



# Справочно-библиографическое обслуживание в современной общедоступной библиотеке: технологии и ресурсы

М. Ю. Нещерет,  
*вед. науч. сотрудник, канд. пед. наук*  
[mner@rsl.ru](mailto:mner@rsl.ru)

- **Справочно-библиографическая служба**



- система элементов библиотеки, обеспечивающих функционирование СБО:
- справочно-библиографический аппарат,
  - библиографы,
  - материально-техническая база,
  - организационные формы обслуживания.



Справочно-библиографическое обслуживание – предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей.

**ГОСТ Р 7.0.103-2018**  
**Библиотечно-информационное**  
**обслуживание. Термины и**  
**определения, п. 3.3.2.1.2.**

# Информационные барьеры

- физические;
- экономические;
- психологические;
- технологические
- и др.



- **Библиографическая справка** – это 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*).

ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиографическая деятельность, библиография. Термины и определения, п. 3.2.2.19.





- **Фактографическая справка**, помимо описания факта, явления, события, содержит *библиографическую ссылку* на документный источник информации. Следовательно, в контексте СБО фактографическую справку правомерно рассматривать как библиографическую.

# Результаты СБО





- **Библиографическая консультация** – это ответ на запрос, содержащий советы, рекомендации по методике библиографического поиска; использованию справочно-библиографического аппарата; методике библиографирования.



- **Ориентирующая консультация** – предоставление информации о режиме, условиях обслуживания; об услугах и ресурсах; о функциях подразделений библиотеки; о мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях).
- **Вспомогательно-техническая консультация** – консультация по использованию оборудования и программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения информации и т. д.

- **Отрицательный ответ** – справка, содержащая сведения об отрицательном результате поиска (исследованные информационные источники не содержат релевантной запросу информации).
- **Переадресование** – непрофильный или отраслевой запрос, перенаправленный в другую библиотеку или учреждение, где с наибольшей полнотой собрана необходимая информация для качественного удовлетворения запроса.



## РЕЖИМ СБО



- **Оперативное СБО** имеет место сразу после поступления запроса, при непосредственном контакте с пользователем, синхронно.
- **Продленное СБО** осуществляется диахронно при поступлении сложного запроса, когда по объективным причинам невозможно быстро найти релевантный ответ.

# ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- **Алгоритм** – система условно последовательных предметных и мыслительных действий, выполняемых по определенным правилам и приводящих к поставленной цели.

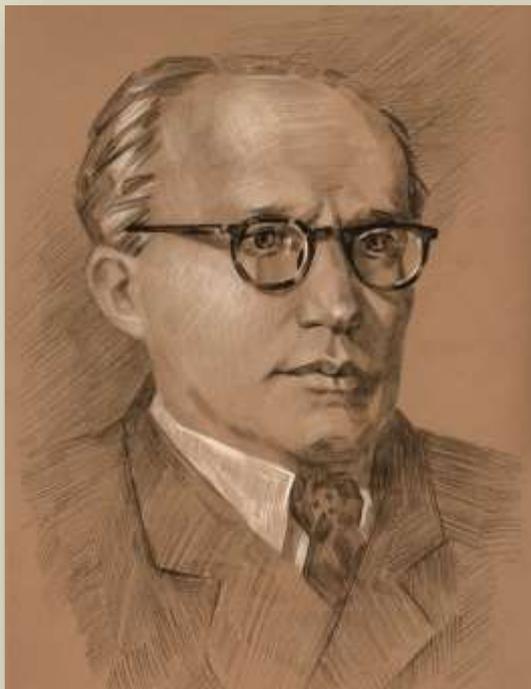
## ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП

- a) осознание и формулировка библиографической потребности пользователем, формирование библиографического запроса и ориентировочное установление типа поисковой ситуации;
- b) создание поискового образа запроса, а в случае автоматизированного поиска – поискового предписания.

## Библиографическое интервью

- уверен ли читатель в точности фамилии и инициалов автора,
- верно ли им обозначено заглавие издания,
- на каком языке и в каком издательстве вышла книга,
- не может ли издание быть статьей и др.





