

Библиографические запросы и консультации

Астафьева И.А.,
главный библиограф
Информационно-справочного отдела

**1. Справочно-
библиографическая и
информационная
деятельность библиотек
Кемеровской области в
2015 году**

Таблица 1.

**Количество выполненных справок и консультаций
библиотеками Кемеровской области в 2015 г.**

Выполнено справок	Оказано консультаций	ИТОГО
741528	174635	916163

Причины повышения количества справок и консультаций в 2015 г.:

- более тщательный учет справок и консультаций;
- расширение возможностей виртуального обслуживания пользователей;
- реализацией проектов, направленных на формирование информационной культуры;
- за счет Службы сервиса Электронной библиотеки Кузбасса;
- за счет сервиса ЛитРес;
- за счет применения при справочно-библиографическом поиске современных электронных технологий.

Причины снижения количества справок и консультаций в 2015 г.:

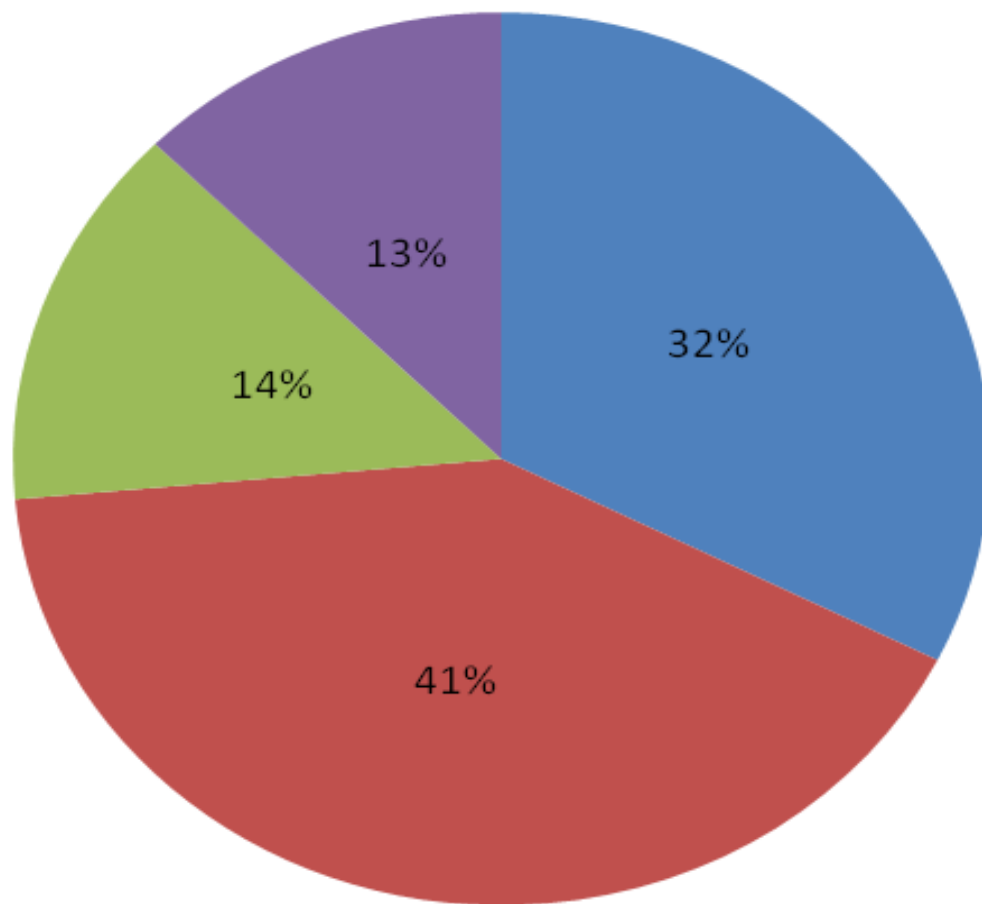
- пользователи становятся более самостоятельными (т.е. поиск в Интернете или в базе данных библиотек не вызывает затруднений и ведется самостоятельно);
- нехватка литературы (старение фонда, *непрофильность запрашиваемых документов*);
- реорганизации библиотечных систем;
- недостаточное финансирование;
- ограниченность сельских филиалов в техническом оснащении или его отсутствии.

Таблица 2.

