

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
НАУЧНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ**  
**Дальневосточная государственная  
научная библиотека**  
**Информационно-библиографический отдел**

**МЕТОДИКА ВЫПОЛНЕНИЯ  
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ  
И ФАКТОГРАФИЧЕСКИХ СПРАВОК**

*Методические рекомендации*

**Составитель Мильруд Т. Б.**

**Хабаровск**

**2013**

## СОДЕРЖАНИЕ

<a href="#">От составителя</a> .....	3
<a href="#">Общие положения</a> .....	4
<a href="#">Источники выполнения справки</a> .....	8
<a href="#">Этапы выполнения справки</a> .....	10
<a href="#">Тематическая справка</a> .....	14
<a href="#">Уточняющая справка</a> .....	18
<a href="#">Адресная справка</a> .....	22
<a href="#">Фактографическая справка</a> .....	24
<a href="#">Консультации</a> .....	27
<a href="#">Заключение</a> .....	28
<a href="#">Список литературы</a> .....	29
<a href="#">Список схем</a> .....	32

## ОТ СОСТАВИТЕЛЯ

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) является одним из важнейших направлений библиотечно-библиографической деятельности библиотеки любого уровня, определяющим качество, оперативность, эффективность обслуживания пользователей и обеспечивающим удовлетворение их информационных потребностей. Результатом справочно-библиографического обслуживания являются справки, по выполнению которых даются методические рекомендации в предлагаемом пособии. В пособии учтены особенности работы с электронными источниками информации и обслуживания пользователей при помощи Интернет-технологий. Данные рекомендации носят общий характер и не затрагивают структурные особенности справочно-библиографического аппарата и специфики справочно-библиографического обслуживания отдельных библиотек.

Материал в рекомендациях сгруппирован по разделам, соответствующим типам библиографических и фактографических справок. В первом разделе «Общие положения» даны определения библиографических и фактографических справок, их классификации, требования к ним, общие этапы выполнения и т. д.

В разделах, посвященных отдельным видам справок, приводятся рекомендации, учитывающие особенности их выполнения. Пособие снабжено схемами, способствующими лучшему пониманию представляемого материала.

В настоящих рекомендациях не рассматриваются вопросы, связанные с учетом и регистрацией выполненных библиографических и фактографических справок. Эти вопросы будут предметом рассмотрения в следующих методических рекомендациях, основанных на разрабатываемом в настоящее время ГОСТе «Библиотечная статистика».

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Деятельность библиотеки, всех ее структурных подразделений направлена на качественное и оперативное обслуживание читателей, удовлетворение их информационных потребностей. Справочно-библиографическое обслуживание является одной из основных и важнейших функций библиотек, обеспечивающей удовлетворение *разовых* информационных потребностей. У пользователей библиотек по различным мотивам эпизодически возникает потребность в библиографической или фактографической информации, которую они не в состоянии самостоятельно удовлетворить. С такими запросами пользователи обращаются к сотрудникам библиотек. Эти запросы могут быть связаны с профессиональной, учебной и другими видами деятельности пользователей, с целью самообразования. Они содержат требования на информацию различного характера: о составе и содержании библиотечного фондов, поиск конкретных документов или фактов и т. д.

Общая схема справочно-библиографического обслуживания выглядит следующим образом.



ГОСТ 7.0–99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» дает следующую дефиницию справочно-библиографического

обслуживания: «обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг».

Справочно-библиографическое обслуживание осуществляется путем выполнения справок и консультаций по запросам пользователей информации.

Для целей организации справочно-библиографического обслуживания справки классифицируются как по сущностным, так и по формальным признакам.

ГОСТ 7.0–99 различает два вида справок:

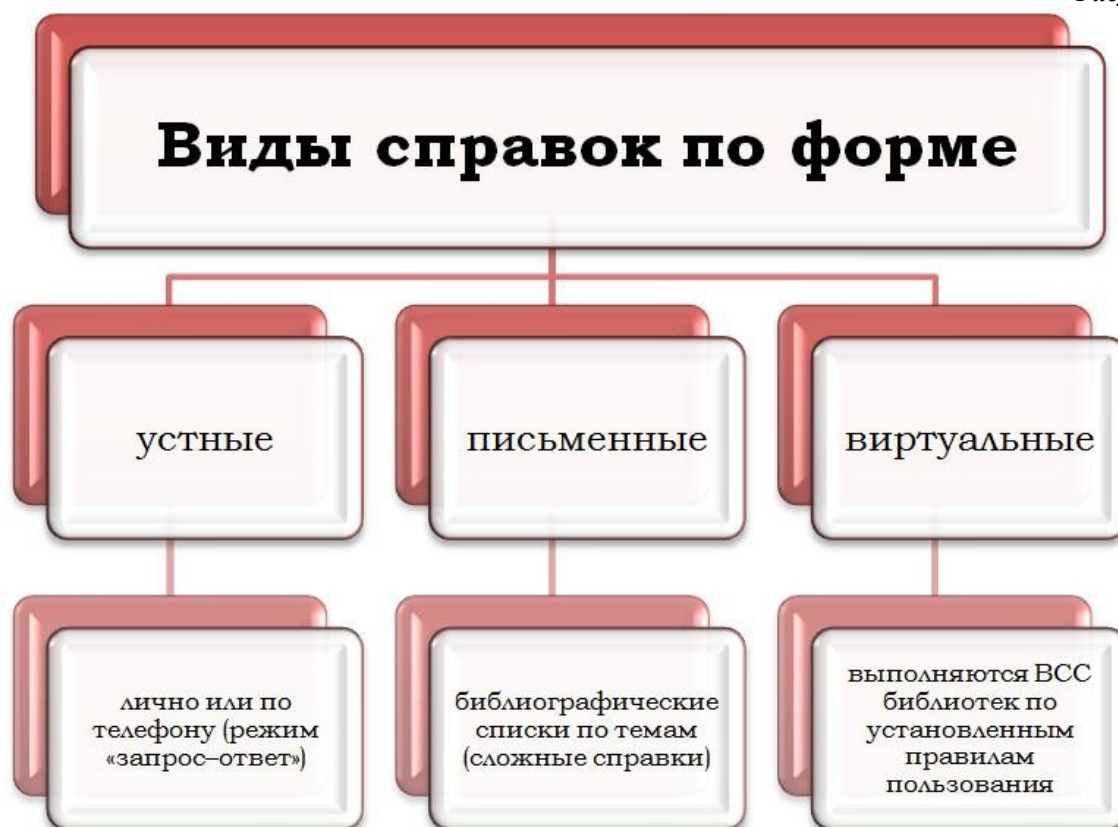
✓ библиографическая справка: ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка);