С. Л. Рубинштейн:

«Сформулировать, в чём вопрос, – значит уже подняться до известного понимания, а понять задачу или проблему – значит если не разрешить её, то, по крайней мере, найти путь, т. е. метод, для её разрешения...».

# ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЙ ЭТАП

- a) анализ элементов поискового образа документа/документов, и выявление основного поискового признака;
- b) сопоставление поисковых признаков с источниками поиска и формирование ресурсной базы поиска;
- c) моделирование библиографического поиска, создание плана и выдвижение поисковой гипотезы.





- Российская книжная палата  
<http://www.bookchamber.ru/gbu.html>
- Институт научной информации по общественным наукам  
<http://inion.ru/publishing/vidy-izdaniy>
- Всероссийский институт научной и технической информации  
<http://www.viniti.ru/products/abstract-journal>

# ОСНОВНОЙ ЭТАП



- a) реализация поиска на основе сформированной ресурсной базы и проверка поисковой гипотезы в ходе реализации поиска;
- b) реализация возможности получения новой, ранее неизвестной информации об объекте поиска и корректировка поискового плана в соответствии с достигнутыми результатами поиска;
- c) получение результата поиска.

## ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП

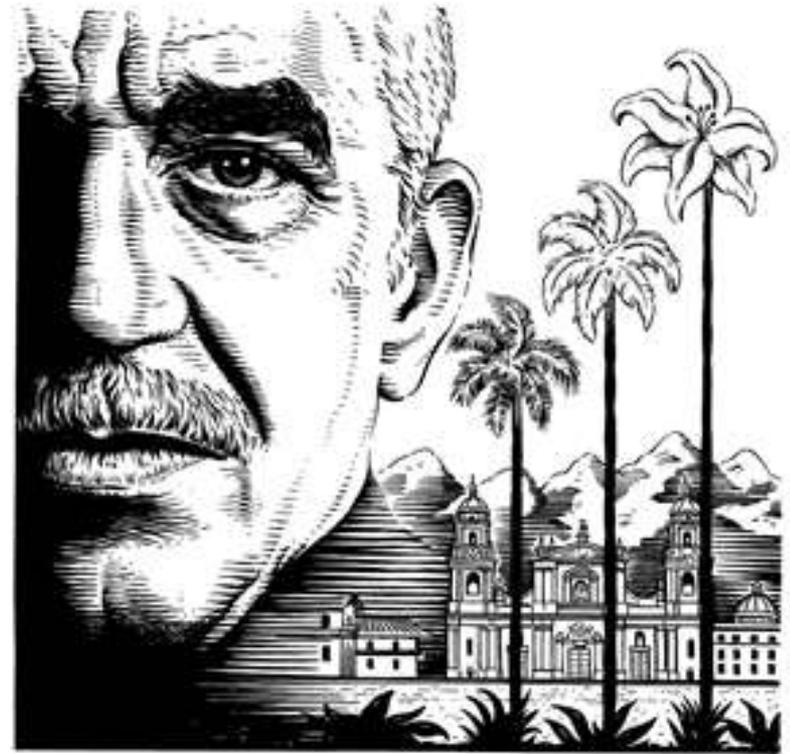
- а) итоговый синтез, анализ и оценка процесса поиска и его результата; проверка и обоснование результата поиска;
- б) оформление результата поиска и выдача его пользователю (в библиографическом обслуживании).



## Виды релевантности:

- *синтаксическая* – формальное соответствие поискового образа документа поисковому образу запроса;
- *семантическая* – смысловое соответствие содержания документа содержанию запроса;
- *прагматическая* релевантность (пертинентность) – смысловое соответствие содержания документа информационной потребности пользователя.

Велика вероятность ситуации, когда аморфного вида запрос («что-нибудь про Маркеса») может обернуться списком литературоведческих трудов по магическому реализму.



# ИНФОРМАЦИОННО-РЕСУРСНАЯ БАЗА СБО

- **Информационный ресурс** – это искусственно созданный или природный объект, являющийся источником информации, в любой форме, в любой знаковой системе, на любом физическом носителе.



