

# **Стандарт информационно-библиографического обслуживания Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга**

[Принят в апреле 2012 г.]

## **1. Общие положения.**

1.1. Корпоративная сеть общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб) – профессиональное объединение публичных библиотек, основанное на принципах взаимовыгодного партнерства ради достижения общей цели – обеспечения равных возможностей доступа пользователей к распределенным информационным ресурсам, традиционным и электронным.

1.2. Деятельность КСОБ СПб направлена на повышение качества информационно-библиотечного обслуживания на основе сетевого взаимодействия библиотек-участниц.

1.3. Единый поисковый аппарат КСОБ СПб, реализованный в форме взаимосвязанных электронных каталогов и баз данных, выступает средством обеспечения доступа пользователей к ресурсам КСОБ СПб.

1.4. Информационно-библиографическое обслуживание в рамках сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга призвано способствовать эффективному использованию ресурсов КСОБ СПб, обеспечивая высокую результативность поисковых процедур, компетентный отбор источников информации в соответствии с индивидуальными (групповыми) запросами пользователей. Информационно-библиографическое обслуживание обеспечивает адекватное информационному потенциалу ресурсов КСОБ СПб соответствие между запросом пользователя и ответом специалиста информационно-библиографической службы. Задачи библиографических служб, иных служб, участвующих в информационном обслуживании пользователей, ориентированы на удовлетворение разнообразных информационных потребностей пользователей.

1.5. Информационно-библиографическое обслуживание является сквозным технологическим процессом публичной библиотеки и должно быть доступно во всех пользовательских зонах реального и виртуального библиотечного пространства.

1.6. Информационно-библиографическое обслуживание способствует реализации возложенных на КСОБ СПб обязанностей выполнения государственных услуг в Санкт-Петербурге по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек.

1.7. Стандарт обеспечивает единство понимания содержания информационно-библиографического обслуживания, предоставляемых услуг, создаваемой в процессе обслуживания информационной продукции, единиц учета работы.

## **2. Область применения.**

2.1. Стандарт определяет минимально необходимые требования к содержанию и направлениям информационно-библиографического обслуживания, к перечню реализуемых услуг, качеству и форме их предоставления в рамках КСОБ СПб.

2.2. Стандарт распространяется на сотрудников библиографических служб и иных специалистов библиотек-участниц КСОБ СПб, вовлеченных в процессы предоставления информации на запросы пользователей.

2.3. Стандарт обязателен для всех библиотек-участниц КСОБ СПб.

## **3. Нормативные ссылки.**

3.1. Реализация информационно-библиографического обслуживания определяется настоящим стандартом с учетом положений следующих документов:

- «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки» (2008, Российская библиотечная ассоциация);
- «Устава Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга»;
- «Положения о Корпоративных электронных ресурсах КСОБ СПб»;
- «Положения о Корпоративной аналитической библиографической базе данных КСОБ СПб»;
- «Положения о Виртуальной справочной службе КСОБ СПб»;
- «Положения о службе ЭДД КСОБ СПб»;
- «Регламента государственных учреждений культуры, подведомственных Комитету по культуре, по предоставлению услуги “Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга”» (Распоряжение Комитета по культуре Санкт-Петербурга от 13.12.2011).

3.2. Уставы библиотек-участниц, иные нормативные документы библиотек-участниц, касающиеся условий осуществления информационно-библиографического обслуживания, учитывают требования настоящего стандарта.

3.3. Согласование противоречий между нормативными документами осуществляется Координационным научно-техническим советом сетевого обслуживания пользователей КСОБ СПб с привлечением необходимых компетентных специалистов.

#### **4. Базовые определения.**

4.1. Трактовка содержания деятельности библиографических служб, иных служб, участвующих в информационном обслуживании пользователей обусловлена современным уровнем теоретического знания, тенденциями практической деятельности в сфере информационного обслуживания.

4.1.1. **Информационное обслуживание** – обеспечение потребителей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг (по ГОСТ 7.0–99). Следует различать информационное обслуживание и документное обслуживание (основная форма – предоставление документов во временное пользование).

4.1.2. **Информационная услуга** – предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу.

4.1.3. **Библиографическое обслуживание** – обеспечение потребителей библиографической информацией. Частный случай информационного обслуживания.

4.1.4. **Информационно-библиографическое обслуживание** – предоставление любой информации пользователям на основе применения библиографических ресурсов и технологий.

