кратко, одним словом: «Всё». Мы ведь имеем в виду настоящего профессионала. Каждый знает, что всё знать нельзя — никакой жизни не хватит. Так ведь мы и не спрашивали: «Что уже знает?» Вопрос был поставлен иначе.

Профессия библиотекаря уникальна сама по себе уже тем, что нет границ, которые можно было бы очертить для нее. Наше образование — это начало. На самом деле учиться приходится всю жизнь. Ведь каждый читатель задает свои вопросы. Совсем не обязательно знать все ответы, но надо представлять себе: где, каким образом вместе с читателем их искать».

Сукиасян, Э. Что должен знать и уметь библиотекарь? // Библиотека. — 2002. - N = 8. - C.52

Библиограф играет важную роль в быстром и качественном поиске ответов на вопросы. Когда читатель хочет познакомиться с литературой на какую-то тему, уточнить данные о произведении (издании) и его наличии в библиотеке, выяснить значение или содержание определенного факта, он обращается к библиографу и становится участником процесса, называемого справочно-библиографическим обслуживанием.

Именно участником, потому что от того, что и как спросит читатель, зависит качество ответа. Пока библиограф не выяснит, для чего требуется читателю

литература, какая литература по теме ему уже известна и что именно нужно найти и установить, он, как правило, не начнет поиска.

Читатель должен понять: желание библиографа знать, для чего требуется литература, вызвано не любопытством: потому что одно дело подобрать литературу школьнику для сочинения, другое — студенту для реферата, третье — ученому для статьи и т.д.

Итак, справочно-библиографическое обслуживание — это обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг.

Базой справочно-библиографического обслуживания является **справочно- библиографический аппарат** библиотеки (СБА), с помощью которого осуществляется поиск информации.

Умение пользоваться СБА значительно облегчает поиск.

Справочно-библиографический аппарат — это совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, библиографических и фактических баз данных, а также неопубликованных библиографических пособий, используемых при обслуживании читателей.

СБА состоит из следующих элементов: библиотечного каталога (раньше традиционно это были алфавитный и систематический каталоги, а сейчас это электронный каталог), картотек (законсервированных карточных и ведущихся в электронном виде), баз данных, а также справочно-библиографического фонда (СБФ): энциклопедий, справочных изданий, словарей, библиографических пособий (указателей, списков литературы), бюллетеня новых поступлений и т.д.

Хорошее знание СБА помогает эффективно использовать фонд библиотеки, находить необходимые издания, отвечать на вопросы читателей.

Система каталогов в библиотеке

Система каталогов, картотек и указателей раскрывает фонд библиотеки.

Каталоги содержат сведения о книгах, периодических изданиях и других произведениях печати. Каждый каталог имеет строгое целевое назначение.

Из истории вопроса

Алфавитный каталог сообщает о наличии в фонде издания, и о том, какие ещё произведения автора имеются в библиотеке.

Раньше алфавитный каталог был основой СБА, так как он отражал весь фонд. Карточки с библиографическими записями в нем располагаются в алфавитном порядке, в едином алфавите фамилий авторов, редакторов, наименований организаций или заглавий.

По систематическому каталогу можно подобрать литературу по интересующей теме, вести поиск от отрасли знания к более дробным ее подразделениям. СК отражает фонды библиотеки по отраслям знания. Здесь можно подобрать литературу по теме, не зная авторов книги.

Карточки в СК расположены в систематическом порядке — по таблицам библиотечно-библиографической классификации (ББК), а в пределах каждого деления — в обратном хронологическом порядке (новая литература — впереди).

В настоящее время быстрый и удобный поиск происходит с помощью электронного каталога.

Электронный каталог (ЭК) – как ядро СБА – раскрывает состав и содержание библиотечного фонда и служит для обеспечения свободного доступа к информационным ресурсам библиотеки. Работа ЭК поддерживается программными средствами АБИС «ИРБИС 64».

Электронный объединяет себе каталог функции алфавитного, ЭК себя систематического И предметного каталогов. включает библиографическую информацию сборниках, брошюрах, 0 книгах, электронных изданиях, журналах и газетах, имеющихся в библиотеке.

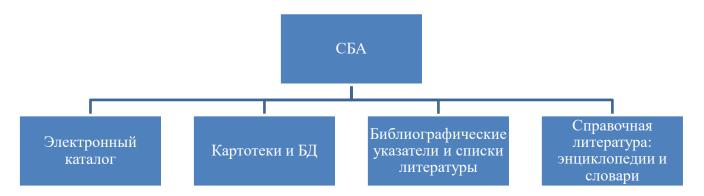
Элементы СБА взаимно дополняют друг друга, изменяются в связи с потребностями запросов. Например, формируются новые разделы картотек, составляются библиографические списки, формируется Архив выполненных справок и т.д.