ГОСТ Р 7.0.100–2018.

Библиографическая запись.

Библиографическое описание.

Общие требования и правила  
составления, п. 3.1.



## Формы информационно- библиографических ресурсов:

- *издательская* (библиографические издания и публикации в изданиях),
- *карточная* (каталоги и картотеки) и
- *электронная.*



aleph.rsl.ru XALL - Multi-field search

**Каталог РГБ**

Завершение сеанса Просмотр	Настройка Поиск	Базы данных Результаты	Отзывы Журнал	Помощь Подборка
-------------------------------	--------------------	---------------------------	------------------	--------------------

Простой поиск | По сочетанию полей | По нескольким БД | Сложный поиск | Команды

**Поиск по сочетанию полей**

Тема	<input type="text"/>
Автор	<input type="text"/>
Персоналия	<input type="text"/>
Заглавие	<input type="text"/>
Издательство	<input type="text"/>
Все поля	<input type="text"/>

Сочетание слов?  Нет  Да

## В Электронном каталоге РГБ отражены:

- публикации, входящие в ЭБ РГБ;
- поступления книг с 1831 г.;
- поступления диссертаций с 1974 г.
- авторефератов диссертаций с 1986 г.;
- поступления в специализированные фонды.

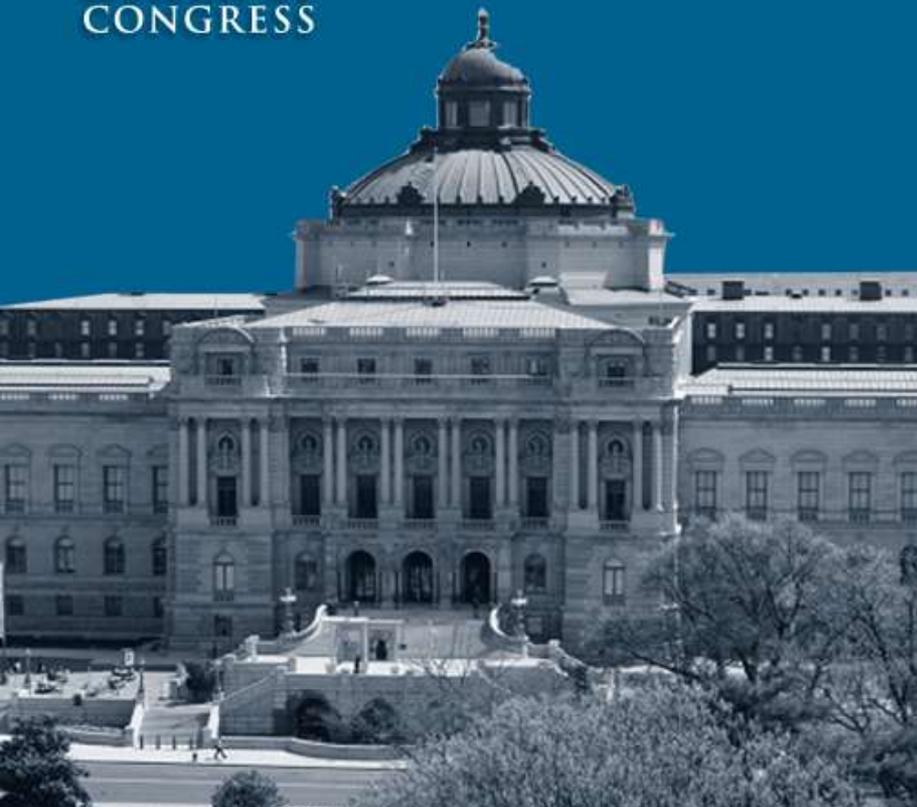


- Сводный каталог сериальных изданий России (1801–1825)
- Русская книга гражданской печати XVIII в.
- Сводный каталог газет России (1703–1917)

# LIBRARY OF CONGRESS



LIBRARY OF  
CONGRESS



Каталог Библиотеки  
Конгресса США

<https://catalog.loc.gov> .

