

## Методическое обеспечение справочно-библиографического обслуживания

Автор: Н. А. Авдоница, Н. С. Масловская

УДК025.5РГБ

Авторы рассматривают различные направления методического обеспечения справочно-библиографического обслуживания в Российской государственной библиотеке (РГБ). В статье освещаются различные формы обслуживания пользователей в РГБ, подчёркивается важность формирования единой системы документов, которая повышает эффективность справочно-библиографического обслуживания.

*Ключевые слова:* библиотечное дело, справочно-библиографическое обслуживание, Российская государственная библиотека.

*N. A. Avdortina, N. S. Maslovskaya*

### **Methodical provision of reference and bibliographic services**

The authors consider various directions of methodical maintenance of the bibliographic service in the Russian State Library (RSL), review different forms of the bibliographic services, and accent the importance of formation of uniform system of documents which raises efficiency of the bibliographic service.

*Key words:* librarianship, bibliographic service, Russian State Library.



**Н. А. Авдоница**



### **Н. С. Масловская**

Главное условие правильной организации эффективности и качества справочно-библиографического обслуживания (СБО) - его методическое обеспечение. В Российской государственной библиотеке (РГБ) оно традиционно включает направления, обеспечивающие единство существующей в библиотеке системы СБО: разработка и внедрение в практическую деятельность библиотеки регламентирующих методических документов; анализ состояния качества СБО и оказание консультативной помощи библиографам смежных отделов; изучение, обобщение, внедрение и распространение передового опыта; повышение квалификации библиографов.

Как это реализуется в отделе справочно-библиографического обслуживания?

Целенаправленное формирование системы документов, обеспечивающей повышение эффективности и качества справочно-библиографической деятельности в целом и отдельных её аспектов, - одно из основных направлений научно-методической работы отдела. Сюда входят положения об отделе и его подразделениях; инструктивно-методические указания по различным аспектам СБО; регламентирующие документы о научно-методическом совете отдела, который является совещательным органом по СБО в библиотеке.

стр. 65

---

Кроме того, сотрудники отдела разрабатывают общебиблиотечные организационно-управленческие документы, касающиеся СБО: "Положение о системе СБО в РГБ" (2010), "Положение о системе приоритетного библиотечно-информационного обслуживания в Российской государственной библиотеке" (2006), "Положение о системе библиотечно-информационного обслуживания пользователей" (2009); "Положение о Виртуальной справочной службе РГБ" (2009) и др.

Эти документы не только определяют основные задачи и функции установленной организационной структуры СБО, но и способствуют взаимодействию всех её элементов, чёткому функционированию устной, письменной, автоматизированной форм СБО, унифицируют систему показателей СБО (в первую очередь, учёт библиографических справок), обеспечивают единство основных методических

принципов справочно-библиографической деятельности.

Наиболее распространённой формой являются методические рекомендации в профессиональных изданиях: за последние несколько лет опубликованы статьи об организации работы с письменной справкой, методике работы с уточняющей справкой и фондом выполненных справок - важном элементе справочно-библиографического аппарата (СБА), о популяризации библиографических знаний и др.

Значительная роль в отделе отводится разработке технологических документов, с помощью которых регламентируется порядок выполнения процессов и технологических операций СБО. В них освещаются общие вопросы организации, присущие всем звеньям справочно-библиографической службы библиотеки: по учёту основных видов СБО, организации работы с письменными и устными запросами и выполнению библиографических справок по ним.

В условиях существования в РГБ единой системы СБО большое значение приобретает качественная оценка справочно-библиографического обслуживания, в связи с чем важное место в методической работе отводится анализу состояния качества СБО в библиотеке и оказанию консультационной помощи библиографам смежных отделов.

Среди критериев качества СБО выделяются оперативность, релевантность выдаваемой информации, оптимальность использования источников информации.

Состояние СБО анализируется различными способами: проверяется наличие планово-отчётной документации и её соответствие принятым в РГБ правилам ведения; выясняется полнота обеспечения всех процессов СБО необходимыми регламентирующими и научно-методическими документами; изучаются учётные формы на предмет используемых библиографами источников информации. Большую роль играет также учёт и изучение отрицательных ответов (отказов) на запросы.

Ежегодно проводимый анализ позволяет наметить систему мероприятий, направленных на устранение причин выявленных недостатков, что, в свою очередь, приводит не только к совершенствованию СБО, но и к оптимизации качества работы всей справочно-библиографической службы библиотеки.