✓ фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

Рисунок 2



Справки различаются также по форме обращения пользователей, представляющих в библиографическую службу информационного учреждения устный, письменный или электронный (виртуальный) запрос. Устные справки выполняются, как правило, оперативно, в присутствии пользователей или по телефону (режим «вопрос–ответ»). Письменные справки в большинстве своем отвечают на сложные запросы, поэтому срок выполнения каждой такой справки устанавливается индивидуально при приеме запроса. Сроки выполнения виртуальных справок определяются правилами работы соответствующих служб. Этими же правилами определяется и сложность выполняемых службой запросов.



Справки делятся также на внутренние и внешние.

Внутренние справки выполняются в процессе межличностного общения субъекта информационного обслуживания с пользователем в библиотеке.

Внешние справки выполняют по запросам, поступающим по различным каналам связи (телефону, традиционной и электронной почте, в режиме виртуального справочно-библиографического обслуживания и др.) от жителей данного или других населенных пунктов.

Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание – предоставление удаленным пользователям средствами электронной связи в ответ на разовый запрос библиографической и/или фактографической информации, в том числе ссылок на конкретные ресурсы Интернет.

Виртуальная справка – онлайн-овая справочная служба, выполняющая библиографические, тематические и фактографические запросы по всем отраслям знаний для удаленных пользователей. Виртуальная справка выполняется в режиме «Вопрос – ответ».

Основными принципами работы виртуальных справочных служб являются: общедоступность и бесплатность; оперативность выполнения запросов; обязательность выполнения принятых к работе запросов либо оповещения пользователя в случае отсутствия требуемой информации.

## **Источники выполнения справок**

Источником выполнения справок в процессе справочно-библиографического обслуживания могут быть любые доступные субъекту обслуживания информационные ресурсы.

Точное определение понятия «информационные ресурсы» является предметом дискуссии в научных трудах. Для целей справочного обслуживания возможно использовать следующее определение: «**Информационные ресурсы** – это запасы информации, зафиксированные на любом носителе и пригодные для сохранения и распространения».

Ценность информационных ресурсов библиотеки (внутрисистемных и внешних) относительно справочно-библиографического сервиса определяется:

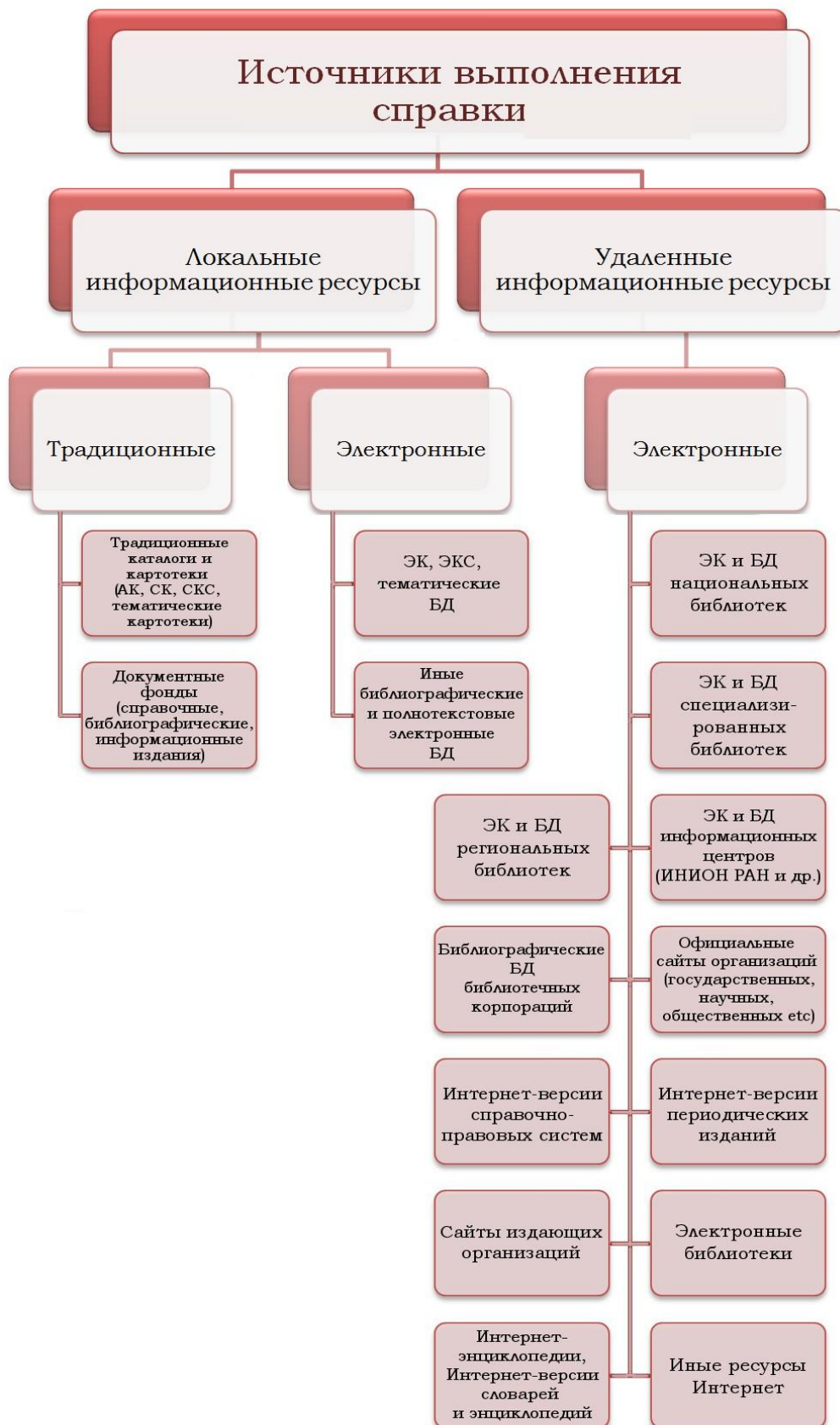
- ✓ оперативностью формирования (сокращение интервала между появлением документа и его отражением);
- ✓ объемом, многообразием содержания и хронологической глубиной;
- ✓ качеством библиографических записей, максимально полным и адекватным отражением информации о документе;
- ✓ уровнем лингвистического обеспечения БД, определяющего возможность и эффективность поиска информации (формирование встроенных словарей, адекватно и многоаспектно раскрывающих содержание документов, включенных в БД);
- ✓ комфортностью пользования БД (интуитивно понятный интерфейс, возможность сквозного поиска по нескольким БД (например, использование одновременно ЭК и ЭКС), возможность формирования пользовательского набора поисковых признаков (поиск по нескольким полям одновременно), возможность уточнения результатов поиска (функция «поиск в найденном») и т. д.);
- ✓ возможностью многократного использования неограниченным числом пользователей;
- ✓ наличием доступа к информационным ресурсам Интернет;
- ✓ хорошо сформированным документным фондом справочных и библиографических изданий.

Быстрый рост и динамичное развитие информационно-коммуникативных технологий в библиотеках повлияли на ресурсную базу и функции справочно-библиографического обслуживания. Базой справочно-библиографического обслуживания на современном этапе являются как традиционные, так и электронные информационные



ресурсы, ставшие неотъемлемой частью справочно-библиографического аппарата современной библиотеки. Нижеприведенная схема содержит перечень основных источников выполнения справок.

Рисунок 4



В схеме подробно перечислены основные ресурсы Интернет, которые могут быть использованы при осуществлении справочно-библиографического обслуживания. Подробнее особенности их использования для выполнения различных видов справок будут рассмотрены в соответствующих разделах данных Методических рекомендаций.

Автоматизация внесла коренные изменения в состав, структуру, функционирование СБА и резко повысила его эффективность. Поиск по электронным БД намного превосходит поиск по традиционным каталогам в части удобства и оперативности. Тем не менее, в части полноты информационной картины такой поиск по-прежнему уступает поиску по традиционным ресурсам. Особенно необходимо учитывать этот фактор в информационном сопровождении научной деятельности.

Внедрение в практику справочной работы виртуальных форм обслуживания актуализировало и такой источник, как фонд выполненных справок. Он представлен на сайтах многих библиотек, имеющих виртуальные справочные службы, и предназначен в основном для самостоятельной работы пользователей. Как правило, он называется «архив справок» и имеет либо интертекстуальный поиск, либо поиск по словарям (в зависимости от способа ведения архива).

## **Этапы выполнения справки**

Методика выполнения справки, и в традиционном и автоматизированном режимах, включает в себя последовательное совершение логических действий, состоящих из четырех основных этапов, которые формируют цикл «Путь справки»:

- ✓ прием запроса;
- ✓ подбор и анализ источников;
- ✓ поиск в источниках, выявление и отбор релевантной информации;
- ✓ оформление, выдача и регистрация справки.