Он включает 18 млн  
библиографических  
записей, в том числе на  
русском языке.



## Полнотекстовые БД

- EBSCO, Scopus, Web of Science, East View, Интегрум и др.
- **Ресурсы ограниченного доступа** содержат большой объем информации в свободном доступе
- Hathi Trust Digital Library  
<https://www.hathitrust.org>,
- POLPRED.com  
<https://polpred.com> и др.

## Электронные библиотеки открытого доступа

- ЭБ «КиберЛенинка»  
<https://cyberleninka.ru>,
- Фундаментальная ЭБ  
«Русская литература и  
фольклор» <http://feb-web.ru>,
- Научно-образовательный  
портал Высшей школы  
экономики ЭСМ: экономика,  
социология, менеджмент  
<http://ecsocman.hse.ru> и др.





**НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА**  
**eLIBRARY.RU**

ДЛЯ ЧИТАТЕЛЕЙ | ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ | ДЛЯ ИЗДАТЕЛЕЙ | ДЛЯ АВТОРОВ

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – это крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 14 млн научных статей и публикаций. На платформе eLIBRARY.RU доступны электронные версии более 2200 российских научно-технических журналов, в том числе более 1100 журналов в открытом доступе.

**РЕГИСТРАЦИЯ В БИБЛИОТЕКЕ**  
Регистрация пользователя в Научной электронной библиотеке является необходимым условием для получения доступа к полным текстам публикаций, размещенных на платформе eLIBRARY.RU, независимо от того, находится ли она в открытом доступе или распространяется по подписке. Зарегистрированные пользователи также получают возможность создавать персональные подборки журналов, статей, сохранять историю поисковых запросов, настраивать панель навигатора и т.д.

**КАТАЛОГ ЖУРНАЛОВ**  
Поиск журналов в каталоге научной периодики, содержащей более 31 тысячи наименований журналов, в том числе более 6700 российских. Просмотр списка доступных выпусков этих журналов и их оглавлений

**АВТОРСКИЙ УКАЗАТЕЛЬ**  
Поиск научных публикаций с помощью авторского указателя

**ОСНОВНЫЕ ПРОЕКТЫ**

- Российский индекс научного цитирования
- Научные журналы открытого доступа
- Информационные ресурсы в области нанотехнологий
- Подписка на российские научные журналы
- Международная конференция Science Online

**НОВОСТИ И ОБЪЯВЛЕНИЯ**

- 08.11 Обновлена статистика библиотеки eLIBRARY.RU
- 04.06 Опубликованы презентации докладов конференции SCIENCE ONLINE XV
- 16.05 Опубликована информация о времени вылета участников конференции SCIENCE ONLINE XV
- 12.05 Расширен список организаций-носителей, имеющих доступ к системе заказа статей Elsevier

**РОССИЙСКИЙ ИНДЕКС НАУЧНОГО ЦИТИРОВАНИЯ**  
Открыта регистрация авторов научных публикаций в системе SCIENCE INDEX

**Информация о подписке**  
ПРОДОЛЖАЕТСЯ ПОДПИСКА  
Уже более 2200 российских научных журналов размещено на платформе eLIBRARY.RU  
Подробнее

**Для вас открыт доступ**  
РОССИЙСКИЕ НАУЧНЫЕ ЖУРНАЛЫ  
Ваша организация подписана на полнотекстовую коллекцию из 97 российских журналов  
Список журналов

