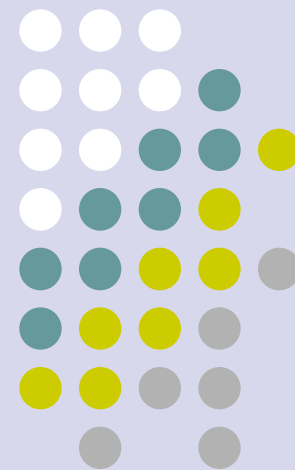


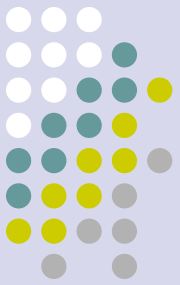
# Традиционные и нетрадиционные формы СБО

методика выполнения библиографической  
справки и технология выполнения  
виртуальной справки



Подготовила гл. библиограф ИБО  
Гурьянова В.С.

ГОСТ 7.0-99  
«Информационно-библиотечная  
деятельность, библиография.  
Термины и определения»

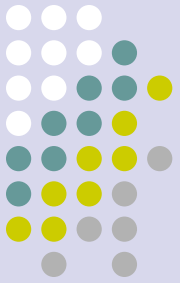


**Справочно-библиографическое обслуживание**

**(СБО)** – это обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок путем предоставления информационных услуг.

Синонимы : справочно-библиографическая работа, справочное обслуживание.

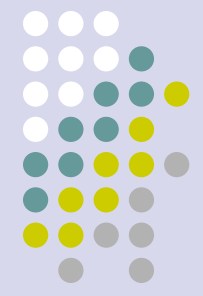
# Единица измерения СБО



Библиографическая  
справка



Библиографический  
запрос  
+  
Библиографический  
поиск  
+  
Ответ пользователю



# СПРАВКИ

Библиографические  
справки

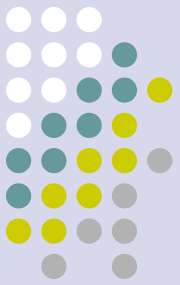
Фактографические  
справки

Тематическая справка

Адресная справка

Уточняющая справка

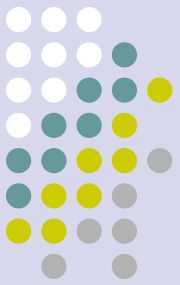




**ГОСТ 7.0-99**  
**«Информационно-библиотечная  
деятельность, библиография.  
Термины и определения»**

**Тематическая справка** – ответ на разовый запрос о содержании библиографической информации по определенной теме.

**ПРИМЕР** : Экологические проблемы Волгоградской области?

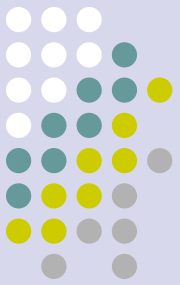


**ГОСТ 7.0-99**  
**«Информационно-библиотечная  
деятельность, библиография.  
Термины и определения»**

**Уточняющая справка** – ответ на разовый запрос об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания.

**ПРИМЕР** : Книги серии «Мастера архитектуры»?

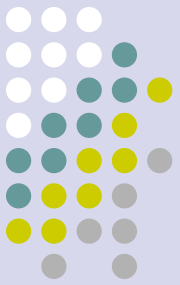
ГОСТ 7.0-99  
«Информационно-библиотечная  
деятельность, библиография.  
Термины и определения»



**Адресная справка** – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа.

**ПРИМЕР** : Есть ли в фонде энциклопедия «Сталинградская битва»?

ГОСТ 7.0-99  
«Информационно-библиотечная  
деятельность, библиография.  
Термины и определения»

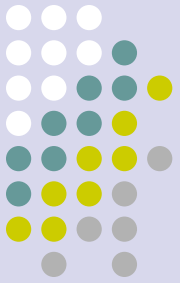


**Фактографическая справка** – ответ на  
запрос, содержащий фактические  
сведения.

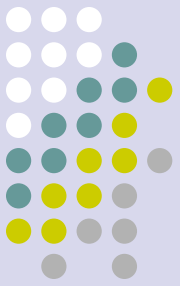
**ПРИМЕР** : Дата основания г. Волгограда?