### **Прием запроса.**



Это очень ответственный этап, так как запросы, поступающие к библиографу, в большинстве случаев носят неопределенный характер. И именно во время приема запроса задача библиографа – преобразовать исходный запрос в полноценный поисковый образ, получить от читателя максимально полную информацию, уточнить и выяснить, что конкретно интересует читателя, например, отрасль знаний, виды документов (книги, статьи, диссертации, депонированные рукописи и пр.), хронологический охват и т. д.

Сформированный поисковый образ предопределяет выбор источников и конечный результат поиска.

### **Подбор и анализ источников**



На втором этапе пути справки библиограф продумывает алгоритм поиска. Прежде чем приступить к выполнению библиографической справки, библиограф осуществляет предварительные терминологические, топографические, жанрово-литературные и др. изыскания.

Источниками поиска являются различные составляющие информационных ресурсов.

Библиограф устанавливает круг источников, необходимых для нахождения ответов на запросы пользователей, анализирует, определяет последовательность их просмотра. Круг источников устанавливается в каждом конкретном случае и зависит от характера и формулировки запроса, цели, преследуемой читателем. От правильного выбора на этом этапе зависит успешность поиска и время выполнения запроса.

Рисунок 7

### **Поиск в источниках**



Поиск в источниках, выявление и отбор информации. Этот этап можно разделить на три стадии: общее ознакомление с источником, выявление информации с помощью поискового аппарата источника, отбор, оценка и группировка информации.

Поиск считается законченным, когда получен его результат. Результат поиска может быть как положительным, так и отрицательным. Положительный результат поиска оценивается уровнем *релевантности*, т. е. точности соответствия результата поиска содержанию и цели библиографического запроса, информационным потребностям и уровню подготовки читателя.

Рисунок 8

### **Оформление, выдача и регистрация справки.**



В письменной справке, помимо соблюдения общих методических правил организации библиографических списков, фиксируются также следующие реквизиты: даты поступления запроса и готовности ответа, перечень просмотренных источников, сведения об исполнителе. Кроме того, письменная либо виртуальная справка должна содержать указания, необходимые для дальнейшей работы пользователя (сведения о

местонахождении упоминаемых в справке документов, адреса и телефоны организаций – держателей документов etc).

Отказ, письменный или устный, должен сопровождаться объяснением его причин и рекомендациями по продолжению поиска или его переадресацией.

Выдача результатов поиска пользователю может осуществляться лично либо посредством почтовой (электронной) связи. При личном контакте с пользователем у исполнителя есть возможность убедиться, что пользователю понятны результаты поиска и дальнейшие направления работы с ними, а также дать в случае необходимости дополнительные разъяснения.

Регистрация справки осуществляется по принятой в библиотеке форме, обычно в журнале (тетради) учета СБО. Отказы записывают в графе «Примечания».

## ТЕМАТИЧЕСКАЯ СПРАВКА

### ***Алгоритм выполнения тематической справки***

Тематическая справка – это справка, которая содержит библиографическую информацию по определенной теме.

Виды учебной и научно-исследовательской деятельности, порождают тематические запросы. Тематический запрос это проявление потребности в документах по определенной теме, предмету, вопросу, отрасли знания, публикациях о лице, учреждении, географическом объекте и т. п.

Порядок выполнения тематических справок является единственным, не зависит от их целевого и читательского назначения, сложности, формы доведения библиографической информации до потребителя и состоит из следующих процессов:

- ✓ прием запроса;
- ✓ изучение темы;
- ✓ определение круга и последовательности просмотра источников информации;
- ✓ выявление, просмотр и отбор произведений печати и электронных публикаций;
- ✓ библиографическая группировка;
- ✓ редактирование (только для письменной тематической справки);
- ✓ оформление тематической справки;
- ✓ выдача справки пользователю.

Круг источников, обеспечивающих выполнение тематического информационного поиска, достаточно обширен. Это традиционные каталоги (систематический, предметный), картотеки (систематическая картотека статей, тематические, специальные, краеведческие и др.), внутрисетевые ресурсы (электронный каталог, БД), ресурсы Интернет; библиографические издания, обзорные и реферативные издания, прикнижные и пристатейные списки литературы и др. При выполнении тематических справок часто осуществляют непосредственный (*de visu*) просмотр книг и статей для выявления релевантной запросу информации.

В зависимости от цели запроса источники выполнения могут варьироваться.

Нижеприведенная схема перечислены основные источники выполнения тематической справки в зависимости от местонахождения используемых информационных ресурсов.

Рисунок 9



Кроме того, источники выполнения тематического поиска можно классифицировать в зависимости от местонахождения описываемых в них документов (источники, описывающие собственные фонды информационного учреждения, выполняющего справку, или источники, описывающие сторонние фонды либо представляющие информацию о публикации документов без указания мест хранения). Это важно при выполнении запросов, имеющих различные цели обращения (учебная, научная, самообразование и т. д.).

Перечисленные в схеме удаленные информационные ресурсы могут быть безусловно рекомендованы для выполнения качественного тематического поиска. Иные ресурсы сети Интернет, включая сюда и перечисленные в схеме на рисунке 4, могут



использоваться по усмотрению библиографа в зависимости от условий, направления и результатов конкретного поиска. Например, в отсутствие установленных в библиотеке регулярно обновляемых локальных версий справочно-правовых систем («КонсультантПлюс», «Гарант» etc) для тематического поиска законодательных и нормативных актов можно воспользоваться Интернет-версиями справочно-правовых систем. Однако следует помнить, что функционал и наполняемость Интернет-версий СПС ограничены, поэтому при наличии локальной версии СПС в библиотеке предпочтение следует отдать именно ей.