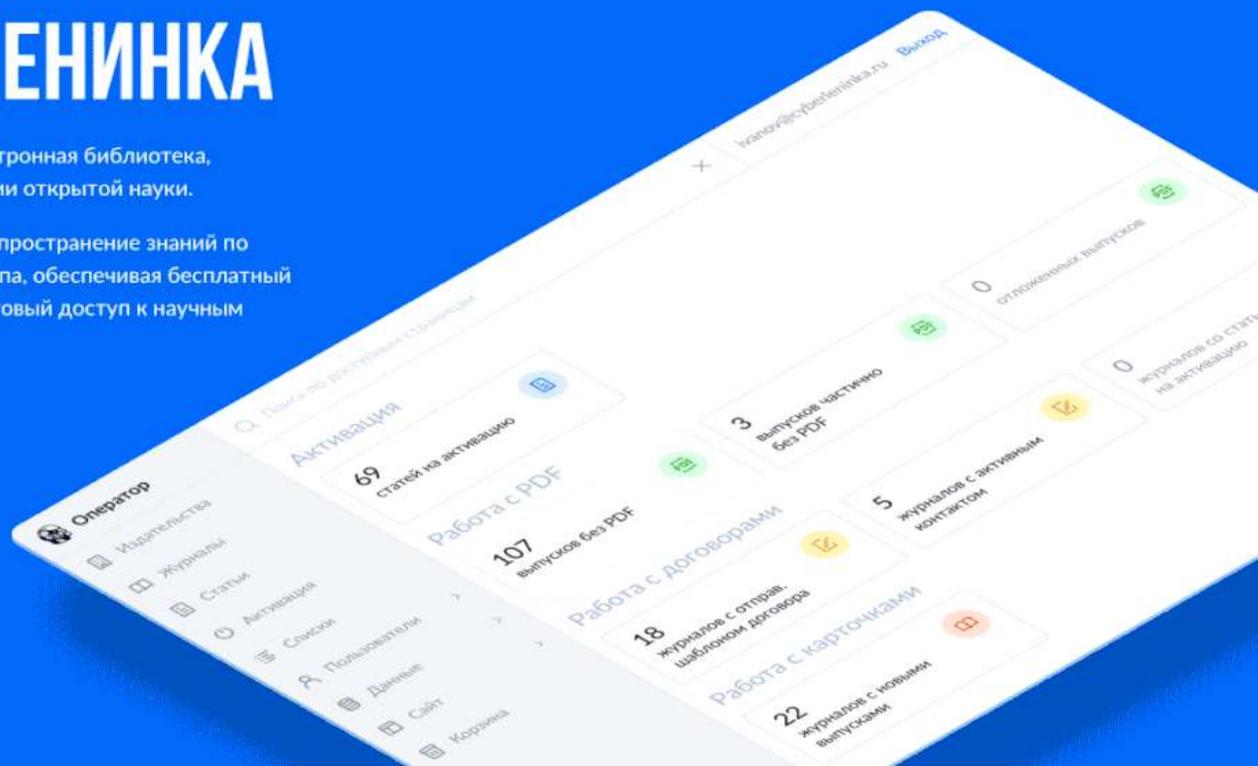
eLIBRARY.ru <https://www.elibrary.ru> – крупнейшая в России ЭБ, содержит более 29 млн научных статей и публикаций из российских журналов.