Уточним еще раз основные части СБА:

- Электронный каталог ИРБИС;
- Справочно-библиографический фонд: нормативные, справочные и библиографические издания (в традиционной печатной и электронной формах). Они могут размещаться в библиотеке концентрированно в

читальном зале, в библиографическом отделе. Энциклопедии, справочные издания – соответственно специализации библиотеки;

- каталоги и картотеки, библиографические базы данных;
- фонд неопубликованных библиографических пособий (ФНПБ), сценарии, списки книжных выставок, письменные справки и библиографические списки. Раньше такой фонд был организован в виде папок, теперь это библиографические списки в электронной форме, в электронных папках.



Электронный каталог работает в реальном режиме времени и предоставлен в распоряжение читателей (в том числе — удаленных пользователей). Он совмещает в себе несколько традиционных каталогов одновременно: алфавитного, систематического, предметного.

Доступные базы данных ЭК:

- БД «Каталог книг ЦБС Толстого»
- БД «Каталог периодики ЦБС Толстого»
- и другие (в будущем).

В ЭК удобные возможности поиска по различным признакам: по автору, по заглавию, по ключевым словам, по предметным и географическим рубрикам, по персоналиям, по году издания и т.д.

Искать в ИРБИСе можно не только книги, но и статьи из журналов (если выйти в базу «Каталог периодики ЦБС Толстого»).

На сайте библиотеки, на «Странице библиографа» можно посмотреть рекомендательные списки, составленные на основе книжных выставок, и посвященные писателям, государственным деятелям, ученым, путешественникам и т.д.

С помощью Бюллетеня новых поступлений можно предложить читателю новую литературу (например, за последние три года) по каким-либо отраслям знания, проинформировать о новинках художественной литературы. Там же можно посмотреть библиографические указатели: «Улицы Октябрьского района», «Где сибиряки – там победа!», «Российское кино: многоликое и неисчерпаемое» и др.

Если читатель обратится с просьбой о подборе литературы, посвященной какому-то писателю, всегда можно проверить — может быть, уже есть готовый материал на сайте и можно сразу предоставить читателю список литературы по теме.

Главная задача СБА – это выполнение библиографических запросов читателей при справочно-библиографическом обслуживании (СБО).

Классификация запросов. Типы и виды справок

Библиографический запрос – это информационный запрос на библиографическую информацию.

Часто бывает так, что читатели обращаются с неопределенными запросами, не могут четко изложить, что им нужно. Поэтому в первую очередь необходимо уточнить запрос, для какой цели нужна литература: для написания школьного реферата, для выступления на уроке или это личный интерес.

Уточняется тема и предмет поиска, какие документы требуются (книги, статьи), время издания (новинки литературы или история вопроса) и т.д.

Выполнение библиографических запросов осуществляется в трех режимах: оперативном и продлённом. <u>Оперативный режим</u> («вопрос – ответ») имеет место после поступления запроса при непосредственном контакте с пользователем (в том числе и по телефону).

<u>Продлённый режим</u> осуществляется в течение некоторого времени, когда поступает сложный запрос, требующий более тщательного разыскания. Сроки обычно оговариваются с пользователем.

По <u>характеру информации</u> ответы на запросы, то есть библиографические справки подразделяются на следующие группы:

- тематические (содержащие информацию по какой-то определенной теме);

- уточняющие, об отсутствующих или искаженных в запросе элементах **БО** (когда нужно уточнить библиографическое описание, например, при оформлении списков);
- **адресные, о наличии и местонахождении документа** (когда читателю нужны сведения о наличии в фонде книги, журнала и др.);
- фактографические, то есть ответ на запрос, содержащий фактические сведения (когда читателю необходимы конкретные сведения, установление какого-либо факта).

Если известна фамилия автора, то разыскание в ЭК делать легко и быстро. Но если нужного издания в библиотеке нет, тогда можно обратиться к Сводному каталогу библиотек Новосибирска, к Сводному каталогу библиотек НСО. И после проверки наличия книги перенаправить читателя в другую библиотеку, имеющую в своем фонде необходимое издание.

Если в процессе поиска библиограф обратился к интернету, нужно помнить, что найденные сведения в целях надежности нужно проверить в справочнике, в энциклопедии. Так как в сети часто бывают указаны неверные данные или фотографии.

Итогом выполнения тематического запроса, выполнения сложной справки является список литературы.