4.1.5. **Сетевое информационно-библиографическое обслуживание** – координируемое предоставление информации по запросам пользователей в рамках единой библиотечной сети на основе использования библиографических ресурсов и технологий. В рамках КСОБ СПб реализуется информационно-библиографическое обслуживание, основанное на координации процессов выполнения запросов в рамках сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.

4.1.6. **Результат информационно-библиографического обслуживания** может представлять собой полезные действия для конечного пользователя (услугу), а также

получить материальное воплощение в виде информационной продукции (примерную номенклатуру см. Приложение 1, табл. 2, столбец 2).

4.1.7. **Пользователи услуг информационно-библиографического обслуживания** (абоненты ИРИ, слушатели обучающих занятий, посетители информационных мероприятий, посетители библиотеки, пользователи интернет-ресурсов библиотеки (корпоративной библиотечной сети)) – индивиды и организации, работники библиотеки и ее пользователи, носители информационных потребностей, выступающие в роли потребителей информационно-библиографических услуг.

4.1.8. **Запрос информационный** – текст, выражающий информационную потребность.

4.1.9. **Справка** – сведения по какому-либо вопросу, составленные на основе справочно-поискового аппарата.

4.1.10. **Письменная справка** – справка, закрепленная любым способом на материальном носителе. Это форма представления результатов услуг в режиме виртуального справочно-библиографического обслуживания (единица архива выполненных справок), обслуживания по системе ИРИ (сообщение), составления списков литературы (библиографический список), подготовки полнотекстовой подборки (полнотекстовая подборка, дайджест), предоставления письменной аналитической или фактографической справки (справка), предоставления услуги по ЭДД (документ). *Примеры оформления справок см. в Приложениях 2 и 3.*

4.1.11. **Документ** – информация на материальном носителе. В информационно-библиографическом обслуживании в библиотеках КСОБ СПб в качестве средств деятельности и объектов поиска практикуется **максимально возможный репертуар видов документов**: печатные и электронные издания, сайты и отдельные материалы (части) сайтов Интернета, содержание баз данных, в том числе, статьи (иные материалы и их фрагменты) в полнотекстовых базах данных (локального и удаленного доступа), архивные документы, документально оформленные результаты и средства информационно-библиографического обслуживания (списки литературы и иные виды письменных справок, дайджесты, инструктивно-методические материалы и др.) и др. *См. также пункт 7.3.3.14* настоящего стандарта «Документ (как показатель в процессах информирования)».

4.1.12. **Отказ** – мотивированное непредоставление информации необходимого содержания и полноты пользователю библиотеки. Отказ, как правило, сопровождается переадресацией пользователя в другие учреждения в соответствии с профилем запроса.

4.2. Определения, рассматривающие содержание информационных продуктов и услуг, представлены в разделе 7.3.

## **5. Субъекты информационно-библиографического обслуживания.**

5.1. Субъектами информационно-библиографического обслуживания являются специалисты библиотек КСОБ СПб, занимающиеся удовлетворением информационных запросов пользователей путем соответствующего поиска, отбора, анализа, упорядочения и предоставления информации в удобной для пользователя форме.

5.2. В число субъектов информационно-библиографического обслуживания входят специалисты библиографических служб, а также специалисты иных структурных

подразделений, выполняющие справки, консультации, осуществляющие информационное сопровождение доступа пользователей к традиционным и электронным ресурсам.

5.3. Информационно-библиографическое обслуживание может осуществляться на пунктах библиографического обслуживания, иных зонах обслуживания пользователей, в специализированных подразделениях библиотеки в объеме, соответствующем профессиональным компетенциям специалистов конкретного подразделения.

5.4. Специализированные подразделения библиотеки – это отделы, сектора или пункты обслуживания, обособленные по принципу содержания информационных потребностей, тематики ресурсов, технологии предоставления услуг. К таковым могут относиться отделы (сектора, обособленные читательские зоны и пункты обслуживания): правовой информации, краеведения, по искусству (географии и т.п.), компьютеризированные классы (залы, пункты) по доступу к образовательным ресурсам, а также медиатеки, развитие информационно-сервисного направления работы которых следует рассматривать как перспективное.

5.5. В условиях распределенного информационно-библиографического обслуживания библиографические службы библиотек выполняют функции методического центра.