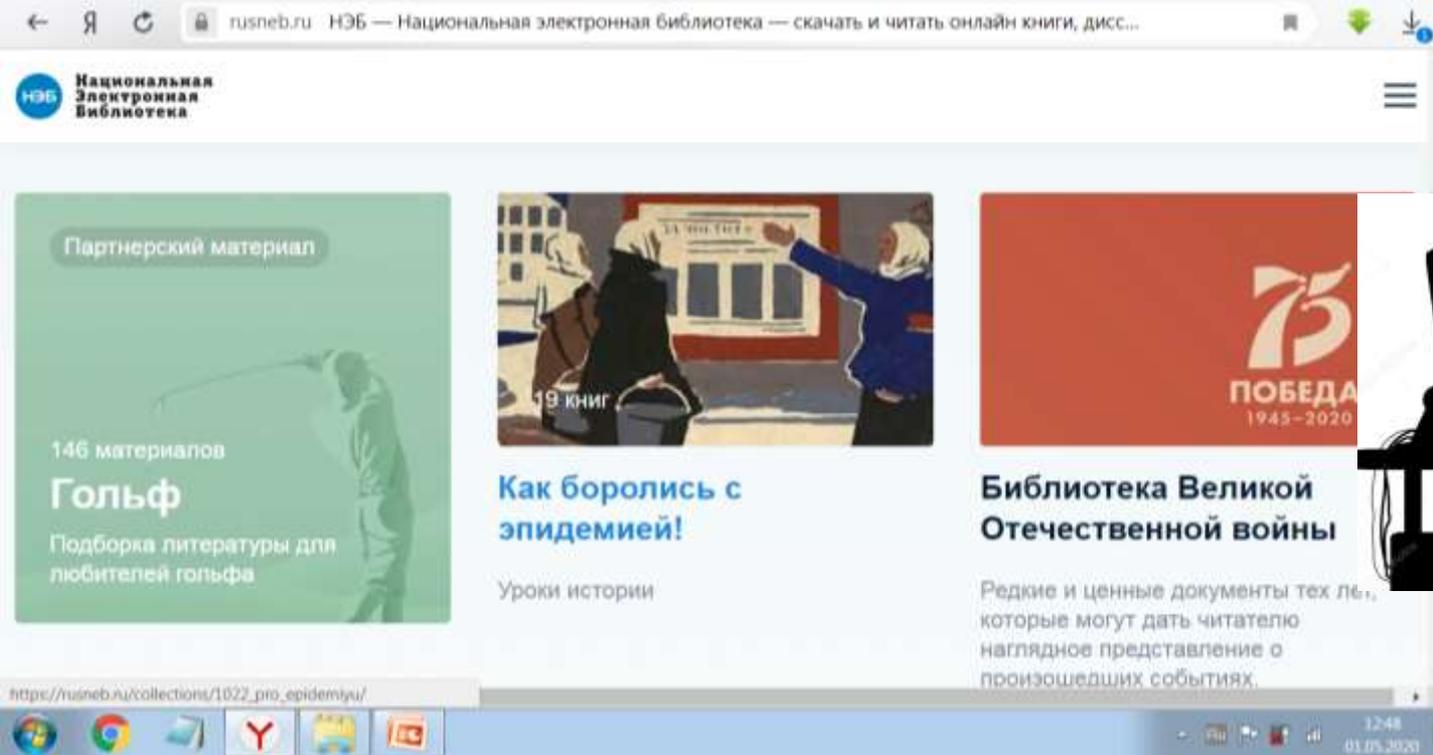
# КИБЕРЛЕНИНКА

Российская научная электронная библиотека,  
построенная на концепции открытой науки.

Проект направлен на распространение знаний по  
модели открытого доступа, обеспечивая бесплатный  
оперативный полнотекстовый доступ к научным  
публикациям.



- ЭБ привлекает пользователей удобной навигацией, легким для восприятия дизайном и количеством публикаций. В составе коллекции ЭБ – почти 2 млн научных статей.



- НЭБ <https://rusneb.ru> содержит 4,6 млн объектов.
- НЭБ – это: 1) объединенный ЭК фондов российских библиотек; 2) единые технологии поиска; 3) интеграция с социальными сетями; 4) личный кабинет и единый электронный читательский билет 7) широкий набор сервисов для библиотек.

- **Электронные энциклопедические и справочные БД**
  - Большая российская энциклопедия  
<https://bigenc.ru>
  - Большая советская энциклопедия  
<http://bse.uaio.ru/BSE/bse30.htm>
  - Encyclopedia Britannica  
<https://www.britannica.com> и др.
  - Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета – Рубрикон  
([www.rubricon.com](http://www.rubricon.com))
  - Англоязычный ресурс Encyclopedia  
([www.encyclopedia.com](http://www.encyclopedia.com))



## Электронные путеводители:

- по справочным и библиографическим ресурсам РНБ ([http://nlr.ru/nlr\\_visit/RA2020/bibliograficheskie-spravochnyie-resursyi#p1](http://nlr.ru/nlr_visit/RA2020/bibliograficheskie-spravochnyie-resursyi#p1)).
- по открытым ресурсам по культуре и искусству РГБ (<http://infoculture.rsl.ru/RSKD/main.htm>).
- «Газеты в сети и вне ее» (<http://nlr.ru/res/inv/ukazat55>)
- Открытый библиографический архив (<http://nlr.ru/iboires/oba>)



- Простой формой организации коллекции веб-ресурсов является **СПИСОК ССЫЛОК**, например: проект «ЭКБСОН» (информационная система доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки) (<http://www.vlibrary.ru/?id=6>).



# ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА

**Дистанционное обслуживание** (виртуальное обслуживание) – предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке.

ГОСТ Р 7.0.103-2018 Библиотечно-информационное обслуживание.  
Термины и определения я, п. 3.3.12.

## Типы ВСС



- *Синхронные ВСС* выполняют запросы пользователей в режиме реального времени.
- *Асинхронное виртуальное СБО* предполагает прием запроса через форму на сайте библиотеки, выполнение справки в течение определенного времени и отправку ответа через электронную почту.



- *Библиографически ориентированные ВСС* осуществляют поиск информации по библиографическим ресурсам библиотек(и) (печатным и электронным).
- *Интернет-ориентированные ВСС* осуществляют поиск интернет-ресурсов, соответствующих запросу, с переадресацией к ним пользователя.



## Характерные черты работы

- *обязательность выполнения всех запросов, соответствующих правилам пользования ВСС;*
- *оперативность выполнения запросов;*
- *корректность в общении с пользователями в сочетании с лаконичностью ответов;*
- *ведение архива выполненных справок.*



## Ограничения в работе ВСС

- *Полнота и качество ответов:* как правило, число источников ограничивается (от 5 до 25).
- *Тип принимаемых запросов:* не принимаются запросы коммерческого и развлекательного характера.
- В рамках обращения в ВСС одновременно рассматривается только один запрос.

## Технология выполнения «виртуальной» справки:

- прием запроса (веб-форма, регистрационная форма);
- составление портрета пользователя;
- анализ запроса;
- поиск, выявление и отбор релевантной информации;
- предоставление ответа: составление письма, отправка по электронной почте пользователю;
- внесение запроса и ответа в архив выполненных справок.



Перечень показателей,  
предложенный в ГОСТ Р  
7.0.20–2014

«Библиотечная  
статистика: показатели и  
единицы исчисления»,  
применяется  
избирательно, в  
зависимости от  
специфики библиотеки,  
состава её фондов и  
спектра оказываемых  
услуг.

## УЧЕТ РЕЗУЛЬТАТОВ



## Формы внутреннего учета

- *бланки запросов*
- *книга учета* запросов и справок
- *таблица учета* библиотечно-информационного обслуживания с элементами СБО
- *отчёт* – кварталный, полугодовой и годовой.



# ОРГАНИЗАЦИЯ СБО

предполагает:

- *разработку комплекса нормативных документов:* положения о СБО, должностных инструкций, технологических инструкций и технологических карт на отдельные процессы;
- *введение унифицированных форм учета результатов СБО на основе применения единых критериев и стандартизированной терминологии.*



## Дополнительные услуги СБС

- *индивидуальное сопровождение библиографического поиска по электронным ресурсам;*
- *помощь в поиске полнотекстовой тематической информации, электронных версий печатных публикаций, адресных и справочных сведений;*
- *дополнительные сервисные услуги.*

## Персонализация услуг:

- предложение услуг строится на основе предпочтений пользователя, с учетом его образовательного статуса, уровня владения компьютерной техникой, поисковых навыков, коммуникабельности, возрастных, национальных, региональных особенностей.



## ПРОДВИЖЕНИЕ УСЛУГ

- У библиотеки нет продуктов и/или услуг, на которые был бы явный спрос. → Необходимо выявить приоритетные ИП потребителей и модернизировать СБО.
- У библиотеки есть продукты и услуги, которые недостаточно востребованы. → Необходимо найти потребителя для них.





## Интернет-инструменты продвижения продуктов и услуг

- сайт библиотеки
- рассылки
- пресс-релизы
- анонсы
- интерактивные сервисы (игры, опросы)
- онлайн-презентации и выставки
- внешние форумы и блоги и др.



**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**