Технология выполнения справки

Технологически библиографическая справка включает в себя разовый библиографический запрос + библиографический поиск + ответ пользователю. Технологически это определено как «выполнение справки».

Существует два подхода к технологии выполнения запросов. Первый подход — алгоритмический — устанавливает четкую последовательность действий библиографа в процессе выполнения справки. Второй — направлен на творческий подход к технологии выполнения запроса.

Библиограф, ориентируясь в фонде документов библиотеки и СБА, выбирает наиболее рациональные варианты справочно-библиографического поиска применительно к конкретной ситуации.

Технологически алгоритм выполнения запроса можно представить в виде блок-схемы «Путь справки».

Блок-схема «Путь справки»



Источник: Справочник библиографа / Под редакцией А. Н. Ванеева. — Санкт-Петербург: Профессия, 2002. — c.451.

Цикл выполнения справки от приема запроса до выдачи ответа (справки, списка и т. п.) состоит из четырех основных этапов, каждый из которых включает несколько операций.

1-й этап – прием и анализ запросов

<u>Цель</u>: Уточнение предмета поиска и поисковых признаков.

Операция 1:

Формулировка и уточнение запроса. Перевод формулировки темы в индекс ББК, предметной рубрики картотеки.

Операция 1а:

Определение цели запроса для тематических, уточняющих и фактографических запросов. Это позволяет сузить или расширить аспекты темы, ограничить параметры искомой информации.

Операция 16:

Определение известной пользователю информации избавит от поиска избыточной для него информации.

В процессе приема запроса между библиографом и пользователем осуществляется беседа, которая служит отправной точкой последующего поиска.

Полезно использовать специальный бланк запроса на справку, особенно тематическую (более трудоемкую и сложную), где оговаривается перечень вопросов для успешного выполнения запроса, подводится итог выполненной работы.

Образец бланка запроса см. в Приложении № 1.

Операция 2:

Определение предмета поиска ("О чем и что искать?").

При этом уточняют:

- для тематических запросов: лучшие и оригинальные публикации, научно-популярная, детская и др. литература; новые или любые издания; виды документов; место издания и др.
- для уточняющих запросов: «недостающее звено», дополнительные сведения;
- для адресного запроса: сведения о местонахождении;
- для фактографического запроса: форма описания факта (устный ответ, ксерокопия и т.д.).

Операция 3:

Определение поисковых признаков в их совокупности, формирование поискового образа запроса (ПОЗ): отрасль знания, тема, виды документов, их языки, место и время издания, сведения об авторах, заголовках, наличие в фонде, источник цитаты или ссылки.

2-й этап – подбор и анализ источников

<u>Операция 1:</u> Подбор вероятных источников (без непосредственного обращения).

- Библиографические источники: каталоги, картотеки (СКС, тематические, краеведческие и пр.); фонд выполненных справок; библиографические указатели; рекомендательные пособия; прикнижные и пристатейные библиографические материалы.
- Литературные источники: новейшая литература, которая еще не отражена в каталогах и картотеках.
- Прочие доступные базы данных (например, «Консультант Плюс»).

Операция 2:

Анализ источников проходит одновременно с их подбором. Если необходимо уточнить предмет поиска, то библиограф подбирает сначала фактографические источники, далее – библиографические.

Операция 3:

Определение последовательности просмотра источников помогает выдвинуть на первое место источники, предположительно более успешно разрешающие поисковую ситуацию.

Опытный библиограф, правильно установив первый источник, может получить весомую долю искомой информации, а при простых справках этот источник может оказаться исчерпывающим. Однако увлекаться малым числом использованных источников порой ошибочно, так как это может обеднить выданную информацию.

3-й этап – поиск в источниках

Операция 1:

Просмотр источников, ознакомление с информацией (аннотация, оглавление, предисловие и т. д.). Если документ совпадает с запросом по большинству параметров, библиограф вправе сразу выписать, отметить информацию закладками и т. п.

Операция 2:

Оценка и отбор информации. В процессе оценки и отбора источников эффективно участие заявителя, так как информационная потребность пользователя может измениться, стать более конкретной.

Большим плюсом на этом этапе является наличие электронных и сводных каталогов ЦБС, а также корпоративных каталогов, так как при отсутствии релевантного источника в данной библиотеке, можно обозначить адрес документа для оперативного доступа к нему в других библиотеках.