# Путь справки



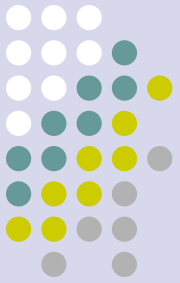




# Виртуальная справка

Виртуальные справочные службы (служба «виртуальная справка») – выполнение запросов удаленных пользователей с предоставлением им информации как справочно-библиографического характера, так и документов в полнотекстовом формате.

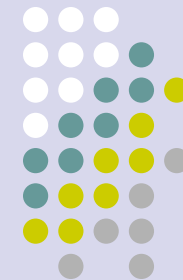
# Этапы выполнения запросов (ВСС)



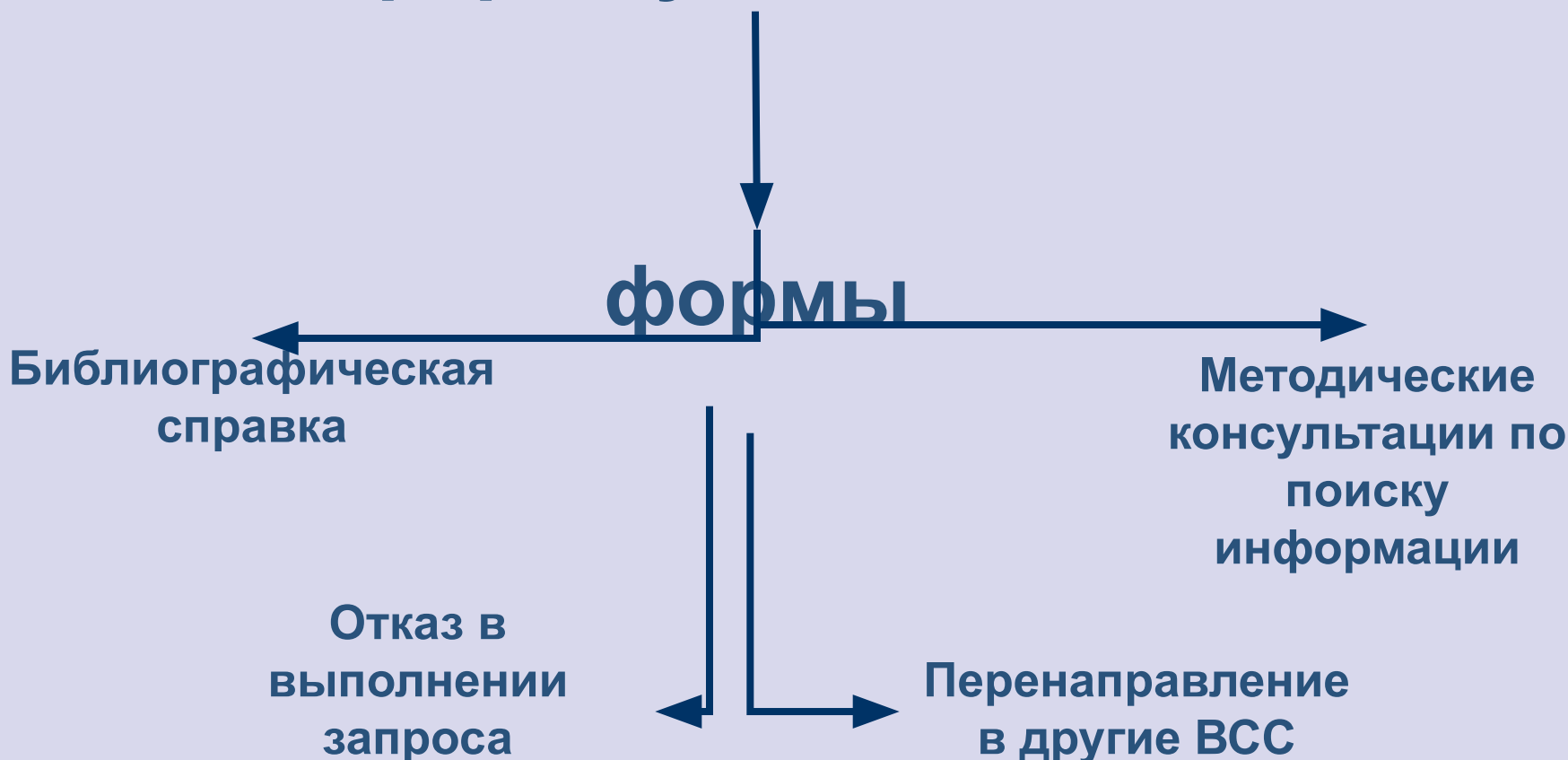
**Получение запросов пользователей**

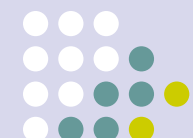
**Сортировка и распределение  
запросов различной степени  
сложности среди библиографов  
(зависит от отраслевой специализации  
и уровня квалификации)**