Тематическая справка выполняется в несколько этапов. Первый из них – прием и анализ запроса. При приеме запроса необходимо получить от заказчика возможно более полный набор сведений, обязательных для библиографического поиска:

- ✓ формулировка (уточнение) темы запроса, основных ключевых слов;
- ✓ для узкоспециального запроса необходимо подробно расспросить читателя о содержании темы;
- ✓ цель запроса (научная, учебная деятельность и т. д.);
- ✓ определение видов документов, которые интересуют пользователя (книги, статьи из периодических изданий, авторефераты и т. д.);
- ✓ хронологические рамки;
- ✓ язык представления информации;
- ✓ степень полноты отбора документов;
- ✓ иные ограничения (например, сроки выполнения справки).

Все эти сведения взаимосвязаны, иногда уже тема запроса подсказывает, какие необходимо использовать источники в тематическом библиографическом поиске.

Существуют серьезные ограничения при приеме виртуального тематического запроса. При такой форме обращения уточнение информации у пользователя грозит обернуться длительной электронной перепиской, не соответствующей этому формату предоставления услуг. Поэтому в правилах пользования виртуальной справочной службой необходимо максимально полно сориентировать пользователя на создание эффективного запроса, подчеркнув значимость тех сведений, которые обязательно уточнялись бы при устном обращении, а также заранее проинформировать о существующих ограничениях (по срокам либо источникам выполнения справки, по количеству предоставляемых записей и т. д.).



Выполнение тематического запроса может включать в себя дополнительный этап, связанный с обращением к энциклопедиям, словарям и справочникам, когда необходимо уточнить термин, сведения о личностях и пр.

Следующий этап выполнения тематической справки – непосредственно работа с информационными ресурсами с использованием соответствующего поискового аппарата, оценка релевантности и отбор источников, соответствующих тематике и иным условиям запроса пользователя.

Говоря о последнем этапе выполнения тематической справки, необходимо обратить внимание на то, что этот вид справки выполняется только в письменной форме вне зависимости от количества найденных источников (и даже в случае отказа). Справка оформляется в виде списка литературы, в котором документы могут быть расположены в алфавите авторов и/или заглавий, либо систематизированы по определенной схеме. При применении любой систематизации сформированные разделы должны быть исчерпывающе понятно озаглавлены.

## **УТОЧНЯЮЩАЯ СПРАВКА**

### ***Алгоритм выполнения уточняющей справки***

Уточняющие запросы – это восполнение недостающих и/или установление точных элементов библиографического описания. Цель уточняющего поиска – восстановление полного и точного библиографического описания (автора, документа, заглавия, выходные данные издания, источника публикации статей, дата принятия и источник публикации официальных документов, количественные характеристики).

Процесс уточняющего поиска ускоряется и облегчается при знании библиографом типичных ошибок в запросах потребителей информации. К ним относятся следующие:

- ✓ искажения фамилии автора;
- ✓ искажение инициалов;
- ✓ сокращения и неточности в заглавии книг, периодических изданий;
- ✓ замена заглавия подзаголовочными или надзаголовочными данными;
- ✓ искажение выходных данных;
- ✓ представление переводчика, составителя, редактора, иллюстратора как автора книги;
- ✓ представление авторской работы как коллективной и наоборот;
- ✓ представление статьи, главы, раздела книги, частного заглавия, тома или выпуска многотомного издания как отдельного издания;
- ✓ отсутствия наименования коллектива в продолжающих изданиях, материалах конференции и т. д.;
- ✓ неточное приведение описания зарубежного издания на русском языке;
- ✓ неизданную работу читатель спрашивает как уже вышедшую в свет.
- ✓ отсутствие или искажение реквизитов (даты принятия, названия и источника публикации) официальных документов.

Для успешного поиска очень важен такой этап выполнения уточняющей справки, как прием запроса. Библиограф должен в первую очередь уточнить источник получения сведения о документе. Если этот источник не документирован (пользователь дает информацию с чужих слов или по своим воспоминаниям), необходимо выяснить все известные пользователю сведения:

- ✓ тематическая или отраслевая принадлежность запроса (для художественного произведения – жанр);

- ✓ сведения о содержании разыскиваемого документа (для художественной литературы – сюжет произведения);
- ✓ все известные сведения об авторе (период и род его деятельности, сведения об известных читателю других работах автора и т. д.);
- ✓ выходные данные (место издания, издательство, год издания, источник публикации и т. д.);
- ✓ иные сведения, могущие быть полезными при поиске (дополнительные сведения об ответственности, сведения о переводе и т. д.)