**Виды справок, выполненных в 2015 г. библиотеками
Кемеровской области**

ВСЕГО	Адресн ые	Тематич еские	Уточня ющие	Фактогр афичес кие
741528	239940	304510	102738	92920

Диаграмма 1. Виды справок, выполненных Кемеровскими библиотеками в 2015 г., в %



Направления формирования информационной культуры

- 1) работа по совершенствованию комплектования и раскрытию библиотечных фондов;
- 2) систематическое изучение динамики информационных потребностей пользователей, особенно связанных с ценностно-ориентированной, познавательной, производственной деятельностью;
- 3) создание комфортных условий для удовлетворения информационных потребностей читателей;
- 4) совершенствование работы по повышению уровня библиотечно-библиографических и информационно-компьютерных знаний;
- 5) популяризация и реклама информационных услуг библиотеки среди пользователей.

Таблица 3.

**Мероприятия по формированию информационной культуры личности
для различных категорий пользователей, проведенные библиотеками
Кемеровской области в 2015 г.**

Пользовател и до 14 лет	Пользовател и от 14 до 30 лет	Пользователи старше 30 лет	Из общего количества для удаленных пользовател ей	Всего мероприяти й
3132	1150	2818	723	7100

Таблица 4.

Библиографические материалы, созданные библиотеками
Кемеровской области за 2015 г. (количество названий)

Библиографических пособий		Тематических списков, сигнальных оповещений	ИТОГО
Всего	Из них в электронной форме		
724	299	1488	2212

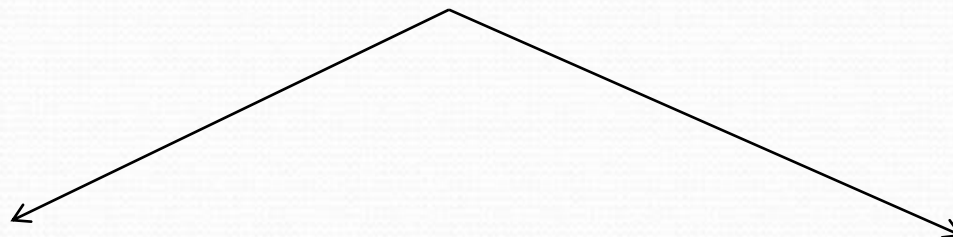


2. Справочно- библиографическое и информационное обслуживание

Библиографическое обслуживание

- это совокупность процессов доведения библиографической информации до потребителей в соответствии с их реальными и потенциальными информационными потребностями и запросами

Библиографическое обслуживание



**Справочно-
библиографическое
обслуживание**

**Информационное
обслуживание**

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) - это библиографическое обслуживание в соответствии с разовыми запросами (синонимы: справочно-библиографическая работа, справочное обслуживание).

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

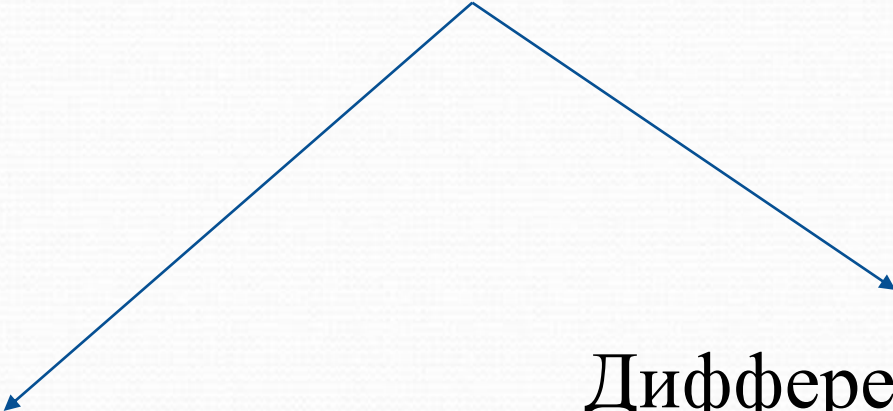
**Информирование – это
обеспечение информацией
заинтересованных
пользователей.**

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



**Библиографическое
информирование** - систематическое
обеспечение библиографической
информацией абонента в
соответствии с его долговременно
действующим запросом.

Библиографическое информирование:



Массовое

Дифференцированное:

- Групповое (коллективное);
- Индивидуальное

Библиографический запрос -
требование на библиографическую
информацию, поступившее от
потребителя.

Библиографическая справка – ответ на
разовый запрос, содержащий
библиографическую информацию, в
которой читатель получает ответ на
запрос

Библиографические запросы подразделяются на:

- тематические - содержащие библиографическую информацию по определенной теме;
- адресные — устанавливающие наличие и(или) местонахождение запрашиваемого документа в определенном фонде;
- уточняющие — позволяющие исправлять искаженные или устанавливать отсутствующие элементы библиографического описания.

