

ОРГАНИЗАЦИЯ СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ ДОННУЭТ

Лозовенко С. С.

Тамбовский государственный университет им. Г.Р.Державина

miss.miss-svetlana2010@yandex.ru

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) является одним из важнейших направлений библиотечно-библиографической деятельности библиотеки, определяющим качество, оперативность, эффективность обслуживания пользователей и обеспечивающим удовлетворение их информационных потребностей [1, с. 258]. В Научной библиотеке Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского используется модель распределённого справочно-библиографического обслуживания между всеми структурными подразделениями.

Рассмотрим, как распределены функции СБО между отделами. Отдел научного комплектования и обработки документов отвечает за формирование полноценного справочно-библиографического аппарата (СБА) традиционными источниками информации. Отдел научно-технического обеспечения и внедрения компьютерных технологий осуществляет обеспечение пользователей максимально оперативным и точным механизмом поиска библиографической информации. Отдел обслуживания учебной и научной литературой выполняет библиографические справки; проводит индивидуальные и групповые библиографические консультации. Отдел обслуживания технической литературой осуществляет формирование СБА нормативными документами; выполнение библиографических справок; проведение библиографических консультаций.

Отдел научной информационно-библиографической деятельности реализует такие направления как:

- формирование СБА печатными и электронными источниками информации посредством аналитической росписи сериальных изданий;
- изучение удалённых библиографических и документных ресурсов с целью наполнения СБА путеводителями и рубриками дополнительных информационных ресурсов;
- выполнение библиографических/фактографических справок на основе СБА Научной библиотеки, ресурсов сетевого распространения удалённого доступа;
- консультирование по методам и приёмам библиографического поиска во всех информационных ресурсах библиотеки (локальных и удалённых);
- консультирование по правилам оформления результатов информационного поиска (списков литературы).

Приём библиографических запросов и выдача результатов (справок, консультаций) осуществляется по различным каналам коммуникаций:

- посещение Научной библиотеки;
- телефонная связь;
- почтовая электронная связь;
- локальная сеть Университета;
- виртуальные чаты: «Напишите нам, мы онлайн!», «Вопрос библиотеке»;
- виртуальная справочно-библиографическая служба.

При осуществлении СБО сотрудник Научной библиотеки должен:

- уметь формулировать, уточнять, предметизировать информационные запросы потребителей;
- уметь составлять и читать библиографические записи, замечать ошибки;
- уметь пользоваться справочно-библиографическим аппаратом;
- владеть моделью оптимального информационного поиска;
- знать информационные издания, базы данных, услуги Научной библиотеки, библиотек других систем и ведомств;
- разбираться в поисковых языках удалённых БД;
- владеть современными информационными технологиями и коммуникациями на уровне уверенного пользователя [2].

Методика выполнения СБО, и в традиционном и автоматизированном режимах, включает в себя последовательное совершение логических действий, состоящих из четырех основных этапов, которые формируют цикл «Путь справки»:

- приём запроса;
- подбор и анализ источников;
- поиск в источниках, выявление и отбор релевантной информации;
- оформление, выдача и регистрация справки [3].

СБО требует глубокого погружения в предмет выполнения различных видов запросов и хорошего знания имеющейся ресурсной базы библиотеки, а также владения методикой работы с библиографическими источниками.

Анализ статистических показателей показывает достаточно высокую востребованность СБО со стороны различных категорий пользователей библиотеки. Так, в течение 2021 года поступило 1322 запроса, из них:

- тематические – 43;
- фактографические – 2;
- адресные – 2;
- уточняющие – 8;
- получение библиографической консультации – 52;
- редактирование библиографических списков – 20;
- индексирование – 1237.

Все запросы выполнены в полном объёме, кроме одного адресного. Причина отказа – отсутствие требуемого издания в библиотеках города.

Результаты выполнения принятых библиографических запросов представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Количество библиографических запросов в библиотеке ДонНУЭТ

№ п/п	Наименование процессов работы	Единица измерения	Выполнено в 2019	Выполнено в 2020	План на 2021	Выполнено в 2021	% выполнения плана в 2021
	Поступило библиографических запросов	запрос		1057		1323	
1.	Выдано библиогр./факт.справок	справка	850	1657	808	1601	198
	1.1 тематических:		43	34	38	815	
	письменных	справка	43	34	38	815	
	количество документов	док.	1182	845		12529	
	устных	справка	–	–		–	
	1.2 адресных	–/–	5	585	30	1	
	1.3 уточняющих	–/–	746	1037	730	783	
	1.4 фактографических справок	док.	374	1	10	2	
	в т.ч. в автоматическом режиме	справка	850	1657	808	1601	
2.	Отказы по справкам	справка	10	7		1	
3.	Ведение архива письменных справок	справка	103	35	48	32	69
4.	Проведено библиографических консультаций	консультация	63	56	60	52	87
5.	Электронная доставка документов			328	600	402	123
6.	Редактирование списков литературы	список	11	15	10	20	200
	кол-во библиографических записей	БЗ	746	1321		1177	
7.	Индексирование трудов ДонНУЭТ	док.	1211	950		1237	

Всего за 2021 год выполнена 1601 библиографическая справка, что составляет 198% от запланированного показателя. Перевыполнение плана связано с тем, что при планировании не была учтена работа библиотеки по

книгообеспеченности учебных дисциплин в соответствии с рабочими программами, разработанными по российским образовательным стандартам. В рамках данной работы отделом подобраны учебно-методические и периодические издания по 783 дисциплинам 13 направлений подготовки. В итоге выполнено 783 тематических справки сверх плана.

Список использованных источников:

1. Левин, Г. Л. Библиографическая деятельность библиотек: теоретический анализ // Библиотековедение. – 2022. – Т. 71, № 3. – С. 251-264.
2. Свирюкова, В. Г. Справочно-библиографическое обслуживание - поиск оптимальной модели // Труды ГПНТБ СО РАН. – 2017. – № 12-2. – С. 167-174.
3. Швецова-Водка, Г. Н. Справочно-библиографическое обслуживание: терминологический аспект / Г. Н. Швецова-Водка, З. В. Романуха // Научные и технические библиотеки. – 2016. – № 3. – С. 71-84.