



«Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеке»

/Методическое пособие/



П.Каменоломни, 2019 г.

Справочно-библиографическое обслуживание

1. Виды справок

Справки бывают: библиографическими и Фактографическими. В свою очередь библиографические делятся на:

1. адресные;
2. тематические;
3. уточняющие.

В зависимости от формы, в которой читатель получил справку, они делятся на устные и письменные.

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

Фактографическая же 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, стоимость определенных товаров, правила эксплуатации бытовой техники, правописание отдельных слов и т.д.).

Тематическая справка. Это справка, которая содержит библиографическую информацию по определенной теме. При выполнении тематических справок используется систематический каталог, **СКС**, тематический 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 климатического пояса, какого вида, и т.д. в результате тема запроса конкретизируется, что существенно облегчает выполнение справки.

Итогом выполнения тематического запроса является создание небольшого библиографического пособия (списка литературы). Сформулированный пользователем запрос почти всегда нуждается в уточнении, но при этом следует помнить, что относительно четкое представление об искомых документах имеется у пользователя, хорошо знакомого с темой и осознающего работу над ней как личную потребность. Для «вынужденных» запросов (прежде всего заданий начальства) характерна неопределенность, стремление переложить четкую формулировку на библиотекаря (библиографа).

Уточняющая справка. Это справка, в ходе выполнения которой требуется уточнить или установить библиографические данные. Цель уточняющего поиска — восстановление полного и точного библиографического описания (автора, заглавия, выходных данных, режиссерских количественных характеристик). Процесс библиографического разыскания стоит в установлении тождества между нашим искомым и соответствующим указанием какого-либо библиографического источника.

Содержащиеся в запросах потребителей ошибки являются причиной существования уточняющего поиска.

Наиболее распространенные типы ошибок сводятся к следующим:

1. искажение фамилии и инициалов индивидуального автора;
2. искажение наименования коллективного автора;
3. сокращения и неточности в заглавии книг, периодических изданиях;
4. представление переводчика, издателя, иллюстратора или редактора как автора;
5. за автора выдается место издания;
6. статья сборника, статья из газеты или журнала, глава из книги, запрашивается как книга;
7. представление статьи, главы, раздела книги, частного заглавия или выпуска много-томного издания как книги и т.д.;

Наибольшие проблемы вызывает уточнение как индивидуального, так и коллективного автора. В русских фамилиях ошибки чаще всего заключается:

- 1) в изменениях гласных, в пропуске повторной согласной или, наоборот, в ненужном удвоении ее;
- 2) в неправильном написании корня слова, от которого происходит фамилия;
- 3) в указании фамилии автора женского рода в мужском и наоборот.

Большинство ошибок в фамилиях иностранных авторов объясняется различием написания одних и тех же звуков в разных языках, которое читателем иногда не учитывается (например, фамилию венгерского писателя лауреата Нобелевской премии 2002 года произносят, как Кертес, так и Кертеш). В качестве примера можно привести следующую таблицу:

Виды искажений	Данные читателя	Уточненные данные
Изменения гласных	Гасак Дубинин	Гусак Дубынин
Изменения согласных	Ходос Читин	Хорос Чижин
Пропуск отдельных букв	Алкне	Алксне
Добавление букв, отсутствующих в фамилии	СтаринсонЧернаецкий	СоринсонЧернецкий
Перестановка букв	Спиченко	Сипченко
Искажение фамилий иностранцев	КертесЗиккерт	КертешСиккерт
Соединение фамилий двух авторов в одну и наоборот	Саутер-Копш Михайловский	Раубер А. и Копш Ф. Гарин- Михайловский
Подмена фамилии именем в переводных и оригинальных работах иностранцев	ОттоП.	Поргес О..
Приписывание авторства другому лицу -	Мальцев И. Е. Вопросы факульт. хирургии: Учеб.пособие. - Рязань, 1959.	Мацуев И.Е. Вопросы факульт. хирургии: Учеб.пособие. - Рязань, 1959.