Фактографический запрос
свидетельствует о необходимости
получения читателями конкретных
сведений самого различного характера:

- адрес учреждения;
- правописание отдельных слов;
- стоимость отдельных товаров;
- и др.



Тематические справки являются
результатом поиска множества
библиографических записей по
объединяющему их признаку
содержания (по теме)



Адресная библиографическая
справка - ответ на разовый
запрос, содержащий
библиографическую
информацию о наличии и/или
местонахождении документа



Уточняющая справка — это библиографическая справка, устанавливающая и/или уточняющая элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе.



Фактографическая справка
представляет собой описание
различных фактов применительно к
предмету поиска

Перенаправление - ответ, содержащий извещение о переадресации запроса (краеведческого, узкоотраслевого или непрофильного характера) в другие библиотеки (города, района, области).

**Консультация – это ответ на
запрос пользователя,
содержащий не конкретные
запрашиваемые данные, а
указывающий путь к их
самостоятельному получению**

**(ГОСТ Р 7.020.2014 СИБИД. Библиотечная статистика:
показатели и единицы исчисления)**

Библиографическая консультация – ответ, содержащий советы, рекомендации по самостоятельному использованию читателями путей и средств библиографического поиска (каталоги, картотеки, справочные издания) по теме запроса. Библиографическая консультация дается на самые разные виды запросов.

Ориентирующая консультация – это консультация ориентирующего характера по раскрытию услуг и ресурсов библиотеки (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых мероприятиях, услугах и ресурсах).

Вспомогательно-техническая консультация – это консультация по использованию оборудования и аппаратно-программных средств при оказании услуги (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т.д.).

Факультативные консультации – это консультации, выполненные на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др.), если их проведение предусмотрено уставом (Положением) библиотеки.

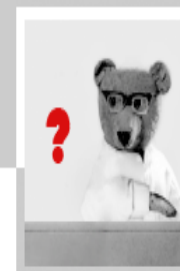
**Методическая консультация -
это форма методической
помощи библиотекарям,
выражающаяся в разъяснении
путей и способов разрешения
конкретных проблем.**

**Информационное обслуживание
(информационный сервис) – это
область профессиональной
информационной деятельности,
нацеленная на удовлетворение
общественных и
индивидуальных
информационных потребностей**



3. Виртуальное обслуживание в библиотеках

Онлайновое СБО - обслуживание удаленных пользователей, состоящее в предоставлении в ответ на их запросы готовой информации как в виде ссылок на имеющиеся сетевые ресурсы, так и в привычной для пользователей форме - в виде библиографических списков и фактографических данных.



➔ Кто отвечает?

➔ Как задать вопрос и получить ответ?

Если Вы уже зарегистрировались на портале Library.Ru, Вам необходимо кликнуть по ссылке [архив «пользователя»](#), расположенной как сверху, так и внизу этой страницы. После этого Вам будет предложено ввести логин и пароль, который Вы ввели при регистрации. Введя эти данные и нажав кнопку «Войти», Вы попадете в так называемый архив «пользователя», в котором Вы сможете задать свой вопрос.

От [архива «Гостя»](#), пользоваться которым можно и без регистрации, его отличает то, что в нем, во-первых, есть уже упоминаемая возможность задать вопрос, ну и, во-вторых, осуществить многофакторный поиск по архиву вопросов. Отправить вопрос просто: в архиве «пользователя» надо нажать на ссылку «задать вопрос», расположенную в правом

МОСКОВСКОЕ ВРЕМЯ

12:47:35

21 марта 2016

Сегодня:

можно задать - 17

уже задано - 2

АВТОРИЗАЦИЯ

Логин:

11

Пароль:

□ □ □ □ □



[регистрация](#) // [восстановление пароля](#)



УЧАСТНИКИ ПРОЕКТА

- Архангельск, Областная научная библиотека им. Н.А. Добролюбова
- Батайск, Центральная городская библиотека им. М. Горького
- Белгород, Государственная универсальная научная библиотека
- Вологда, Областная универсальная научная библиотека им. И.В. Бабушкина
- Екатеринбург, Свердловская областная библиотека для детей и юношества
- Ижевск, Центральная муниципальная библиотека им. Н.А. Некрасова
- Кемерово, ГУК «Кемеровская областная библиотека для детей и юношества»
- Кемерово, МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная система»
- Красноярск, Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края
- Липецк, Централизованная библиотечная система
- Нижний Новгород, Централизованная библиотечная система Сормовского района
- Новосибирск, Государственная областная научная библиотека
- Новоуральск, Центральная публичная библиотека
- Саратов, Централизованная библиотечная система
- Тольятти, Муниципальное учреждение культуры «Библиотека Автограда»
- Томск, Муниципальная информационная библиотечная система
- Улан-Удэ, Республиканская детско-юношеская библиотека (Республика Бурятия)
- Усть-Каменогорск, Централизованная библиотечная система (Казахстан)
- Чебоксары, Национальная библиотека Чувашской Республики



РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ
БИБЛИОТЕКА

ВИРТУАЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА "СПРОСИ БИБЛИОГРАФА"

Архив ▾

[Весь архив](#)
[За две недели](#)
[Ожидают ответа](#)

Каталог ▾

[Оглавление](#)
[Все рубрики](#)

Поиск ▾

[Поиск ВСС](#)
[Поиск +КОРУНБ](#)

Помощь ▾

[Семинары](#)
[ЧАВО](#)

О проекте ▾

[Положение о Службе](#)
[Публикации](#)
[Ваши отзывы](#)

Сегодня прием
запросов
закончен

в базе запросов: 28810

№ запроса

искать

[Главная](#) /

ВАШ ВОПРОС

Извините, на сегодня прием запросов окончен.

Задано 13 вопросов из 13 возможных.

Вы можете обратиться в [Виртуальную справочную службу](#).

Корпорации универсальных научных библиотек (КОРУНБ).

	запросов в базе	из них выполнено	в работе находится	сегодня выполнено	сегодня задано
➤ Архив					
➤ Каталог	25890	25875	11	3	8
➤ Поиск					

ФОРМА ЗАПРОСА ВСС КОРУНБ

16.03.2016 - 29 марта Служба

НОВОСТИ

16.03.2016

29 марта Служба закрыта в связи
с профилактическими работами.

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



Кемеровская областная научная библиотека имени В.Д.Фёдорова

Сегодня понедельник, мы работаем с 10:00 до 20:00.



Электронные каталоги

[Главная](#)[О нас](#)[Виртуальное обслуживание](#)[Краеведение](#)[Издания](#)[Коллегам](#)[Центр чтения](#)[Пресс-центр](#)[ВКонтакте](#) [Одноклассники](#) [Facebook](#) [Twitter](#) [YouTube](#) [Instagram](#)[Войти](#)[— О библиотеке](#)[— Режим работы](#)[— Наши услуги](#)[— Наши ресурсы](#)[— Правила](#)[— Спроси предметного библиотекаря!](#)[— Архив виртуальной справочной службы](#)[— Архив юридической консультации](#)

сайте Кемеровской областной
Федорова! Наша библиотека —
информационно-библиотечный центр.

для своих читателей, но и для
каждого жителя России.

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

ON-LINE



3D ЭКСКУРСИЯ ПО БИБЛИОТЕКЕ

посмотрите, как у нас
хорошо и уютно :)



Если вы испытываете трудности с поиском информации по сложному запросу, обратитесь за помощью лично к [предметному библиотекарю](#) — высококвалифицированному сотруднику, специализирующемуся в определенной отрасли.

Например, предметный библиотекарь [Терещенко Ольга Аркадьевна](#) отлично разбирается в литературе на тему «Психология, педагогика»

Книга памяти Кемеровской области



ГОД РОССИЙСКОГО КИНО 2016

24 марта в 18.00 состоится очередное заседание клуба любителей старины — «Какими их помня книги». Знаменитые личности. Женские лики. Книги из коллекций и фондов Кемеровской ОНБ имени В. Д. Федорова 20.03.2016

20 марта в 15.00 часов «Коворкинг — центр» представит увлекательное мероприятие — «День Совы». 19.03.2016

23 марта в 16-00 Союз писателей Кузбасса совместно с Кемеровской областной научной



Кемеровская областная научная библиотека имени В.Д.Федорова

Сегодня понедельник, мы работаем с 10:00 до 20:00.



Электронные каталоги

[Главная](#) [О нас](#) [Виртуальное обслуживание](#) [Краеведение](#) [Издания](#) [Коллегам](#) [Центр чтения](#) [Пресс-центр](#)



[Войти](#)

- [О библиотеке](#)
- [Режим работы](#)
- [Наши услуги](#)
- [Наши ресурсы](#)
- [Правила](#)

Мы рады приветствовать вас на сайте Кемеровской областной научной библиотеки имени В.Д.Федорова! Наша библиотека — крупнейший в регионе информационно-библиотечный центр.