## **6. Направления информационно-библиографического обслуживания.**

6.1. Информационно-библиографическое обслуживание охватывает посетителей-пользователей библиотек КСОБ СПб, а также удаленных пользователей независимо от места жительства.

6.2. В рамках информационно-библиографического обслуживания предоставляются устные справки, в том числе средствами телефонной связи; письменные справки, в том числе средствами Виртуальной справочной службы КСОБ СПб; консультации по использованию справочно-поискового аппарата, консультационные услуги по доступу к собственным (библиотек КСОБ СПб) и внешним базам данных; осуществляется удовлетворение информационных запросов посредством предоставления доступа к полным текстам документов, в том числе средствами сервиса электронной доставки документов (ЭДД).

6.3. В рамках сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга реализуется трехуровневая модель организации информационно-библиографического обслуживания, в которой обеспечивается координируемое выполнение запросов с различной степенью полноты в зависимости от характера информационных потребностей. Круг библиотечных специалистов и структурных подразделений, обеспечивающих обслуживание, отражен в пунктах 5.1 – 5.4.

6.4. Условия предоставления услуг и создаваемых при их реализации информационных продуктов (письменные справки и др.) определяются настоящим стандартом, правилами предоставления платных услуг в библиотеках КСОБ СПб, нормами российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, условиями лицензионных соглашений на использование внешних баз данных.

6.5. Конкретный перечень информационных продуктов и услуг, предоставляемых в рамках информационно-библиографического обслуживания, условия их получения в библиотеках сети КСОБ СПб определяется положениями раздела 7 настоящего стандарта и отражается в *Приложении 1 (табл. 1 и 2)*. Образцы представления информационных продуктов (результатов информационно-библиографического обслуживания,

воплощенных в форме письменной справки) показаны в *Приложении 2* (письменная библиографическая справка) и *Приложении 3* (письменная полнотекстовая справка) настоящего стандарта.

6.6. Библиотеки-участницы КСОБ СПб вправе включать дополнительные услуги в собственную номенклатуру информационных продуктов и услуг, если их реализация не противоречит настоящему стандарту.

## **7. Номенклатура услуг, содержание, критерии оценки.**

7.1. Номенклатура услуг, предоставляемых в процессе информационно-библиографического обслуживания, представлена одиннадцатью основными услугами (группами услуг), предоставление которых обязательно в общедоступных библиотеках Санкт-Петербурга. Содержание, качественные и количественные показатели учета и оценки услуг представлены в *Приложении 1, табл. 1*.

7.2. Полнота реализации услуг, варианты их предоставления и набор сопутствующих информационных продуктов, условия платности (бесплатности) определяются библиотеками-участницами КСОБ СПб на основе рекомендаций настоящего стандарта с учетом собственного штатного расписания. Возможные условия предоставления услуг, основные группы пользователей, и порядок разграничения ответственности специалистов библиотек на основе трехуровневой модели обслуживания представлены в *Приложении 1, табл. 2*.

### 7.3. Определения, содержательные характеристики услуг и оценочных показателей.

7.3.1. **Предоставление доступа к различным элементам СБА** – одно из ведущих направлений деятельности по реализации государственной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов». В рамках данного стандарта предоставление доступа к справочно-библиографическому аппарату понимается как осуществление субъектами информационно-библиографического обслуживания действий в пределах своих компетенций по созданию условий для самостоятельной работы пользователей со справочным фондом, системой каталогов и картотек, базами данных, архивом выполненных справок.

Субъекты информационно-библиографического обслуживания определяют требования к пространственной организации пользовательской зоны по работе с традиционным и электронным СБА, осуществляют тестирование и регулярный мониторинг электронных ресурсов с точки зрения комфортности и функциональных возможностей (в том числе для удаленных пользователей), готовят и поддерживают в актуальном состоянии инструктивно-методические материалы для библиотечных специалистов и пользователей. Подготовленные специалистами по информационному обслуживанию замечания и предложения направляются компетентным сотрудникам соответствующих структурных подразделений (обеспечения, автоматизации, администрации и др.).