Для выполнения уточняющих справок используют каталог заглавий художественных произведений, картотеку персоналий, систематический каталог, алфавитный каталог, справочники, словари, именные указатели библиографических пособий, разделы систематической картотеки статей.

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, С КС), а затем найти данный документ в фонде. Нередко выполнение таких справок - это выполнение уточняющей справки.

Фактографическая справка. Как уже сказано было выше 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, стоимость определенных товаров, правила эксплуатации бытовой

техники, правописание отдельных слов и т.д.) в качестве фактографических рассматривают также найденные по запросам краткие фрагменты текстов (цитаты).

Понятие «факт» в СБО является условным и обозначает любую форму запрашиваемой небиблиографической информации. Библиографический источник ее поиска указывают читателю по его желанию.

Выполнение фактографических справок связано с использованием справочных изданий всех видов, изданий законодательных актов и нормативных документов, постановлений правительства и указов Президента и др., просматриваются статьи из газет и журналов, которые содержат новейшие данные по экономике, политике, истории, праву, экологии.

2. Этапы выполнения справок:

Прием запроса. Уточняется, что именно интересует читателя, выясняется по возможности полная и точная формулировка темы запроса, получается информация о том, какие материалы уже использованы читателями.

Следует установить круг источников и порядок их просмотра. Для этого сначала следует обратиться к каталогам и картотекам библиотеки, а иногда просмотреть некоторые издания (учебные, справочные, профессионально-производственные), имеющиеся в фонде библиотеки.

Выявление и отбор литературы из установленных источников, оценка и отбор информации.

Оформление и выдача справки, регистрация справки.

Перенаправление запроса, т.е. если на базе данной библиотеки невозможно выполнить данный запрос, то он передается в ЦБ или в другие библиотеки (города, района, области). Библиотека несет ответственность за обоснованность перенаправления библиографического запроса и правильный выбор адресата.

Коллективное и индивидуальное информирование

Информирование отличается от справки тем, что ведется систематически в соответствии с долговременно действующими запросами. Длительность действия запроса - может быть неограниченной (например, преподавателя той или иной учебной дисциплины, руководителя по проблемам управления и т.д.) и ограниченной сроком решения определенной проблемы, производственной задачи, подготовки какого-либо мероприятия и др. факторами.

Основная цель библиографического информирования - активное доведение новой информации до потенциальных и реальных потребителей, раскрытие информационных ресурсов библиотеки.

Абонентом информирования являются отдельный читатель или коллектив, которые пользуются этой услугой библиотеки. Для того чтобы включить читателя в систему информирования, необходимо выполнение как минимум двух условий:

1. Наличие у читателя заинтересованности в получении информации по определенной теме.
2. Возможность вашей библиотеки предоставить читателю необходимую информацию.

Например, читатель учится на экономическом факультете и его интересует новая литература по экономике. Налицо выполнение первого условия - наличие у читателя долговременного интереса к литературе определенной темы. Теперь вы должны определить, сможете ли вы, опираясь на фонд справочный аппарат библиотеки, удовлетворить этот информационный интерес. Конечно, можно найти статьи о бедственном положении российской экономики в любой газете, но вряд ли такая информация соответствует интересам читателя. Скорее всего, ему нужны научные статьи или работы ведущих экономистов. Поэтому необходимо уточнить не только тему, но и состав литературы, интересующий читателя (учебная литература, научные публикации, статьи из определенных журналов или газет).

Отбор абонентов индивидуального и коллективного информирования осуществляется в процессе работы с читателями путем индивидуальных бесед, анкетирования или по просьбе читателя. Анкету можете составить сами или взять за основу данную анкету.

