



Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«МЦБС Первомайского района»

Центральная
районная библиотека

Методико-библиографический отдел

**Справочно-библиографическое обслуживание:
эффективность и качество**

КОНСУЛЬТАЦИЯ

п. Первомайский

Непременной составной частью библиографической работы является справочно-библиографическое обслуживание (СБО). Оно предполагает наличие конкретных запросов, с которыми в библиотеку обращаются отдельные читатели или коллективные абоненты. Библиотека обязана удовлетворить запросы или оказать содействие в поиске ответа за пределами данной библиотеки. Поэтому СБО часто называют библиографическим обслуживанием в режиме «запрос – ответ».

Обращение в библиотеку в режиме СБО принято называть *запросом*, выдаваемую в ответ информацию – *справкой*. Все запросы и справки подразделяются на библиографические и фактографические.

Цели обращения в библиотеку с запросами библиографического и фактографического характера очень разнообразны. Их можно свести к нескольким основным группам: самообразовательные, учебные, производственные.

Первоочередным требованием к СБО является достижение максимально возможной оперативности удовлетворения запросов в сочетании с высоким качеством выдаваемых читателям справок.

Качество и оперативность СБО зависят от следующих факторов: состояния СБА библиотеки, квалификации и опыта библиотекаря, уровня библиографической грамотности читателей.

Потребность в справочно-библиографическом обслуживании возникает у читателя тогда, когда другие каналы получения библиографической информации не оказывают ему необходимой помощи.

Успех СБО во многом зависит от подготовки и профессионального мастерства библиотекаря. Важными качествами библиотекаря являются умение быстро переключаться с одной темы на другую, интуиция, знание психологии читателя, педагогический такт, общительность, умение расположить к себе.

Библиотекарь в процессе СБО не только воздействует на читателя, прививая ему и закрепляя библиографические навыки, но и сам обогащается в процессе общения с ним.

Выделяются следующие этапы выполнения библиографических запросов: прием запроса; установление круга источников, необходимых для оптимального удовлетворения запроса; поиск библиографической информации; оформление справки, её регистрация в тетради учёта и выдача её читателю.

Выполнение библиографических справок

По характеру требуемой и выдаваемой информации библиографические справки делятся на *тематические, уточняющие и адресные*.

Тематической называется справка, содержащая библиографическую информацию по определённой теме. Такие справки занимают ведущее место в СБО. По содержанию выделяются справки общественно-политические, по естествознанию и технике, литературе и искусству, а также краеведение, биобиблиографические, персональные.

При приёме запроса библиотекарь должен получить от читателя возможно больше информации по интересующей теме. При необходимости уточнить запрос.

В ходе беседы с читателем важно выяснить уровень его подготовки, степень владения навыками работы с библиографическими изданиями.

В заключение беседы целесообразно согласовать с читателем возможность обращения к нему, в случае необходимости, за дополнительными данными.

Уточняющей называется библиографическая справка, устанавливающая или уточняющая элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе читателя.

Запросы на уточнение библиографических данных о документе относятся к наиболее сложным и трудоёмким. Для успешного выполнения таких справок библиотекарь должен: детально знать СБА библиотеки, оперативно использовать весь персонал библиографических средств, оперативно менять направление поиска, быть готовым к многовариантности поиска.

Сложность выполнения уточняющих справок обусловлена большим числом возможных неточностей при воспроизведении читателем библиографических сведений о документе и разнообразием путей их устранения.

Оперативно выполнить уточняющую справку библиотекарю поможет знание типичных ошибок в запросах читателей:

- искажения фамилии автора;
- сокращения и неточное название книг;
- неверно указаны год издания, издательство;
- представление составителя, переводчика как автора книги.

Адресной называется библиографическая справка, в процессе выполнения которой устанавливается наличие и местонахождение издания или неопубликованного документа в фонде определённой библиотеки.

В начале беседы с читателем необходимо выяснить все ему известные элементы библиографического описания необходимого документа.

Если целью поиска является указание местонахождения книги, хранящейся в библиотеке, то при наличии полного библиографического описания следует обратиться к *алфавитному каталогу*. Сведения о журналах, газетах находятся с помощью *картотеки периодики*.

При положительном исходе адресного поиска абонент получает полное библиографическое описание документа с указанием его местонахождения в фонде.

Фактографическая справка представляет собой ответ по существу запроса (сообщение точной даты, цифры, цитаты, характеристика явления, проблемы объяснения термина и т.п.). Соответственно фактографический поиск предполагает разыскание самих фактов, а не сведений о документах, где эти факты содержатся. Поэтому данный поиск не является библиографическим, но традиционно относится к справочно-библиографическому обслуживанию.

Фактографические запросы составляют значительную часть всех запросов, поступающих в библиотеки. Их выполнение базируется на использовании энциклопедий, словарей, справочников, фактографических картотек (цитат, знаменательных дат и т.п.), Интернета.

По своему содержанию фактографические запросы исключительно разнообразны. Их выполнение требует большой эрудиции, профессиональной подготовки, знания большого круга источников фактографического поиска. При фактографическом запросе читатель, как правило, сразу использует полученную информацию, без дополнительной её проверки

Основная цель СБО состоит в удовлетворении запросов всех читателей. Для этого осуществляется:

- приём запросов;
- передача сложных запросов в другие библиотеки, где возможно их качественное удовлетворение;
- сбор и анализ данных о состоянии СБО и выработка решений организационно-методического характера по его совершенствованию.

Составитель: Кичигина Н.И.,
библиограф МЦБС
Компьютерный набор: Алиева Л.А.

Наш адрес:

*461980, Оренбургская область, Первомайский район,
п. Первомайский, ул. Советская, 22А
Центральная районная библиотека
Телефон: 8(35348) 4-16-11*