7.3.1.1. **Подготовка (актуализация) инструктивно-методических материалов, аннотированных списков собственных, корпоративных и внешних ресурсов** – разработка или проверка достоверности инструкций и рекомендаций по поиску, а также аннотированных списков доступных ресурсов, наглядных материалов по поиску в отдельных информационных ресурсах: собственных (традиционных и электронных), корпоративных и внешних. Осуществляется путем обеспечения рабочих мест пользователей в зале каталогов и зонах доступа к электронным ресурсам стендами,

листовками (возможно также в электронной форме), плакатами, буклетами. *См. также 7.3.3.9. («Организация информационных стендов»).*

**7.3.2. Справочно-библиографическое обслуживание (СБО)** – предоставление информации по разовым запросам пользователей посредством выполнения библиографических (в том числе фактографических) справок и консультаций. Осуществляется в процессе межличностного общения субъекта информационного обслуживания с пользователем в библиотеке, по телефону, в режиме виртуального справочно-библиографического обслуживания.

**7.3.2.1. Библиографическая справка** – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию (т.е. информацию о документах):

- о наличии и (или) местонахождении документа (**адресная справка**);
- о содержании документов по определенной теме (**тематическая справка**);
- об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (**уточняющая справка**).

**7.3.2.2. Фактографическая справка** [в справочно-библиографическом обслуживании] – ответ на разовый запрос, содержащий фактические сведения и (как правило) библиографические сведения об источнике найденной информации. В теории справочно-библиографического обслуживания традиционно рассматривается как разновидность библиографической справки.

**7.3.2.3. Консультация**, библиографическая консультация [в справочно-библиографическом обслуживании] – рекомендации ориентирующего характера по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки.

**7.3.2.3. Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание** – предоставление удаленным пользователям средствами виртуальной справочной службы в ответ на разовый запрос библиографической, фактографической информации, а также ссылок на конкретные ресурсы Интернета. *См. также 7.3.6 «Предоставление письменной аналитической или фактографической справки».*

**7.3.3. Информирование** – обеспечение информацией пользователей в соответствии с их потребностями; доведение информации до заинтересованных потребителей: индивидов (**индивидуальное информирование**), групп пользователей на основе признака сходства информационных потребностей (**групповое информирование**), учреждений. *См. также 7.3.3.5 «Массовое информирование».*

**7.3.3.1. Организация обслуживания по системе ИРИ** (избирательного распространения информации) – осуществление комплекса мероприятий по систематическому информированию абонентов о текущих документах в соответствии с долговременно действующими запросами. Предусматривает обратную связь с абонентом (получение отзывов абонентов; запросов на документы, их копии и фактографическую информацию). *См. также 7.3.7.2 «Заказ (как показатель предоставления услуги по ЭДД)».*

**7.3.3.2. Сообщение** [в рамках ИРИ] – обособленная по времени, оформленная в самостоятельный документ упорядоченная информация о документах, фактах, предоставленная абоненту на основе долговременно действующего запроса.

**7.3.3.3. Абоненты ИРИ** – *см. по 4.1.7 («Пользователи услуг информационно-библиографического обслуживания»).*

**7.3.3.4. Организация мероприятий и процессов массового и группового информирования** – осуществление комплекса действий по информированию некоторого

множества или конкретных групп пользователей в целях информационного сопровождения библиотечных мероприятий. Основано на предварительно согласованных планах библиотечных мероприятий (в том числе, организуемых субъектами информационного обслуживания) и на выполнении внеплановых заявок структурных подразделений библиотеки. *См. также 7.3.3.10 «Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий».*

**7.3.3.5. Массовое информирование** – недифференцированное доведение информации до широких кругов пользователей. Одной из традиционных форм выступали, в частности, списки, картотеки, бюллетени новых поступлений. В условиях современной библиотеки, массовое информирование, в значительной степени, осуществляется путем предоставления удаленного доступа к электронному каталогу, базам данных, иным специально созданным для этих целей источникам (например, электронный бюллетень новых поступлений). Массовое информирование может быть рассмотрено и как одна из форм реализации услуги по предоставлению доступа к различным элементам СБА (*см. 7.3.1.*).

**7.3.3.6. Книжные выставки, библиотечные выставки** – форма массового и группового информирования представляющая собой специально организованную демонстрацию документов в реальном и виртуальном пространстве. *См. также 7.3.3.11 «День информации».*

**7.3.3.7. Информационное сопровождение подготовки книжных выставок** – предоставление организатору выставки (специалисту своей библиотеки, библиотеки ЦБС) по его запросу необходимой информации. К числу необходимых сведений может быть отнесена информация о значимых социальных вопросах и характере информационных потребностей пользователей (при составлении календарного плана выставок), информация о документах по тематике выставки и, при необходимости, в библиотеках-держателях документов, а также сведения о ресурсах и способах дополнительного самостоятельного библиографического поиска (при подборе экспонируемых изданий). К числу предоставляемых сведений может также относиться информация об отзывах или запросах пользователей, тематически связанных с организованной выставкой.