Выполнение справок на уточнение библиографических данных о произведениях печати начинается с установления тех недостающих элементов библиографического описания, по которым библиотекарь, по его мнению, сможет быстро решить задачу. С учетом этого и намечают круг источников – традиционных или электронных, внутрисистемных или внешних. Если пользователь знает источник, где дана ссылка на интересующий его документ, то поиск следует начинать с проверки источника,

Поиск осуществляется в традиционной и электронной среде, в информационных ресурсах, которыми владеет библиотека. В нижеприведенной схеме перечислены основные источники выполнения уточняющей справки. Они отличаются от тех источников, по которым выполняется тематическая справка. Очевидно, что алфавитный каталог, служащий одним из источников выполнения уточняющей справки, не может являться таковым при выполнении справки тематической. Вместе с тем круг источников для выполнения уточняющей справки более узок. Например, пристатейные списки литературы в справочных изданиях могут служить только промежуточным, корректирующим направлением поиска источником, так как вне зависимости от качества издания эти списки никогда не содержат необходимого набора библиографических сведений. Не являются достоверным источником для выполнения уточняющей справки и списки литературы в научных и научно-популярных изданиях, а также в квалификационных работах любого уровня. Сведения, почерпнутые из этих источников, нуждаются в обязательном дополнительном уточнении.

Нужно особенно выделить справочно-правовые системы (СПС) как источник выполнения уточняющих запросов правового характера. Внедрение в практику справочно-библиографической работы этих ресурсов фактически установило новые, недостижимые ранее, стандарты качества обеспечения пользователей правовой информацией.

В схеме перечислены основные типы ресурсов Интернет, являющиеся достоверными источниками уточняющего поиска. Иные ресурсы сети могут быть использованы в качестве промежуточного источника, корректирующего направление поиска. К таким промежуточным источникам могут относиться списки литературы в справочных Интернет-изданиях, персональные сайты, профессиональные форумы и сообщества etc. Сведения, найденные в этих промежуточных источниках, также нуждаются в обязательном дополнительном уточнении.

Рисунок 10



Итогом выполнения уточняющей справки является установление полного библиографического описания документа с указанием, если необходимо, местонахождения документа.

## **АДРЕСНАЯ СПРАВКА**

### ***Алгоритм выполнения адресной справки***

Адресная справка – библиографическая справка, устанавливающая наличие или местонахождение документа или его части в определенном фонде. Эти справки выполняются, как правило, оперативно и не требуют сложных разысканий, если читатель знает точные и полные сведения об интересующем его документе. Основной библиографический источник выполнения адресной справки – традиционные (карточные) алфавитные каталоги книг, периодических и продолжающихся изданий, собственный электронный каталог библиотеки, осуществляющей поиск. Результат адресного поиска – указание шифров хранения документа, позволяющих определить его местонахождение в библиотеке.

При отсутствии документа в данной библиотеке поиск осуществляется по электронным каталогам, представленным на сайтах более крупных либо специализированных библиотек. Результатом поиска в этом случае являются следующие сведения:

- ✓ название библиотеки – держателя разыскиваемого документа;
- ✓ шифры хранения документа;
- ✓ источник, из которого получены сведения о наличии разыскиваемого документа в фондах данной библиотеки.

При отрицательном результате адресного поиска требуется обязательное подтверждение библиографического описания документа, проведение уточняющего поиска по библиотечно-библиографическим ресурсам, которыми располагает библиотека. Таким образом, происходит трансформация адресной справки в уточняющую, так как существует вероятность, что в запросе были искажены элементы библиографического описания. После уточнения справка вновь трансформируется в адресную справку. Алгоритм выполнения адресной справки представлен в следующей схеме.

Рисунок 11



## **ФАКТОГРАФИЧЕСКАЯ СПРАВКА**

### ***Алгоритм выполнения фактографической справки***

Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

Фактографическая справка – это проявление информационной потребности пользователя в установлении конкретного факта: даты, цифры, цитаты, определения термина и т. д.

Основными фактографическими запросами являются следующие:

- ✓ уточнение даты событий;
- ✓ дат жизни;
- ✓ иные биографических данных;
- ✓ местонахождение населенного пункта;
- ✓ разыскание статистических данных;
- ✓ объяснение значения, происхождения слова или выражения;
- ✓ расшифровка аббревиатур и сокращений;
- ✓ уточнение написания и ударения в слове;
- ✓ разыскание цитат.

Фактографический поиск предполагает выявление самих фактов и данных, а не сведения о документах, в которых содержатся эти факты.

При выполнении фактографической справки, на этапе приема запроса в зависимости от его содержания следует по возможности уточнить:

- ✓ при установлении даты событий – приблизительные хронологические рамки, исторический контекст события (например, дата конкретной битвы – в ходе какой войны etc);
- ✓ при уточнении либо установлении биографических данных – дополнительные сведения о лице (период жизни, род его деятельности etc);
- ✓ при поиске значения, определения того или иного термина, слова, расшифровки аббревиатуры и сокращений – предметную область, к которой относится искомый термин или аббревиатура, а также источник получения данной информации.



Выполнение фактографических справок основано в первую очередь на фонде справочных изданий всех разновидностей. Главное условие успешного поиска – знание особенностей, содержания и структуры справочных изданий, их вспомогательного аппарата, быстрое и точное определение кратчайшего пути поиска. В целом источники поиска при выполнении фактографических справок могут быть классифицированы по следующей схеме.