Анкета абонента индивидуального библиографического информирования

1. 1-Ф.И.О.
2. Год рождения
3. Образование
4. Профессия
5. Специальность
6. Место работы, должность
7. Адрес, телефон (домашний, рабочий)
8. Название темы (тем), по которым требуется информирование
9. Цель информирования (работа, учеба, интерес)
10. Источники информации, просматриваемые самостоятельно
11. Виды материалов, включаемых в информацию (книги, отдельные статьи и др.)
12. Периодичность информации (ежеквартально, ежемесячно, по мере поступления документов)

Вопрос 10 - исключает дублирование информации. Вы уже знаете, что абонент получает, например, ту или иную информацию из журнала или газеты и не включает ее в список.

Вопрос 11 - позволяет сузить рамки поиска информации. То есть, если читателя интересует работа профсоюзов России на вопрос № 11 он ответил: законодательные акты, статистические данные, исследования, значит, вы не будете включать в информационный список интервью профсоюзного лидера о прогулке на Канарских островах или его же мнение о своем сопернике.

Вопрос 12 - периодичность информирования зависит от возможностей вашей библиотеки, в первую очередь от регулярности пополнения фонда новой литературой. Если читателю нужна литература, которая печатается в периодике (журналах, газетах), то можно информировать абонента ежемесячно. Единых сроков частоты информирования нет, но общепринято, что информирование абонентов индивидуального и коллективного информирования проводится не реже 1 раза в квартал. Если вы не можете гарантировать регулярное поступление новой информации по интересующей читателя теме, то не надо делать его абонентом индивидуального информирования.

Все *вышеуказанное относится и к абонентам коллективного информирования.*

Заполнение карточек индивидуального и коллективного информирования

КАРТОТЕКА ИНФОРМАЦИИ

На индивидуальной информации состоит –

Количество тем –

На коллективной информации состоит –

Количество тем -

На коллективной информации состоит –

Коллектив.: Пед коллектив шк.№20

Чел.: -35

Количество тем –

ТЕМА:

Формы работы																				
Инф. статист																				
Инф. бюллет																				
Дни специал																				
Дни информ																				
Просм. ли-ры																				
Беседы (обзоры)																				

АНАЛИЗ КОЛЛЕКТИВНОЙ ИНФОРМАЦИИ

ЗА _____ кв. _____ г.

Форма работы			
Инф. список			
Инф. бюллет.			
Дни спец.			
Дни информ.			
Просмотр литературы			
Беседы (обзоры)			

Дата	Лит-ра	Представлено	Просмотрено	Использ. в работе

АНАЛИЗ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ				
ЗА		КВ.	Г.	
Або нен тов	Ко л-во тем	Прос мотр	Взя то	Исполь з.в работе

Количество информации - сколько раз был проинформирован абонент. Форма информирования может быть различной - извещение, информационный список, бюллетень новых поступлений в ... отдел, открытые просмотры, книжные выставки, обзор, устное сообщение и т.д.

Просмотрено - сколько книг (статей) включено в информацию.

Взято - сколько книг (статей из журнала или газет) взял читатель.

Эта цифра должна подтверждаться записями в читательском формуляре.

Как правильно учитывать вашу работу по информированию?

Бюллетень новых поступлений - в него включено 50 названий, из них 10 книг - в разделе "Государство и право", но только 3 из них соответствуют теме информирования "Законы по социальной защите". Абонент ознакомился с "Бюллетенем" и попросил новый учебник по правоведению. Запись в карточке должна быть такой:

кол-во инф.: 1

просм.: 3

взято: 1

Хотя книга выбрана с помощью "Бюллетеня", но теме информирования она не соответствует.

Информационный список - за единицу информации берется не № журнала или газеты, а статья или заголовок. Например: в список включено 2 книги, 5 статей из 1-го журнала, 2 статьи из 2-х газет - итого 9 названий. Абонент взял 1 журнал, 1 книгу, 1 газету из представленных в списке - итого взято 7 названий, В этом случае запись на лицевой стороне карточки будет такой:

кол-во инф: 1

просм.: 9

взято: 7

На оборотной стороне формуляра необходимо записать дату информирования и название (или №) информационного списка .