**7.3.3.8. Проведение библиографических обзоров** – осуществление группового информирования в форме публичного выступления со связной характеристикой совокупности документов, подчиненной определенному замыслу.

Устные библиографические обзоры могут являться самостоятельным мероприятием или выступать формой информационного сопровождения библиотечного мероприятия, например, организованных просмотров книжных выставок. Подготовка библиографических обзоров может предусматривать предварительный заказ исполнителем обзора (не обязательно библиографом) списка литературы (услуга, предоставляемая библиографом).

Проведение обзора может сопровождаться распространением библиографических списков. Подготовка такого списка (или адаптация готового списка под информационные потребности аудитории) – это услуга по составлению списка литературы, а распространение списков (почтовая рассылка, раздача) – групповое информирование (подлежит учету как самостоятельная услуга).

**7.3.3.9. Организация информационных стендов** – осуществление массового информирования посредством подготовки и демонстрации справочных, инструктивно-методических, библиографических, фактографических, иллюстративных материалов,

преимущественно связанных с вопросами информационного обслуживания. В отношении материалов иной проблематики библиограф (консультант специализированного подразделения) осуществляет информационную поддержку организатора стенда, обеспечивая сведениями о необходимых материалах. См. также 7.3.1.1. («Подготовка (актуализация) инструктивно-методических материалов, аннотированных списков собственных, корпоративных и внешних ресурсов»).

**7.3.3.10. Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий** – проведение библиографами (консультантами специализированных подразделений) массовых и групповых библиотечных мероприятий по доведению информации до пользователей и/или по формированию пользовательских компетенций в области информационных ресурсов и поиска (в том числе в составе мероприятий более широкой проблематики), а также обеспечение информацией организаторов мероприятий по их запросам.

**7.3.3.11. День информации** – комплексное мероприятие по доведению информации до пользователей, в частности, о поступившей в библиотеку новой литературе. Предполагает проведение книжных выставок, библиографических обзоров, бесед, консультаций, иных форм работы. Используется как средство привлечения читателей к активному использованию документов. При статистическом учете каждый вид работы по предоставлению информации (в рамках одного мероприятия) считается отдельно, но как работа, выполненная в рамках библиотечных мероприятий.

**7.3.3.12. Тематические мероприятия** [комплексные информационные мероприятия] – мероприятия, подчиненные определенному замыслу, в рамках которых осуществляется предоставление различных услуг, содержательно связанных с определенной темой. Степень участия библиографов и консультантов специализированных подразделений (проведение мероприятия или его информационное сопровождение) определяется характером мероприятия.

**7.3.3.13. Мероприятие** – ограниченное по времени организованное библиотечными специалистами событие, в ходе которого происходит предоставление библиотечных услуг.

Субъекты информационного обслуживания участвуют в мероприятии в зависимости от степени его связи с вопросами информационного обслуживания. Мероприятия иной тематики обеспечиваются информационной поддержкой по запросам организаторов мероприятий. Проведение мероприятий регулируется календарными планами и внеплановыми решениями структурного подразделения или руководства библиотеки.

**7.3.3.14. Документ** (как показатель в процессах информирования) – материальный носитель информации, использованный, сообщенный в процессе осуществления различных форм информирования.

**7.3.3.15. Посещение** [библиотечных мероприятий] – показатель, определяющий число индивидов (библиотекарей и пользователей, в том числе удаленных), реально охваченных услугами по информированию, осознанно выразивших свой интерес к распространяемой информации.

**7.3.4. Составление списков литературы** – подготовка по запросам библиотечных специалистов и пользователей упорядоченных перечней документов на основе СБА своей библиотеки, других библиотек, иных источников информации. Подготовка списков в режиме отложенного выполнения запроса может являться платной услугой.



7.3.4.1. **Список литературы** – упорядоченный перечень документов (книг, статей, сайтов, неопубликованных документов и др.), составленный с учетом читательского и целевого назначения на основе использования различных источников информации (прежде всего, библиографической).

7.3.4.2. **Запись** [в списке литературы] – структурно обособленный элемент списка литературы, содержащий сведения о документе или группе однородных в каком-либо отношении документов.

