

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
«НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)»

ПРИНЯТ

на заседании Ученого совета
ГКУ РС(Я) «НБ РС(Я)»
«11» апреля 2018 г.
(Протокол № 2)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУ РС(Я)



«Национальная библиотека РС(Я)»

С.В. Максимова

11 мая

2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о справочно-библиографическом обслуживании

Якутск

2018

1. Общая часть

1.1. Справочно-библиографическое обслуживание – совокупность процессов приема разовых запросов, их выполнения (справочно-библиографический поиск), выдачи пользователям библиографической и фактографической информации и координации библиографического процесса.

1.2. Отдел информационного обслуживания обеспечивает справочно-библиографическое обслуживание всех категорий пользователей.

1.3. Пользователем является индивидуальный или коллективный потребитель, обращающийся с разовым запросом.

1.4. Справочно-библиографическое обслуживание регламентируется: действующими федеральными законами РФ, «О библиотечном деле», «Об информации, информатизации и защите информации», ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения, ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления, ГОСТ 7.12-93. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила, общими положениями и правилами Национальной библиотеки НБ РС (Я), решениями, положениями отдела информационного обслуживания, Корпоративной виртуальной справочной службы Республики Саха (Якутия), настоящим Положением.

2. Задачи

2.1 Организация справочно-библиографической работы;

2.2. Справочно-библиографическое обслуживание пользователей, учреждений, организаций;

2.3. Формирование и использование справочно-библиографического аппарата (СБА), включающего традиционные и электронные каталоги, подписные базы данных, электронные библиотеки, библиографические текущие/ретроспективные указатели, поисковые системы Интернет, как составные части ресурсной базы библиотеки для выполнения типичных разовых запросов;

2.4. Обеспечение качества приема и выполнения запросов и/или перенаправления запросов;

2.5. Координация по обеспечению оперативного или продленного библиографического поиска по сложным справкам;

2.6. Обучение основам информационной, библиографической культуры.

3. Структура СБО

3.1. Система СБО состоит из следующих подразделений:

- Отдел информационного обслуживания;
- Подразделения Национальной библиотеки РС (Я), осуществляющие справочно-библиографическое обслуживание;
- Подразделения, обладающие оригинальными источниками библиографической и фактографической информации.

4. Функционирование СБО

4.1. Выполнение библиографических справок в режиме «запрос-ответ».

4.2. Прием запросов осуществляется в устной и письменной формах:

- в процессе приема запроса сотрудник уточняет сущность и связи предмета поиска, характеристики требуемой информации;
- в результате приема запроса сотрудник принимает решение о проведении самостоятельного оперативного или продленного поиска, перенаправлении пользователя или справки в другие структурные подразделения, об отказе в выполнении справки. По желанию или согласию пользователя, в соответствии с регламентом платных услуг, справка может быть выполнена с полной или частичной оплатой, согласно Прейскуранту дополнительных платных услуг Национальной библиотеки Республики Саха (Якутия).

4.3. Замена справки консультацией и/или выданными библиографическими и справочными изданиями производится, если пользователь способен самостоятельно произвести простой поиск.

4.4. Перенаправление пользователя или справки в другие структурные подразделения или библиотеки производится, когда имеющиеся информационные ресурсы недостаточно полно отражают искомую информацию.

4.5. Отказы в выполнении запроса допустимы при:

- поступлении запросов, противоречащих законодательству Российской Федерации;
- связанных с решением кроссвордов, викторин и пр.;
- при отказе пользователей уточнять формулировку запросов;
- отказ может быть дан, когда поиск информации требует сплошного просмотра документов.

4.6. Консультирование пользователей по использованию СБА.

4.7. Справочно-библиографический поиск выполняется:

4.7.1. единолично сотрудником библиотеки, если пользователь затрудняется производить поиск самостоятельно;

4.7.2. самостоятельный поиск пользователя при консультационной помощи сотрудника;

4.7.3. совместный поиск пользователя и сотрудника.

4.8. Результатами поиска могут быть:

4.8.1 релевантная информация;

4.8.2 неполная информация;

4.8.3 отсутствие искомой информации во всех информационных ресурсах;

4.8.4 не выявленная в информационных ресурсах информация.