Методика организации и проведения массовых форм библиографического - информирования, информационной работы.

Организация и проведение «Дня информации»

«День информации» - это комплексное мероприятие, предусматривающее информацию о литературе, поступившей в библиотеку за определенный период. Включает выставки, тематические подборки литературы, беседы или обзоры о литературе, консультации.

1. Определить тему
2. Составить план проведения
3. Выявить и доставить документы из соответствующих разделов библиотеки
4. Просмотреть и отобрать документы

5. Подготовить обзор или пригласить специалистов-консультантов
6. Подготовить и оформить выставку литературы; написать краткие аннотации
7. Оповестить заинтересованные организации, читателей (афиша, объявление)
8. Организовать сбор заявок на документы, их выдачу
9. Провести анализ мероприятия

Организация и проведение устных библиографических обзоров

Устное информирование читателей о профессиональной литературе, литературе для самообразования, повышения общеобразовательного, культурного уровня. В библиографические обзоры включаются наиболее важные, интересные документы

1. Выбрать и отобрать документы по заранее объявленной тематике (или новые поступления литературы).
2. Систематизировать источники по темам (для новой литературы)
3. Просмотреть и проанализировать документы.
4. Подобрать библиографические описания, краткие аннотации
5. Написать текст обзора

Подготовка бюллетеня новых поступлений

1. Уточнить (определить) тематические границы поиска и отбора документов
2. Создать рубрикатор бюллетеня
3. Выявить и отобрать документы в массиве текущих поступлений источников информации.
4. Подобрать аннотации, рефераты (если вы решили их использовать в бюллетене)
5. Написать бюллетень **НОВОЙ** литературы

Организация и подготовка «Дня библиографии», «Дня пособия»

«День пособия» - это форма индивидуальной работы с читателями, а «День библиографии» - форма массовой работы. Они дают возможность на основе использования рекомендательных списков и справочно-библиографического аппарата библиотеки в целом ознакомить читателей и пользователей с библиографическими способами поиска литературы. В этот День ... при любом тематическом или неопределенном запросе читателю предлагается провести поиск документов самостоятельно. Библиотекарь оказывает ему консультационную помощь. В течение Дня ... библиотекарь ведет запись наблюдений за использованием рекомендательных списков и др. частей СБА (каталогов, картотек, фонда справочной литературы...), фиксирует пособия, а также число документов, выданных на основе обращения к рекомендательным указателям.

1. Определить или уточнить тему
2. Составить план
3. Оформить выставку-просмотр
4. Подготовить рекомендательные списки литературы; подготовить обзор; подготовить консультацию
5. Составить и написать объявление с указанием даты и времени проведения мероприятия
6. Пригласить заинтересованных лиц лично, по телефону, по объявлению (если есть возможность)
7. Сделать анализ мероприятия, "чтобы проследить влияние рекомендательных пособий на содержание и активность чтения.

Организация и проведение «Дня специалиста»

«День специалиста» - это комплексное мероприятие для широкого информирования пользователей о документах по конкретной специальности (медицинских работников, экономистов, учителей и др.) или по межотраслевой тематике, представляющей интерес для специалистов нескольких профессий. Включает выставки, открытые просмотры литературы; библиографические обзоры; консультации со специалистами конкретных профессий; широкое обсуждение профессиональных проблем, диспуты; экскурсии; показы кинофильмов.

1. Определить тему «Дня специалиста» с заинтересованными организациями, форму проведения (стационарная, выездная), ответственного за мероприятие в целом.

2. Составить план мероприятий, программу поиска и отбора информационных материалов.
3. Составить библиографический обзор.
4. Оформить выставку.
5. Обеспечить выдачу изданий или их копий во время мероприятия или непосредственно после него.
6. Проанализировать результаты «Дня специалиста» (при хорошем результате, возможно, дать информацию в местной печати)

Подготовка популярных библиографических пособий

7. Выбрать тему пособия (обосновать актуальность, выявить и обосновать проблемную ситуацию, сформулировать цели, задачи пособия)
8. Выявить и отобрать документы
9. Сформировать разделы пособия.
10. Подобрать иллюстрации
11. Написать аннотации, текст
12. Составить вспомогательные указатели (например: авторов, географический, именной и др.)