Мы открыты сегодня не только для своих читателей, но и для каждого жителя России.

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

ON-LINE



3D ЭКСКУРСИЯ ПО БИБЛИОТЕКЕ

*посмотрите, как у нас
хорошо и уютно :)*



Если вы испытываете трудности с поиском информации по сложному запросу, обратитесь за помощью лично к [предметному библиотекарю](#) — высококвалифицированному сотруднику, специализирующемуся в определенной отрасли.

Например, предметный библиотекарь [Масальская Маргарита Владимировна](#) отлично разбирается в литературе на тему «Право»

Мы будем признательны, если вы [примете участие в нашем социологическом исследовании!](#)

[Библиотека Масальской](#)



Онлайн-консультант

Библиотекарь
Консультант

Библиотекарь: Здравствуйте! могу Вам помочь?

Библиотекарь: Здравствуйте! могу Вам помочь?

Конференция «Тренд на перезагрузку библиограф

2 ноября в отделении «Г» начинается работу книжная силуэт на фоне истории»

29 октября 2015 года в К научной библиотеке им. I состоялось очередное за лаборатории по каталоги документов 30.10.2015

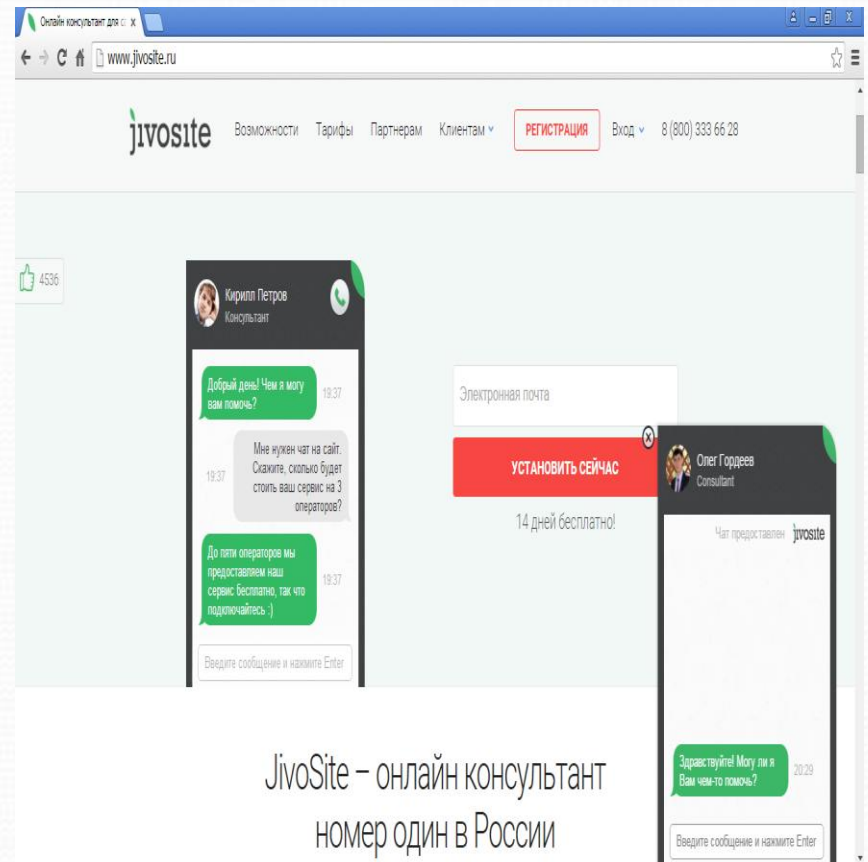
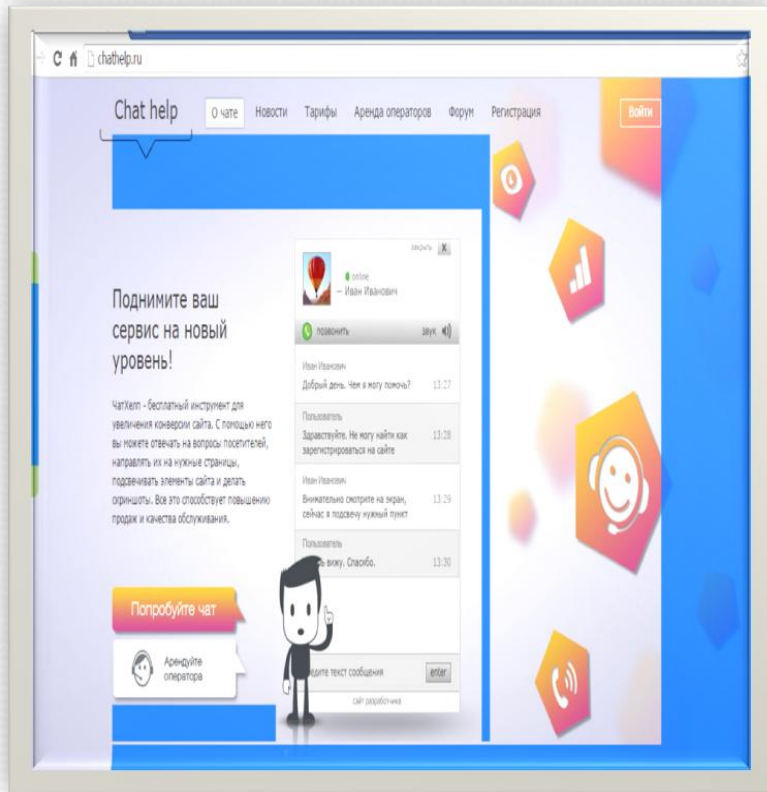
Кемеровская областная н библиотека им. В.Д. Фед работу над Книгой Памят области 30.10.2015