7.3.5. **Подготовка тематической полнотекстовой подборки (дайджеста)** – составление на основе плана работы библиотеки (структурного подразделения) или по разовым запросам библиотечных специалистов и пользователей тематических подборок текстов (фрагментов текстов) на основе собственных фондов, полнотекстовых баз данных (в том числе собственных) и иных источников Интернета. Задачи оперативного информационного обслуживания пользователей публичных библиотек ограничивают круг источников полнотекстовых подборок (дайджестов) электронными ресурсами.

7.3.5.1. **Дайджест**, полнотекстовая подборка – тематическая подборка текстов (фрагментов текстов) документов, рассредоточенных в значительном количестве источников, упорядоченная по определенному замыслу, облегчающему восприятие собранного материала. Дайджест (полнотекстовая подборка) имеет структурно выделенное заглавие (при необходимости – титульный лист), предварительный комментарий составителя (или предисловие), содержание, разделенный на части основной текст (по источникам, по темам или др. принципу), список использованных источников, приложения (факультативно, например, иллюстративный материал). Дайджесты могут составляться на регулярной основе и оформляться в виде сложно структурированного сборника материалов (печатные тексты, ксерокопии) или электронного издания (например, дайджесты краеведческих материалов) или выполняться по разовым запросам, преимущественно, на основе полнотекстовых баз данных и иных источников Интернета. Электронный дайджест (полнотекстовая подборка) из файлов различных форматов (doc, pdf и др.) передаются в виде перечня файлов, в этом случае снабженный заглавием справочный аппарат дайджеста (предисловие, содержание, список источников) передается в виде дополнительного текстового файла и/или его распечатки. Пример оформления см. Приложение 3, варианты 1 и 2.

7.3.5.2. **Текст** [полнотекстовой подборки, дайджеста] – структурно обособленный элемент основной части дайджеста (полнотекстовой подборки), снабженный библиографической ссылкой на источник текста.

7.3.6. **Предоставление письменной аналитической или фактографической справки** – выдача пользователю в режиме отложенного выполнения запроса упорядоченных по определенной форме в печатном или электронном виде фактических сведений или сведений, полученных на основе анализа содержания группы документов, с указанием использованных источников. Может реализовываться в режиме виртуального справочно-библиографического обслуживания в зависимости от характера запроса и ресурсных возможностей библиотечного специалиста. Пример оформления см. Приложение 3, вариант 3.

Вне рамок виртуального обслуживания услуга для пользователей является платной (осуществляется в режиме отложенного выполнения запроса).

7.3.7. **Предоставление услуги по ЭДД** – координируемый в рамках КСОБ СПб сопровождаемый информационным поиском процесс выдачи копии документа,

отсутствующего в фонде библиотеки, принявшей заказ от пользователя. Предусматривает выполнение адресных и уточняющих библиографических справок (учитываются через показатели «документ» и «заказ», как одна услуга, независимо от количества выполненных вспомогательных уточняющих и адресных справок).

Регламентируется Положением об ЭДД и соответствующими инструкциями. Координатор службы ЭДД осуществляет контроль качества выполнения услуги и методическое руководство специалистами КСОБ СПб. Услуга для пользователей является платной (осуществляется в режиме отложенного выполнения запроса).

7.3.7.1. **Документ** (как показатель предоставления услуги по ЭДД) – количество документов и их фрагментов, предоставленных конечному пользователю в рамках выполнения заказа на ЭДД.

7.3.7.2. **Заказ** (как показатель предоставления услуги по ЭДД) – запрос пользователя на получение документов. Может быть осуществлен также в рамках получения услуг по системе ИРИ.

7.3.8. **Индивидуальные консультационные услуги** – персональное консультирование по поиску информации, ориентировке в совокупных информационных ресурсах, по технологии использования сервисов (возможностей) электронных ресурсов, по оценке и отбору документов, по извлечению из документов необходимых сведений и их обобщению. В ходе консультирования может осуществляться:

- формулировка поисковых запросов на основе конкретизации содержания информационных потребностей пользователя;
- определение стратегии поиска конкретной информации;
- совместный поиск пользователя и библиографа (или консультанта специализированного подразделения библиотеки) в информационных ресурсах (карточных, печатных, электронных);
- определение специалистом библиотеки при участии пользователя содержания источников для списка литературы (списка сайтов и т.п.);
- предоставление рекомендаций по оформлению письменных работ, справок, выписок (конспектов), предоставление рекомендаций и образцов по оформлению библиографических ссылок и списков.