Массовая работа

Организация книжных выставок

1. Определить читательский адрес выставки.
2. Составить план организации и проведения выставки (определить тему, название выставки, количество рубрик и их названия)
3. Выявить и отобрать документы.
4. Подготовить сопроводительную документацию к выставке (аннотации, цитаты, наглядный материал).
5. Монтаж выставки.
6. Организовать информационно-рекламную работу по популяризации выставки
7. Подвести итоги работы

Подготовка массовых мероприятий

1. Определить тему, состав аудитории, ответственного за мероприятие в целом.
2. Составить план подготовки мероприятия, вопросы для обсуждения
3. Подобрать документы по теме мероприятия
4. Составить и написать текст, сценарий читательской конференции, литературно-художественного вечера, диспута, вечера вопросов и ответов, устного журнала, детского утренника, викторины, конкурса, игры-путешествия и т.д.
5. Организовать и оформить выставки литературы, открытые просмотры, тематические полки, альбомы и т.д.
6. Оповестить читателей о теме, дате, времени проведения мероприятия через афиши, объявления, распространить пригласительные билеты (если есть возможность) и т.д.
7. По итогам мероприятия оформить альбом (если это клуб по интересам, то обязательно).

Формирование информационной культуры пользователей.

Вхождение человеческой цивилизации в эпоху информационного общества, глобальный характер процессов информатизации, невиданные темпы роста информационных технологий - все эти факторы определили необходимость формирования особой культуры - информационной культуры личности. Информационная культура личности стала объектом пристального внимания специалистов самых различных областей знания: философов, культурологов, психологов, библиотекарей, информационных работников .

Пользование библиотекой в полном смысле этого слова может не состояться, если читатель не поймет правила её работы, не узнает её организации, не сможет ориентироваться в ней, не будет владеть навыками самостоятельного поиска документов.

Неотъемлемой частью информационно-библиографической культуры пользователя библиотеки являются библиотечно-библиографические знания, умение работать со справочным аппаратом и справочным фондом библиотеки. Как показал анализ деятельности, все библиотеки района ведут работу по формированию информационной культуры, включая уроки библиографической грамотности, Дни библиографии, библиографические игры, викторины, лото, премьеры энциклопедий и т.д.

Библиотечно-библиографические знания стоят в одном ряду с основными умениями, на которых строится образование: умением читать, писать, считать. Научившись читать, школьник должен грамотно владеть инструментом, с помощью которого добываются знания, т.е. книгой. И чем раньше он овладеет навыком работы с книгой, а также свободно научится пользоваться каталогами, картотеками, рекомендательными библиографическими списками, ориентироваться в библиотечном фонде, самостоятельно составлять список литературы для чтения, тем больше уверенности, что он не потеряется в море информации.

В системе форм и методов, используемых в процессе обучения читателей навыкам работы с книгой специальные библиотечные занятия (библиотечные уроки), как свидетельствует практика, являются одной из наиболее активно используемых форм. Они проводятся как в школе, так и в библиотеке. Предлагаем Вам примерную Программу библиотечно-библиографических уроков.

Программа занятий с учащимися: библиотечно-библиографические уроки.

ПЕРВЫЙ КЛАСС

Тема 1. Первое посещение детской библиотеки.

Тема 2. Правила обращения с книгой

ВТОРОЙ КЛАСС

Тема 1. Знакомство с библиотекой.

Тема 2. Структура книги.

Тема 3. Газеты и журналы для детей.

ТРЕТИЙ КЛАСС

Тема 1. Структура книги.

Тема 2. Выбор книги в библиотеке.

Тема 3. Научно-познавательная литература для младших школьников.