3 ноября в 16.00 в рамках всероссийской акции «Ночь искусств-2015» в Витражном Зале состоится торжественное открытие совместной выставки Сергея Тарханова и его учеников40 «Чужие... родные дети» 29.10.2015

меню

сервис предоставлен W

Сервисы Онлайн-консультаций



JivoSite – онлайн консультант
номер один в России

Сервисы Онлайн-консультаций



Анна Праймина

Задайте вопрос по установке бесплатного онлайн-консультанта «ПРАЙМ» на ваш сайт...

Хотите установить онлайн-консультанта на Ваш сайт? Отлично!
Устанавливайте и пользуйтесь бесплатно!

История переписки...

Напишите сообщение...

Отправить!

FR-ME Онлайн-консультант ПРАЙМ разработан в Ехлега - создание и продвижение сайтов.

R-ME Онлайн-консультант ПРАЙМ разработан в Ехлега - создание и продвижение сайтов.

FR-ME Онлайн-консультант ПРАЙМ разработан в Ехлега - создание и продвижение сайтов.

FR-ME Онлайн-консультант ПРАЙМ разработан в Ехлега - создание и продвижение сайтов.

R-ME Онлайн-консультант ПРАЙМ разработан в Ехлега - создание и продвижение сайтов.

FR-ME Онлайн-консультант ПРАЙМ разработан в Ехлега - создание и продвижение сайтов.

FR-ME Онлайн-консультант ПРАЙМ разработан в Ехлега - создание и продвижение сайтов.

FR-ME Онлайн-консультант ПРАЙМ разработан в Ехлега - создание и продвижение сайтов.

On-line консультант

The screenshot displays the Onicon website interface. At the top, a navigation bar includes links for 'Главная' (Home), 'Возможности' (Features), 'Тарифы' (Rates), 'Полезное' (Useful), 'Помощь' (Help), 'Контакты' (Contacts), and 'Партнерам 35%' (Partners 35%). A purple button labeled 'Как это работает?' (How it works?) is also visible.

The main content area features a large heading: 'Onicon - это сервис "четыре в одном":' (Onicon is a service "four in one":). Below this, several service features are highlighted in separate boxes:

- Онлайн-чат на сайте** (Online chat on the site): Describes how the chat allows for quick consultation, helping visitors before they leave the site or call competitors, and increasing service quality.
- Активная форма обратной связи (Генератор лидов)** (Active feedback form (Lead generator)): Explains that the form creates a 'presence' effect, leading to more site visits and increasing the volume of inquiries threefold.
- Онлайн-консультант для сайта** (Online consultant for the site): States that consultants are available 24/7, providing instant answers to questions.
- Онлайн-консультант по телефону** (Online consultant by phone): Mentions that consultants are available 24/7, providing instant answers to questions.

At the bottom, there are more service highlights: 'Консультант круглосуточно' (Consultant 24/7) and 'ВМВ 3 сессии по суперцене!' (BMW 3 sessions at a super price!).

Overlaid on the website are several chat window mockups:

- A green chat window titled 'Консультант Ксения' (Consultant Ksenia) showing a conversation about a car purchase.
- A pink chat window titled 'Нет времени свой шанс!' (No time, your chance!) with a deadline to receive a car.
- A purple chat window titled 'Есть вопросы? Спрашивайте!' (Have questions? Ask!) with a timestamp of 20.11.15 20:25.
- A red chat window titled 'Получить...' (Get...).