Рисунок 12



## **Особенности фактографического поиска в сети**

### **Интернет**

Использование Интернет-ресурсов в качестве отправной точки поиска может резко повысить оперативность выполнения справки в тех случаях, когда пользователь не имеет никакой дополнительной информации по своему запросу (либо имеет искаженную информацию). Обычный запрос в поисковых системах Google или Яндекс позволит сориентироваться в направлении дальнейшего поиска, обозначив, например, предметную область малоизвестного термина, варианты написания фамилии, хронологические рамки событий etc. Однако, используя Интернет-ресурсы в качестве *единственного* источника при фактографическом поиске, необходимо адекватно оценивать надежность найденной информации. Имеет большое значение общая оценка Интернет-ресурса, в чем может помочь и опыт работы с бумажными источниками в части оценки их достоверности, и просто здравый смысл.

Отдельных слов заслуживает один из крупнейших Интернет-проектов, почти всегда возглавляющий выдачи поисковиков при проведении именно фактографического поиска, – Википедия. Это некоммерческий проект, создающийся силами энтузиастов на пожертвования пользователей. Автором статьи в Википедии теоретически может стать любой человек. Несмотря на это, редакция Википедии постоянно работает над повышением надежности публикуемой информации, считая, как и библиографы, полностью достоверной только ту информацию, которая подтверждается печатными источниками. Редакция Википедии хотя и не удаляет непроверенные сведения со своих страниц, обязательно предупреждает пользователей об их возможной недостоверности. Таким образом, Википедия безусловно может быть использована в качестве отправной точки фактографического поиска. Решение об использовании Википедии в качестве единственного источника информации может быть принято библиографом, выполняющим справку, на основании анализа статьи.

В справочно-библиографическом обслуживании читателей необходимо помнить, что ответ на разовый запрос пользователей может быть и отрицательным. В этом случае необходима четкая аргументация отказа в выполнении запроса или его переадресации. Отказ в выполнении запроса может быть дополнен консультацией, предоставляемой пользователю.

## КОНСУЛЬТАЦИИ

Особый случай справочно-библиографического обслуживания – это библиографическая консультация, когда в ответ на библиографический запрос даются советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска необходимой информации. ГОСТ 7.0–99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения» не дает определения консультации. ГОСТ 7.20–2000 «Библиотечная статистика» дает определение термина «методическая консультация» – выполнение запросов ориентационного характера. В данном случае библиотекарь помогает читателю ориентироваться в библиотеке, разъясняет, как пользоваться локальными и удаленными информационными ресурсами: каталогами, картотеками (традиционными и электронными), различными БД, библиографическими источниками, энциклопедиями, словарями, справочниками, ресурсами Интернет.

В проекте ГОСТ Р 7.–2014 «Библиотечная статистика» дается более точное определение этой работы. «Консультация: Ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению».

Научным работникам и студентам предоставляются консультации по правилам оформления списка использованной литературы в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1–2003.

Библиографическая консультация, часто используемая в практической деятельности библиотечными работниками, является одним из самых важных средств формирования информационной культуры пользователей.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Повышение качества и эффективности справочно-библиографического обслуживания пользователей как одной из основных функции библиотек разного уровня заключается в следующем:

- ✓ расширение ресурсной базы обслуживания за счет электронных информационных ресурсов разных типов;
- ✓ формирование и актуализация универсального справочно-библиографического фонда;
- ✓ дополнение видовой структуры состава справочно-библиографического фонда полнотекстовыми электронными изданиями;
- ✓ активное освоение электронного информационного пространства: ориентация на электронные ресурсы всех типов (не только библиографические);
- ✓ совершенствование профессиональных умений библиотекарей;
- ✓ формирование системы наиболее часто используемых электронных ресурсов;
- ✓ освоение новых удаленных ресурсов;
- ✓ сохранение значения традиционного справочно-библиографического аппарата и справочно-библиографического фонда для справочно-библиографического обслуживания читателей.

## Список литературы

Справочник библиографа / [науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина]. – Изд. 3-е, перераб. и доп. – Санкт-Петербург : Профессия, 2006. – 591 с. : табл. – (Библиотека). – Библиогр. в конце разд. – ISBN 5–93913–094–1.

Стандарты по библиографии, библиотечному и издательскому делу : документы, практика применения : справочник. № 114 / [сост. А. Н. Данилкина]. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2009. – 591 с. – (Библиотекарь и время. XXI век). – ISBN 978–5–8167–0025–2.

**Авдонина, Н. А.** СБО: эффективность и качество : [эффективность и качество справ.-библиогр. обслуживания] / Н. А. Авдонина, Н. С. Масловская // Мир библиографии. – 2010. – № 5. – С. 2–4.

**Борисов, К. А.** Перспективная модель библиографического поиска в Интернете / К. А. Борисов // Библиография. – 2009. – № 1. – С. 64–66.

**Гречихин, А. А.** Общая библиография : учеб. для студентов вузов / А. А. Гречихин ; Моск. гос. ун-т печати. – Москва : МГУП, 2000. – 586 с. – ISBN 5–8122–0099–8.

**Грибков, Д. Н.** Виртуальное обслуживание как средство совершенствования библиотечного обслуживания : [технология онлайн-обслуживания в Орлов. обл. публ. б-ке] / Д. Н. Грибков // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 12. – С. 41–44.

**Ерохо, Т. А.** Тенденции развития виртуального справочного обслуживания / Т. А. Ерохо // Вестн. Библ. Ассамблеи Евразии. – 2007. – № 3. – С. 64–67.