Во 2-м и 4-м вариантах, при согласии пользователя, запрос может быть перенаправлен по системе координации СБО.

4.9. Анализ выполнения справок и причин отказов ежегодно.

4.10. Ведение ежедневного учета выполненных справок каждым сотрудником Национальной библиотеки Республики Саха (Якутия).

4.11. Выполненный объем справок архивируется.

4.12. При учете справок фиксируются дата, ФИО пользователей, цель, содержание запросов, типы справок, источники выполнения, фамилии исполнителей. Например, простые уточняющие и адресные справки учитываются в упрощенной форме: дата, тип справки, индекс классификации. Полной регистрации подлежат отказы и переадресация запросов.

В случае сложного запроса сотрудник записывает телефон и e-mail пользователя либо договаривается о сроке его повторного обращения (см. № 2, Приложение). Запросы могут направляться в другие библиотеки или в центры СБО библиотечных систем.

Сроки удовлетворения перенаправленных простых устных запросов должны быть оперативными: сложных продленных – до 3-х суток, (не считая выходных и праздничных дней) либо договорными.

Библиотека (библиографическое подразделение), в которую перенаправлен запрос, принимает его к исполнению при наличии необходимых данных: сведения о роде деятельности или квалификации пользователя, цели тематического запроса, характер и параметры запрашиваемой информации, использованные источники, предполагаемые причины безуспешного поиска и др.

4.13. Виртуальное справочное обслуживание:

– Корпоративная виртуальная справочная служба библиотек РС (Я);

- Виртуальная справочная служба Корпорации универсальных научных библиотек, РНБ, Санкт-Петербург (участники с 2007 г.).

4.14. Справочно-информационное обслуживание: «Юридическая консультация по трудовому праву».

5. Управление справочно-библиографическим обслуживанием

5.1. Отдел информационного обслуживания методически руководит справочно-библиографическим обслуживанием в других подразделениях, не связанных с библиографической деятельностью.

5.2. Заведующий отделом, главные библиографы, ведущие библиографы несут ответственность за качество и своевременность выполнения, возложенных настоящим Положением задач и функций.

5.3. СБО планируется по следующим показателям:

- общее количество справок, их распределение по типам;
- общее количество консультаций.

5.4. Итоги СБО подводятся по показателям:

- общее количество выполненных консультаций, справок, распределение справок и отказов по типам, количество перенаправлений и справок, выполненных в порядке координации, в т.ч. по Корпоративной виртуальной справочной службе библиотек РС (Я) и Виртуальной справочной службе Корпорации универсальных научных библиотек (ВСС КОРУНБ, РНБ).

5.5. Отдел анализирует справочно-библиографическое обслуживание по документам учета, анализируются отказы, устанавливаются их причины. В результате анализа оценивается состояние СБО, выявляются проблемы при поиске литературы и пробелы в СБА.

5.6. Сотрудники отдела повышают квалификацию и проходят стажировку.

5.7. Библиографы постоянно контролируют качество СБО по документам учета справок и другим источникам.

5.8. Отдел осуществляет методическую помощь сотрудникам библиотеки в форме оперативных консультаций.

1. Типы запросов:

- ⊙ *адресные* (определяет наличие и/или местонахождение документа);
- ⊙ *тематические* (информация по определенной теме);
- ⊙ *уточняющие* (определяет и/или уточняет элементы библиографического описания);
- ⊙ *фактографические* (данные, сведения о конкретном факте, предмете, событии).

Разовый библиографический запрос включает предмет поиска (конкретное описание искомой информации), составление поискового образа запроса (ПОЗ), библиографический поиск библиографической и фактографической информации, выдача ответа.

2. Бланк учета запросов пользователя

Запрос, поступивший от пользователя, требующий расширенного разыскания источников, оформляется на следующем бланке:

Бланк учета запросов пользователя					
ФИО пользователя	№ ч/б	Телефон	e-mail	Наименование организации	
Типы справок	адресн.	темат.	уточн.	фактогр.	
Тема запроса					
Содержание запроса:					
Ключевые слова:					
Хронологические рамки:					
Типы и виды изданий:					
Сроки:					