**Составление плана ответа  
и подготовка его текста,  
отправка ответа пользователю**



# Ответ на запрос пользователя – форма учета в ВСС





ПРОИЗВЕДЕНИЕ, КОТОРОЕ ЧИТАЮТ, ИМЕЕТ НАСТОЯЩЕЕ; ПРОИЗВЕДЕНИЕ, КОТОРОЕ ПЕРЕЧИТЫВАЮТ, ИМЕЕТ БУДУЩЕЕ

# VOLGLIB.RU

ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ СИСТЕМА ГОРОДСКИХ БИБЛИОТЕК ВОЛГОГРАДА

Google Поиск

**ПОПУЛЯРНЫЕ**

- Афиша
- Виртуальная справка**
- Знаменательные даты
- Электронный каталог

Март 2011

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

## Вечер поэзии «Там, где свет переходит в звук»

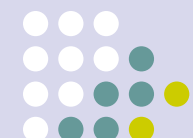


22 марта в Центральной библиотеке прошли Литературные чтения «Там, где свет переходит в звук», посвященные Дню поэзии. Это был настоящий праздник любителей поэзии, который объединил людей разных возрастов и национальностей. Читателям была представлена презентация творчества Татьяны Поляковой, где четко прослеживалась взаимосвязь и взаимопроникновение трех искусств: поэзии, музыки и живописи, – ее графические работы и книги. Автор работает в жанре книжной миниатюры свыше 30 лет. Ее рисунки и поэтические строки побуждают заглянуть в свою душу и познать окружающий мир.

Затем гости представили на суд зрителей собственные стихи и музыкальные композиции, раскрыв перед слушателями свой мир чувств и переживаний.

А также внимание читателей привлек широкий просмотр поэтических сборников «Когда душа перерастает в слово». Каждый желающий мог взять в руки прекрасно оформленные издания и познакомиться с их содержанием. После мероприятия присутствующие выразили желание сделать подобные встречи традиционными.





УРОЖАЙСТВО, КОТОРОЕ ЧИТАЮТ, ИМЕЕТ НАСТОЯЩЕЕ; ПРОИЗВЕДЕНИЕ, КОТОРОЕ ПЕРЕЧИТЫВАЮТ, ИМЕЕТ БУДУЩЕЕ

## VOLGLIB.RU

ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ СИСТЕМА ГОРОДСКИХ БИБЛИОТЕК ВОЛГОГРАДА

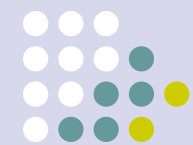
### Виртуальная справка

Виртуальная справочная служба (ВСС) поможет Вам получить информацию о наличии в фондах нашей библиотеки конкретного издания, подобрать список литературы по интересующей Вас теме (не более 10-ти наименований), профессионально составить библиографическое описание документов. Кроме того, мы можем предоставить Вам краткую информацию о конкретном факте или событии.

[Положение «О виртуальной справочно-библиографической службе «Виртуальная справка» ВМУК «ЦСГБ»»](#)

[Добавить запрос](#)

Дата	Запрос (всего 12)	Ответ
Вопрос: 01/11/10 15:54 Ответ: 02/11/10 10:30	Синагога в Волгограде... <a href="#">подробнее</a>	Найдено 20 источников... <a href="#">подробнее</a>
Вопрос: 18/11/10 02:21 Ответ: 18/11/10 10:02	ВОВ: Необходима библиогрфия и медиаматериалы по истории боевых действий 13-й гвардейскойскрпть	Найдено 14 источников... <a href="#">подробнее</a>



Кроме того, мы можем предоставить Вам краткую информацию о конкретном факте или событии.