**Ефимова, Е.** Грани виртуальности: формы и способы справочно-информационного обслуживания : [виртуал. формы справ.-информ. обслуживания] / Е. Ефимова // Библ. д'яло. – 2008. – № 6. – С. 28–31.

**Жабко, Е. Д.** Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде: теория и практика : монография / Е. Д. Жабко ; Рос. нац. б-ка. – Санкт-Петербург : РНБ, 2006. – 387 с. – Библиогр.: с. 326–364 (481 назв.). – ISBN 5–8192–0271–6.

**Коготков, Д. Я.** Библиографическая деятельность библиотеки: организация, технология, управление : учебник / Д. Я. Коготков ; науч. ред. Г. В. Михеева ; под общ. ред. О. П. Коршунова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2003. – 304 с. – Библиогр. : с. 294–298. – ISBN 5–93913–052–6.

**Лашас, А. В.** СБО на основе новых информационных технологий : [работа с электрон. каталогом ; состав внутр. информ. ресурсов] / А. В. Лашас // Библиография. – 2010. – № 3. – С. 26–30.

**Левин, Г. Л.** Традиционные типы библиографической продукции в электронной среде: проблемы теории и практика российских библиотек / Г. Л. Левин // Библиосфера. – 2010. – № 1 (январь–март). – С. 7–13.

**Масловская, Н. С.** Уточняющая справка – лидер в работе : [выполнение уточняющего библиогр. поиска] / Н. С. Масловская, Н. А. Авдоница // Мир библиографии. – 2009. – № 2. – С. 9–11.

**Моргенштерн, И. Г.** Справочно-библиографическое обслуживание: теория и практика : пособие для специалистов / И. Г. Моргенштерн ; [сост. и науч. ред. Г. Губанова]. – Москва : Либерей-бибинформ, 2011. – 172 с. – (Библиотекарь и время. XXI век ; № 131). – Библиогр. в конце тем. – ISBN 978–5–8167–0039–9.

**Найдина, Е. Л.** Библиографическое обслуживание в виртуальной среде: современное состояние и перспективы / Е. Л. Найдина // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 3. – С. 15–22.

**Нещерет, М. Ю.** Виды ответов на запросы пользователей: учет в справочно-библиографическом обслуживании / М. Ю. Нещерет // Библиография. – 2009. – № 4. – С. 47–54.

**Нещерет, М. Ю.** Виртуальное справочно-информационное обслуживание / М. Ю. Нещерет // Библиограф. дело – XXI век. – 2006. – № 2. – С. 72–85. – Библиогр.: с. 83–85.

**Нещерет, М. Ю.** Справочно-библиографическое обслуживание в РГБ: прошлое, настоящее, будущее / М. Ю. Нещерет // Библиография. – 2008. – № 6. – С. 97–105.

**Нещерет, М. Ю.** Чат-обслуживание в режиме реального времени в РГБ / М. Ю. Нещерет, Е. Л. Найдина // Библиография. – 2011. – № 2. – С. 58–62.

**Нещерет, М. Ю.** Эволюция теоретических взглядов на библиографический поиск / М. Ю. Нещерет // Мир библиографии. – 2006. – № 4. – С. 31–36.

**Паршукова, Г. Б.** Методика поиска профессиональной информации : учеб.-метод. пособие для студентов вузов / Г. Б. Паршукова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2009. – 222, [1] с. : ил. – Библиогр.: с. 219–222 (49 назв.). – ISBN 5–93913111–5.

**Прокудин, Д. Е.** Основы информационного и библиографического поиска : (для студентов гуманитар. специальностей) : учеб.-метод. пособие / Д. Е. Прокудин ; С.-

Петерб. гос. ун-т, Фак. философии и политологии, каф. логики. – Санкт-Петербург : СПбГУ, 2006. – 42 с. – Библиогр.: с. 41–42. – ISBN 5–288–04220–9.

Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : метод. пособие / Новосиб. гос. обл. науч. б-ка, Отд. библио. маркетинга и инновац. деятельности ; сост. Т. Г. Шигаева. – Новосибирск : [б. и.], 2006. – 35, [1] с. – (Профессиональные ориентиры ; вып. 5). – Библиогр.: с. 35.

**Свирюкова, В. Г.** Справочно-библиографическое обслуживание в научной библиотеке: современные подходы к организации (на примере ГПНТБ СО РАН) / В. Г. Свирюкова // Библиосфера. – 2010. – № 1 (янв.–март). – С. 55–59.

**Степанов, В. К.** Библиографическое обслуживание в эпоху цифровых коммуникаций / В. К. Степанов // Библиография. – 2007. – № 2. – С. 22–41.

## Список схем

[Рисунок 1. Общая схема справочно-библиографического обслуживания](#)

[Рисунок 2. Виды справок](#)

[Рисунок 3. Виды справок по форме](#)

[Рисунок 4. Источники выполнения справки](#)

[Рисунок 5. Прием запроса](#)

[Рисунок 6. Подбор и анализ источников](#)

[Рисунок 7. Поиск в источниках](#)

[Рисунок 8. Оформление, выдача и регистрация справки](#)

[Рисунок 9. Источники выполнения тематической справки](#)

[Рисунок 10. Источники выполнения уточняющей справки](#)

[Рисунок 11. Алгоритм выполнения адресной справки](#)

[Рисунок 12. Источники выполнения фактографической справки](#)