Тема 4. Справочная литература

Тема 5. Как читать книги.

ПЯТЫЙ КЛАСС

Тема 1.0 книге и библиотеке.

Тема 2. Структура книги

Тема 3. Художественное оформление книги.

Тема 4. Выбор книг в библиотеке. Систематический каталог.

Тема 5. Периодика для младших школьников.

Тема 6. Записи о прочитанном. Дневник чтения.

ШЕСТОЙ КЛАСС

Тема 1. Выбор книг. Библиографические указатели.

Тема 2. План чтения.

Тема 3. Как читать книгу

Тема 4. Записи о прочитанном. Отзыв о книге.

Тема 5. Справочная литература. Словари. Детская энциклопедия.

Тема 6. Периодические издания, адресованные младшим школьникам.

СЕДЬМОЙ КЛАСС

Тема 1. Справочно-библиографический аппарат библиотеки.

Тема 2. Записи о прочитанном.

Тема 3. Книга и ее создатели. Структура книги, использование ее научно-справочного аппарата.

ВОСЬМОЙ КЛАСС

Тема 1. Общественно-политическая литература.

Тема 2. Периодические издания, адресованные молодежи.

Тема 3. Книги по науке и технике.

Тема 4. Книги по искусству.

ДЕВЯТЫЙ КЛАСС

Тема 1. Использование библиографических пособий при поиске и выборе литературы.

Тема 2. Методы самостоятельной работы с литературой

Тема 3. Критическая литература

Список использованной литературы:

1. ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения: Межгос. стандарт. - Введ. 01.07.2000 //Б-ка и закон: Справочник/Отв. ред.-сост. О.Р. Бородин. - М., 2001. - Вып.1. -С.307-329.
2. Библиографическая работа в библиотеке: организация и методика: Учеб./Под ред. О.П. Коршунова. - М.: Кн. палата, 1990. - 255 с.
3. Библиотечно-библиографические знания - школьникам: Практ. пособие. /Сост. В. Г. Валькова; Гос. респ. дет.б-ка РСФСР. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.:Кн. палата, 1989.-215 с.
4. Дворкина М.Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход /М.Я. Дворкина. - М.: ИПО Профиздат, 2001. -112 с.
5. Левин Г.Л. Библиографический поиск: теоретический аспект /Г.Л. Левин //Библиотековедение. - 2000. - №4. - С.47-50.
6. Моргенштерн И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках: Науч.-практ. пособие. - М.: Либерея, 1999. - 79 с.
7. Справочник библиографа /Науч. ред. А. Н. Ванеев, В.А. Минкина. - СПб.: Профессия, 2002. - 528 с. - (Серия «Библиотека»).
8. Стандарты по библиотечному делу: Сборник /Сост. Т.В. Захаров, Л.И. Петрова, Т.А. Завадовская и др. - СПб.: Изд-во «Профессия», 2002. - 512 с. - (Серия «Б-ка»).
9. Щерба Н.Н. Организация и методика справочно-библиографического обслуживания /Н.Н. Щерба //Библиографическая работа в библиотеке: организация и методика /Под ред. О. П. Коршунова. - М.,1990. - С. 165-189.

Содержание

1. Справочно-библиографическое обслуживание.....	2
2. Виды справок.....	2
3. Этапы выполнения справок:	
4. Коллективное и индивидуальное информирование.....	4
5. Анкета абонента индивидуального библиографического информирования.....	5
6. Заполнение карточек индивидуального и коллективного информирования.....	5
7. Как правильно учитывать вашу работу по информированию?.....	7
8. Методика организации и проведения массовых форм библиографического информирования, информационной работы.....	7
9. Формирование информационной культуры пользователей	9
10. Программа занятий с учащимися: библиотечно-библиографические уроки.....	10
11. Список использованной литературы.....	11

Составитель: Ведущий библиограф Бурлуцкая Е.И.

Тех.редактор: Библиотекарь Бондарева Н.А.