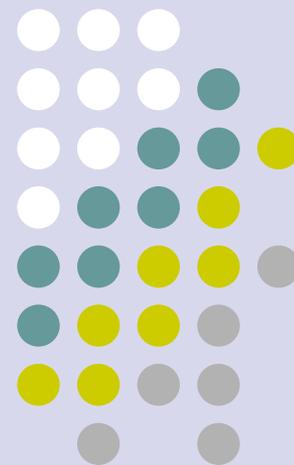


Традиционные и нетрадиционные формы СБО

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)



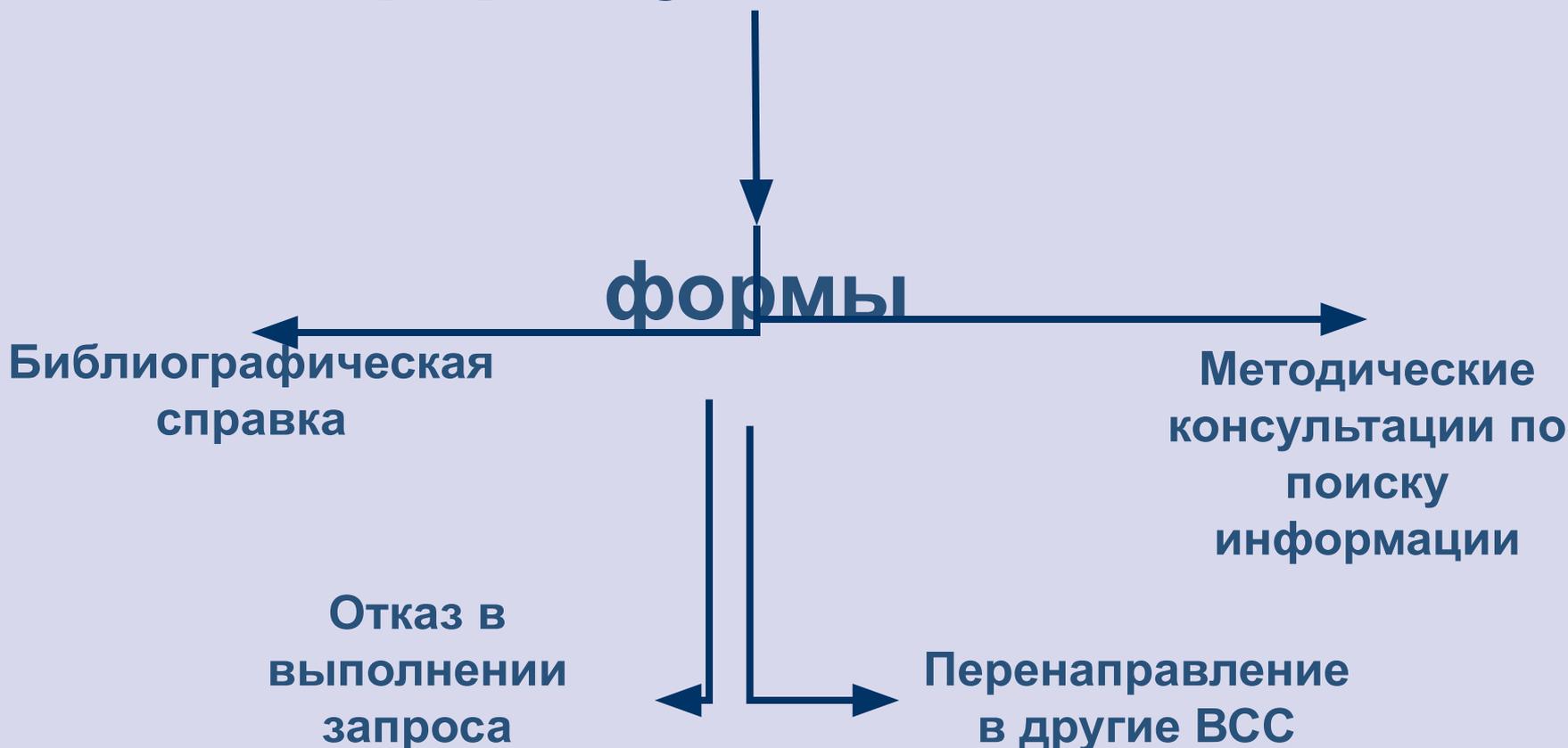
Получение запросов пользователей

**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.





ПРОИЗВЕДЕНИЕ, 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	Синагога в Волгограде... подробнее	Найдено 20 источников ... подробнее
Ответ: 02/11/10 10:30		
Вопрос: 18/11/10 02:21	ВОВ: Необходима библиогрфия и медиаматериалы по истории боевых действий 13-й гвардейскойскрты	Найдено 14 источников ... подробнее
Ответ: 18/11/10 10:02		



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... подробнее	Найдено 20 источников ... подробнее
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	Синагога в Волгограде: 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. Галшица, 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



Спасибо за внимание