Оказание консультативной помощи библиографам осуществляется в рамках межотдельских методических совещаний, в программы которых включаются вопросы по актуальным темам справочно-библиографического обслуживания: состояние планирования СБО, комплектование, сохранение и использование справочно-библиографического фонда, состояние учёта выполнения справок, распределение библиотечно-библиографических знаний, обслуживание пользователей в режиме Виртуальной справочной службы и др.

Методическая деятельность отдела в значительной мере подчинена задачам повышения квалификации кадров и направлена на то, чтобы любой библиограф

---

формации, выработал умение не только правильно организовать справочно-библиографическое обслуживание, но и грамотно и оперативно внедрять в своём отделе передовой опыт.

Повышение квалификации библиографов в РГБ осуществляется учебным центром библиотеки через комплекс мероприятий, куда входят методические совещания, стажировки в отделе СБО, семинарские занятия, участие в научно-практических конференциях.

Новые сотрудники проходят обучение (практикум) на рабочем месте, сроки которого и программа определяются руководителем отдела. Библиографы отдела справочно-библиографического обслуживания допускаются к самостоятельному выполнению должностных обязанностей только по окончании соответствующего практикума.

Распространённая форма повышения квалификации библиографов смежных отделов - разовые индивидуальные консультации в отделе СБО. Как правило, их необходимость связана с решением конкретных задач, стоящих перед специалистом.

Примерами таких рекомендаций являются наши публикации по подготовке и проведению библиографических обзоров<sup>1</sup>, по работе с письменной справкой<sup>2</sup>, по организации фонда выполненных справок<sup>3</sup> и др.<sup>4</sup>.

Действенными являются также стажировки (на 5 - 10 дней) отдельных сотрудников из отделов, входящих в систему СБО в отделе справочно-библиографического обслуживания. Стажировка проводится по плану, разработанному с учётом потребностей и специфики подразделений, из которых прибыли сотрудники.

В плановые позиции, как правило, включены вопросы ознакомления со справочно-библиографическим фондом, каталогами и картотеками, с основами библиографической эвристики.

При планировании мероприятий по системе повышения квалификации предусматривается обучение вне библиотеки в различных учебных заведениях и учреждениях, а также самообразование.

Всегда актуален обмен опытом в области распространения библиотечно-библиографических знаний. В плановые позиции методической работы по распространению библиографических знаний, формированию и развитию библиографического мышления и библиографической культуры читателей включаются вопросы по выработке умения вести самостоятельный поиск по библиографическим и справочным изданиям в целях удовлетворения

информационных потребностей<sup>5</sup>.

Разноплановая научно-методическая работа нацелена, прежде всего, на взаимодействие подразделений системы СБО, что способствует достижению координации справочно-библиографической деятельности всех её звеньев, направленных на повышение качества обслуживания читателей.

---

<sup>1</sup> Авдони́на Н. А., Масловская Н. С. Как подобрать и оформить список литературы к научной работе: методика подготовки и проведения лекции // Библиография. 2008. N 6. С. 28 - 33.

<sup>2</sup> Авдони́на Н. А., Масловская Н. С. Нам пишут - мы отвечаем: об организации работы с письменной справкой // Мир библиографии. 2008. N 4. С. 24 - 26.

<sup>3</sup> Авдони́на Н. А., Масловская Н. С. Фонд выполненных справок - важный элемент СБА // Библиография. 2008. N 5. С. 30 - 34.

<sup>4</sup> Авдони́на Н. А., Масловская Н. С. Уточняющая справка - лидер в работе // Мир библиографии. 2009. N 2. С. 9 - 11; Авдони́на Н. А., Масловская Н. С. Популяризация библиографических знаний среди читателей // Библиография. 2009. N 4. С. 55 - 60.

<sup>5</sup> Масловская Н. С. Электронные ресурсы справочно-библиографического фонда ЦСБ // Румянцевские чтения. Историко-культурные традиции и инновационные преобразования России. Просветительская ответственность библиотек = Rumyantsev readings. Historical and cultural traditions and innovative transformations of Russia. The educational responsibility of libraries: материалы Международной научной конференции (21 - 23 апреля 2009 года): [в 2 ч.] / Российская гос. б-ка. М.: Пашков дом, 2009. Ч. 1. С. 151 - 155.