The bottom of the image shows a footer with the text 'Сервис разработан Onicon' (Service developed by Onicon).

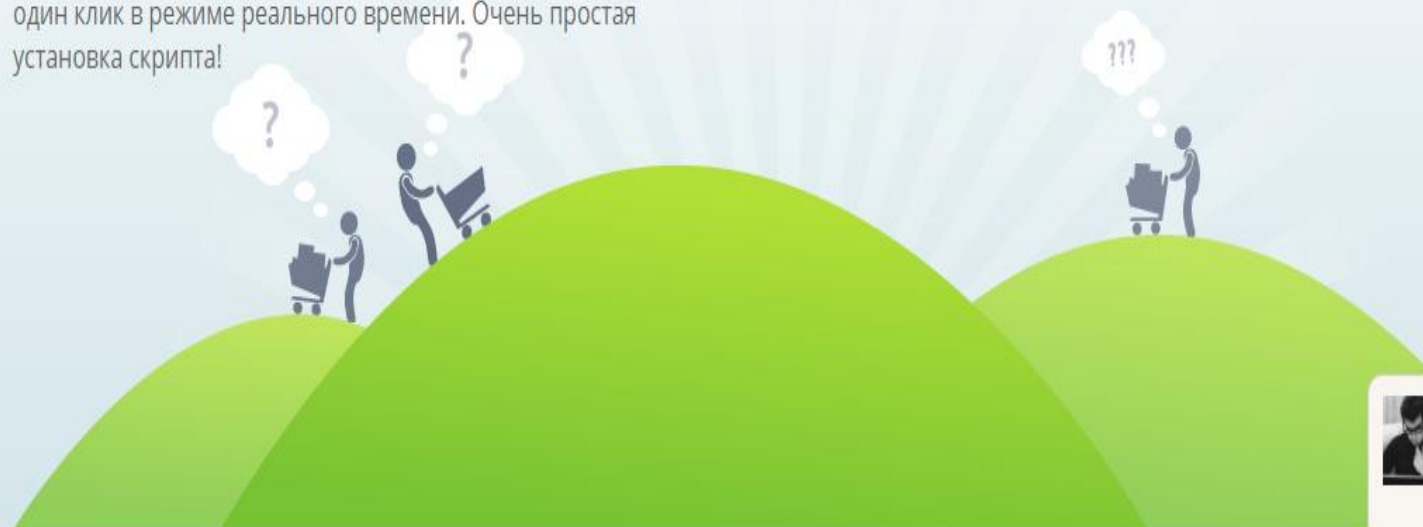
[попробовать сейчас](#)[о системе](#)[возможности](#)[демо](#)[почему мы?](#)[цены](#)[партнерам](#)[помощь](#)

Приветствуем Вас, Библиотекарь

[↺ консультировать](#)[панель управления](#)[выход](#)

Онлайн консультант для вашего сайта!

WebConsult – онлайн консультант для сайта, с помощью которого ваши клиенты смогут получить консультацию в один клик в режиме реального времени. Очень простая установка скрипта!



Хотите проверить, как работает наша система? Напишите мне!

[начать диалог](#)



Приветствуем Вас, Библиотекарь



консультировать

панель управления

выход

Как это работает?

Наша система очень проста в использовании и позволяет осуществлять связь между менеджером компании и клиентом прямо на сайте в режиме живого диалога. Ниже Вы можете ознакомиться с принципом работы системы.

“ Клиенты довольны – а это очень важно для нас. ”



Юлия Чурсина
Красный Куб

1

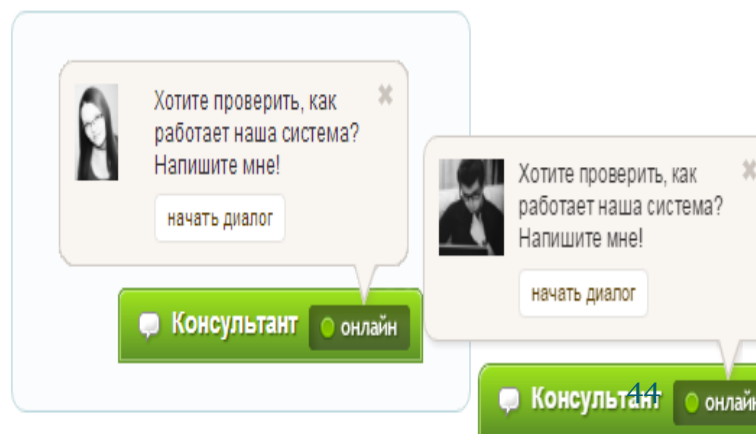
Клиент видит кнопку консультанта

Посетитель, находясь на вашем сайте, всегда видит небольшую кнопку, предлагающую вызвать консультанта на разговор.