Положение «О виртуальной справочно-библиографической службе «Виртуальная справка» ВМУК «ЦСГБ»»

Фамилия:

Имя:

Отчество:

E-Mail:

Тема:

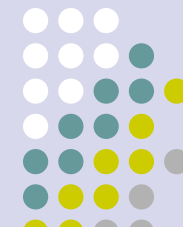
Запрос:

Как задавать вопрос? -здесь надо лаконично написать инструкцию ))

Отправить

Дата	Запрос (всего 12)	Ответ
Вопрос: 01/11/10 15:54	Синагога в Волгограде... <a href="#">подробнее</a>	Найдено 20 источников ... <a href="#">подробнее</a>
Ответ:		





Волгоградское муниципальное учреждение культуры

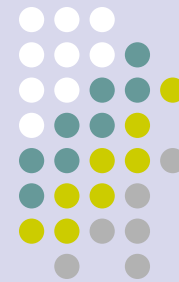
Централизованная система городских библиотек

## ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВКА РЕЖИМ АДМИНИСТРАТОРА

Дата	Запрос (всего 12)	Ответ
Вопрос: 01/11/18:54 Ответ: 02/11/13:30	<b>Синагога в Волгограде:</b> Меня интересует история создания общины евреев и синагоги, как центра религиозной жизни общины в Волгограде.	ФИО: <input type="text" value="Гурьянова В.С."/> Кратко: <input type="text" value="Найдено 20 источник"/> Развернуто: <div data-bbox="1155 888 1874 1335"><p>1. Барабаков, Н. Д. От Тенгрии к Христу. Религия и судьба народов Нижнего Поволжья в период Средневековья / Н. Д. Барабаков // Стрележа. - Волгоград : Издатель, 2001. - Вып. 2. - С. 280-292. Аннотация : Рассмотрена история религий Нижнее Поволжье (V - XV вв.), в том числе о еврейских общинах города.</p><p>2. Галшицак, Е. И. Волгоградская городская общественная благотворительная</p></div> <input type="button" value="ответить"/>

**Важно!**

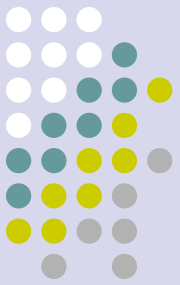
## Из Положения «О виртуальной справочно- библиографической службе «Виртуальная справка» ВМУК ЦСГБ»



- При поиске информации используется справочно-библиографический фонд библиотеки и ресурсы Интернета.
- Услуга бесплатна и общедоступна для всех пользователей независимо от того, являются ли они читателями ЦСГБ г. Волгограда.
- Услуга подразумевает конфиденциальность информации.
- В ответ на запрос пользователю предоставляется готовый ответ с указанием источника получения информации (до 10 библиографических ссылок). Это может быть также ссылка на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации или же консультация по самостоятельному поиску информации.
- Запросы о наличии конкретных изданий в фондах ЦСГБ, тематические запросы, не влекущие за собой сложного библиографического поиска, фактографические запросы выполняются в течение 2-х рабочих дней.

**Важно!**

## Из Положения «О виртуальной справочно- библиографической службе «Виртуальная справка» ВМУК ЦСГБ»



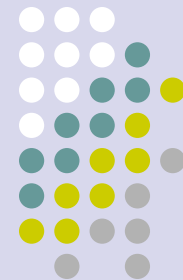
### Основные ограничения

- Не выполняются анонимные запросы;
- в рамках обращения в Виртуальную справочную службу одновременно рассматривается только один тематический, фактографический или библиографический запрос. Если в обращении будет несколько вопросов, ответ будет дан лишь на один из них по нашему усмотрению;
- не предоставляются полные тексты документов.

### Справочной службой не рассматриваются вопросы:

- заданные некорректно;
- связанные с предоставлением готовых рефератов и курсовых работ;
- связанные с решением математических, физических, химических и пр. задач;
- коммерческого характера (например, информация о покупке – продаже чего-либо);
- развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др. конкурсах);
- требующие глубокого научного разыскания;
- о наличии книги на полке;
- о порядке работы, регламентах обслуживания и условиях доступа к фондам ЦСГБ. Эти сведения есть на сайте библиотеки.

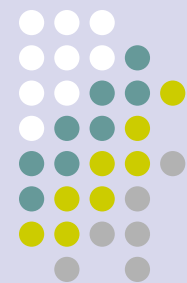
# Важно!



Чтобы сделать Ваше общение с нашей службой более комфортным, наряду с размещением ответа на сайте мы можем отправить его по электронной почте.

Мы будем признательны, если Вы направите свои предложения и замечания по организации ВСС на наш адрес:

[volglib@mail.ru](mailto:volglib@mail.ru)



Спасибо за внимание