4-й этап. Оформление, выдача и регистрация справки

Операция 1:

Оформление и выдача справки. В письменной справке, оформляемой библиографом, соблюдаются общие методические правила организации библиографических списков, то есть библиографического пособия с простой структурой. Список может служить самостоятельным дополнением к книжной выставке и сценарию массового мероприятия, а пособий (календарей, также частью других методико библиографических сборников и др.) Разновидностью списков являются памятки, буклеты, списки – закладки, планы чтения. Все они относятся к малым формам рекомендательных библиографических пособий.

В случае значительного объема отобранной релевантной информации составляется библиографический указатель: библиографическое пособие со сложной структурой и научно – справочным аппаратом.

Библиографическое пособие может быть оформлено как специальное (рекомендательное, популярное, отраслевое тематическое). Отобранные документы должны быть описаны по ГОСТу Р 7.0.100-2018, при необходимости сопровождаться аннотациями, быть сгруппированы в зависимости от цели справки. Расположение предпочтительно алфавитное, систематическое, но возможно и тематическое, хронологическое и т.д.

Библиографическое описание в списке по мере надобности снабжается также индексами ББК, шифром хранения документа и пр.

Операция 2:

Регистрация справки осуществляется по принятой в библиотеке форме, обычно в виде записи в журнал. Отказы записываются в графе «Примечания» с объяснением причин.

Учет запросов

Учет запросов и ответов на них производится в соответствии с формой, принятой в ЦБС. Форму заполнения журнала учета заявок см. в Приложении № 2.

В журнале учета справок в графе «Примечания» регистрируют: перенаправленный запрос, отказ, указывают причину. При отсутствии актуального издания заказ на издание оформляется в отдел комплектования ЦБС.

Запросы читателей трудно спрогнозировать, однако тенденция к повторным, либо близким по тематике с уже выполненными запросами, имеется. В таких случаях полезно вести «Архив выполненных справок», организованный по систематическому принципу (ББК). При этом указывается номер запроса, его название, индекс ББК, заявитель, исполнитель, а также результат выполнения: местонахождение источника; если источников достаточно много, делается ссылка на адрес списка (указателя). (Образец карточки в Приложении № 3).

Библиографические консультации

В процессе СБО справки нередко дополняют либо заменяют библиографические консультации.

Библиографические консультации (БК) — это разъяснения и рекомендации по методике самостоятельного библиографического поиска с использованием СБА, в том числе электронного каталога, библиографических источников, энциклопедий, словарей, справочников, ресурсов Интернет. Это помогает пользователю в следующий раз самостоятельно найти необходимую информацию.

К БК относятся и консультации по составлению библиографических списков, по правилам оформления списка использованной литературы и др.

Библиографическая консультация часто используется в практической деятельности и является одним из самых важных средств формирования информационной культуры пользователей.

Различают следующие виды консультаций:

- **ориентирующая консультация и справка по библиотеке** (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о

направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых мероприятиях), её услугам и ресурсам;

- вспомогательно-техническая консультация (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т.д.);
- факультативная консультация, выполненная на законном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др.), если их проведение предусмотрено уставными документами библиотеки.

С целью повышения уровня СБО необходимо периодически (1-2) раза в год) проводить количественный и качественный анализ выполненных справок. Данные анализа позволяют корректировать состав и содержание фонда библиотеки, а также справочно-библиографического аппарата.

Кроме того, выявляется уровень библиотечно-библиографической грамотности пользователей библиотеки, эффективность использования ими различных частей СБА. Замена непосредственного подбора литературы методическим советом способствует лучшей ориентации пользователя в имеющихся информационных ресурсах библиотеки.

Подводя итог, можно сделать следующий вывод:

Справочно-библиографическое обслуживание осуществляется на основе СБА всеми структурными подразделениями библиотеки, обслуживающими пользователей.

Справочно-библиографическое обслуживание как составная часть библиографического обслуживания является одним из важнейших направлений библиотечно-библиографической деятельности оперативность, библиотеки, определяет качество, эффективность обслуживания пользователей обеспечивает И удовлетворение информационных потребностей.

Оценка эффективности и качества деятельности библиотеки во многом зависит от постановки учёта предоставляемых библиотечно-информационных услуг, справок и консультаций.