2

Клиент открывает окно диалога

При нажатии на кнопку открывается небольшое окно, в котором сразу можно



**Онлайн-консультация
Кемеровской областной библиотеки
осуществляет свою деятельность на основе:**

**1. Положения о справочно-
библиографическом обслуживании.**

**2. Положения о виртуальном
обслуживании.**

Методические рекомендации

1. Методика выполнения запросов, поступающих в Онлайн-консультацию.

2. Правила работы в Онлайн-консультации.

3. Памятка задающему вопрос.

консультации

собеседники

настройки



Библиотекарь

активен ▾



Клиент #14827638

Кемеровская областная научная библиотека им.В.Д.Фёдорова



марта, среда

Библиотекарь

Здравствуйте! Чем могу Вам помочь?

▼ 10:30:40

Клиент #14827638

Здравствуйте !Мне нужно скачать биографию Буравлёва на флешку

▼ 10:31:37

Клиент #14827638

Как можно это сделать ?

▼ 10:31:59

Библиотекарь

Вам необходимо обратиться в электронный зал "Сервис-центра", находящейся на 1 этаже нашей Библиотеки. Контактный телефон - 44*18*57

▼ 10:44:44

е сообщение...

ые фразы

😊 смайлы

отправить

собеседники ▾

● Клиент #14895841

● Клиент #14892139

● Клиент #14847207

● Клиент #14831924

● Клиент #14830495

● Клиент #14827638

● Клиент #14826359

● Клиент #14809352

● Клиент #14795585

● Клиент #14791690

● Клиент #14737029

● Клиент #14724165

● Клиент #14652721

● Клиент #14248439

● Клиент #14620569

● Клиент #14617321

● Клиент #14565547

● Клиент #14546381

Клиент #14791690
Кемеровская областная научная библиотека им.В.Д.Фёдорова

14 марта, понедельник

Библиотекарь

Здравствуйте! Чем могу Вам помочь?

7:01:09

Клиент #14791690

Добрый день! не могу осуществить поиск через Электронный каталог

7:01:41

Библиотекарь

Здравствуйте! Просим прощения за временные неисправности в системе.

7:03:40

=====

введите сообщение...

быстрые фразы смайлы

отправить

- собеседники
- Посетитель #589490125
 - Клиент #14895841
 - Клиент #14892139
 - Клиент #14847207
 - Клиент #14831924
 - Клиент #14830495
 - Клиент #14827638
 - Клиент #14826359
 - Клиент #14809352
 - Клиент #14795585
 - Клиент #14791690
 - Клиент #14737029
 - Клиент #14724165
 - Клиент #14652721
 - Клиент #14248439
 - Клиент #14620569
 - Клиент #14617321
 - Клиент #14565547
 - Клиент #14546384



Клиент #12902727   

Кемеровская областная научная библиотека им.В.Д.Фёдорова · Текущая страница: Кемеровская областная научная библи...



собеседники ▾

● Клиент #12902727

● Клиент #12833718

● Клиент #12789794

● Клиент #12787517

● Клиент #12785265

● Клиент #12773862

● Клиент #12773865

● Клиент #12773860

● Клиент #12773864

● Клиент #12770219

● Клиент #12627522

● Клиент #12691592

● Клиент #12676792

● Клиент #12664356

● Клиент #12650558

● Клиент #12628380

● Клиент #12627202

● Клиент #12616062

● Клиент #12614904

● Клиент #12606007

● Клиент #12605693

ября, пятница

Библиотекарь

Здравствуйте! Чем могу Вам помочь?

ября, понедельник

Библиотекарь

Здравствуйте! Чем могу Вам помочь?

▾ 16:10:40

▾ 18:18:43

блокировать клиента



Клиент #12902727

176.196.7.172

✓ по Cookies

✓ по IP
176.196.7.172

✓ по подсети
176.196.7.*

Причина блокировки

список заблокированных

 заблокировать

сообщение...

ые фразы

 смайлы

 файл

отправить

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

АСТАФЬЕВА И.А.,
Главный библиограф
Информационно-справочного отдела
т. 44-18-80
e-mail: astafic@yandex.Ru