Список литературы

- 1. ГОСТ Р 7.0.100 2018. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления. Москва : Стандартинформ, 2018. 124 с.
- 2. Бакович, О. Н. Библиографические справки: рекомендации по учету и выполнению / О. Н. Бакович, И. Б. Фомичева. Новосибирск : МУК ЦБС Октябрьского района, 2005. 17 с. : ил.
- 3. Библиографическая работа в библиотеке: организация и методика / Под редакцией О. П. Коршунова. Москва : Книжная палата, 1998. 255 с.
- 4. Диомидова, Г. Н. Библиография. Общий курс / Г. Н. Диомидова. Москва : Книжная палата, 1996. 255 с.
- 5. Коряковцева, Н. А. Техника информационно библиографической работы: Учебно практическое пособие / Н. А. Коряковцева. Москва : Либерея, 2004. 136 с.
- 6. Справочник библиографа / Под редакцией А. Н. Ванеева, В. А. Минкина. Санкт-Петербург : Профессия, 2002. 528 с. (Серия «Библиотека»).
- 7. Сукиасян, Э. Что должен знать и уметь библиотекарь? / Э. Сукиасян // Библиотека. -2002. -№ 8. -C.52-53.

Приложения

Приложение № 1

ФИО пользователя, адрес, телефон или реквизиты учреждения- заказчика	Наименование библиотеки					
Содержание запроса	Номер запроса					
	Исполнитель					
Цель запроса 	Сроки выполнения					
Виды изданий (книги, периодика)	Дата оформления и выдачи справки пользователю					
Хронологические рамки	Примечания					
Название составленного библиографического списка						
Использованные источники						
• каталоги						
 картотеки 						
• библиографические пособия						
• прочие						
Количество библиографических записей в списке						
Адрес хранения справки						
Подпись исполнителя						

Приложение № 2

Форма журнала (тетради) учета справок, выполненных в библиотеке

		запрос			Тип спра	(индекс	я (адрес				
№ п/п	Дата	От кого поступил з	Тема и цель запроса	тематическая	на библиографическое уточнение	адресно- библиографическая	фактографическая	Отрасль знания заявки ББК)	Источники выполнения (адрес списка)	Исполнитель	*Примечания

^{*} В графу «Примечания» вносятся сведения о причинах отказа, перенаправлении запроса, предложения по корректировке комплектования фонда библиотеки.

Удобно вести записи в таблицу, оформленной в Excel

				Тип справки			Библиографическая						
NΩ	Дата	От кого поступил запрос	Тема и цель запроса	тематическая	уточняющая	адресная	фактографическая	консультация	отрасль знаний	источники выполнения	исполнитель	примечания	
1	23.01.2023	Петров А. И.	Творчество Леонарда да Винчи	да					85	Ирбис	Фомичева И.Б.	список Галерея гениев	
2	24.01.2023	Козлов А. А.	История создания книги Натальи Кончаловской "Наша древняя столица"				да		83	книга	Фомичева И.Б.	Арзамасцева, И. Н. Кончаловская Натал Петровна (1903-1988) // Русские детски писатели XX века: Биобиблиографичеси словарь М.: Флинта, 1997 C.235-238.	
3	25.01.2023	Аксенова О. Э.	Книга Джейн Остин "Разум и чувствительность"		да				84 (4/8)	Ирбис	Фомичева И.Б.	Остин, Дж. Чувство и чувствительность. Азбука, 2020 384 с.	
4	26.01.2023	Мамин О. О.	Наличие в библиотеке книги Л. Лавреновой "Детские праздники в школе и дома" (СПб., 2000)			да			74	Ирбис	Фомичева И.Б.	есть	
5	30.01.2023	телефонный звонок (ТЗ)	наличие в библиотеке книги А. Сарабьянова "Ван Эйк"			нет				электронный каталог НГОНБ	Фомичева И.Б.	Сарабьянов А. Д. Ян ван Эйк (1990). Кни в НГОНБ, НГЮБ, НГОДБ и др.	
6	30.01.2023	IBellikynijega E.	автор модели статуэтки Л.Толстого				да		85	интернет	Фомичева И. Б.	автор модели М. Торич. Источник: Стат "Л. Н. Толстой в Ясной Поляне" // Самог град: сайт URL: https://samovarov- grad.ru/catalog/farforovye_statuetki/sta lfz-l-n-tolstoy-v-yasnoy-polyane/	
7	31.01.2023	Кузнецова К. И.						да				режим работы	
					-	-							

Приложение № 3

Образец заполнения карточки в картотеке «Архив выполненных справок, списков, подготовленных ЦРБ им. Л. Н. Толстого»

Индекс ББК	Содержание запроса					
Дата	Источники выполнения:	книги периодика электронные источники				

Запрос:

85.1	Творчество Елены Романовой (художница)
31.01.2023	Долгополов И. Мастера и шедевры : В 3 книгах.
	Книга 3. – Москва : Терра, 2008. – С.637 – 692.
	Художник Романова Елена Борисовна // ArtNow.ru : сайт. — URL: https://artnow.ru/hudozhnik-Romanova-Elena-
	<u>12991.html</u> (дата обращения 31.01.2023)