Услуга осуществляется в диалоговом режиме и нацелена на подготовку пользователя к самостоятельной работе: следует отличать от предоставления платной услуги по составлению списков литературы в режиме отложенного запроса (на рабочем месте, в отсутствие пользователя).

Также в отличие от краткой библиографической консультации (см. 7.3.2.3), индивидуальная консультационная услуга предусматривает формирование у пользователя конкретных навыков, демонстрацию образцов и различных способов информационно-поисковой работы в процессе продолжительного оказания услуги (не менее 0,25 часа). Библиотека вправе устанавливать плату за более продолжительное консультирование (при условии предварительного предупреждения).

7.3.9. **Обучающие занятия** – организация и осуществление групповых форм работы (лекции, тренинги, практикумы) по формированию знаний, умений и навыков получения, поиска, отбора, обработки и анализа информации. Осуществляются на основе планов, сопровождаются предоставлением учебно-методических материалов. Предоставляются бесплатно. Набор групп ограничен возможностями бюджета рабочего времени

библиотечных специалистов, но обязательно осуществляется с учетом количества обучающих занятий не менее 1 раза в месяц.

7.3.9.1. **Занятия** – подготовленные в соответствии с планом ограниченные по времени мероприятия определенной тематики, нацеленные на формирование конкретных знаний, умений и навыков у слушателей.

7.3.9.2. **Слушатели** – контингент посетителей обучающих занятий, подобранный на основе общности информационно-образовательных потребностей: библиотечные специалисты или пользователи библиотек.

## **8. Технология и условия информационно-библиографического обслуживания.**

8.1. Организация библиотечного пространства, расположение рабочих мест библиотечных специалистов должны учитывать возможности реализации элементов трехуровневой модели информационно-библиографического обслуживания на основе координации (переадресации запросов). Наряду с пунктами оперативного выполнения запросов пользователей, должны присутствовать зоны углубленной проработки запросов (классы по работе с электронными ресурсами, специализированные структурные подразделения с функцией информационного обслуживания – см. 5.4). Модель трехуровневой системы информационно-библиографического обслуживания представлена в *Приложении 1, табл. 2*.

8.2. Первый уровень системы информационно-библиографического обслуживания осуществляется библиотекарями-специалистами абонента, читального зала и, например, медиатеки при них в форме справочно-библиографического обслуживания на основе доступных элементов СБА. В случае невозможности выполнения запроса, специалист направляет пользователя в библиографическую службу или специализированный отдел библиотеки.

8.3. Второй уровень информационно-библиографического обслуживания реализуется специалистами библиографических служб и специализированных отделов, а также приглашенными специалистами (в отношении отдельных видов услуг). Полнота предоставления услуг определяется уровнем профессиональных компетенций специалистов, более широким набором доступных элементов СБА, наличием специальных информационных ресурсов. На этом этапе пользователю должна быть доступна наибольшая доля услуг из общей номенклатуры.

8.4. Третий уровень информационно-библиографического обслуживания осуществляется в соответствии со специализацией профильного подразделения библиотеки. Переадресацию запроса (пользователя с запросом) со второго уровня системы на третий необходимо сопровождать предварительной договоренностью (телефонограммой, электронным письмом) библиотечных специалистов о возможности выполнения запроса специалистами соответствующего специализированного подразделения.

8.5. Координация запросов в рамках сервисов Виртуальной справочной службы и ЭДД осуществляется администраторами сервисов средствами автоматизированной диспетчеризации. Администраторы сервисов обеспечивают Контроль качества выполнения запросов и заказов, методическое руководство по отношению к специалистам КСОБ СПб.

8.6. Каждый пользователь услуг информационно-библиографического обслуживания имеет право на внимательное отношение библиотечных специалистов к своему запросу.

При прочих равных условиях приоритетным обслуживанием пользуются пользователи-посетители библиотеки, затем – пользователи, обратившиеся по телефону, а после – пользователи, обратившиеся посредством Интернета. Организация информационно-библиографического обслуживания должна исключать возможность дискриминации пользователей по признаку платности услуги, а также в случае обслуживания специалистами работников своей библиотеки.

8.7. Лица с ограниченными возможностями обслуживаются на общих основаниях с учетом обеспечения сопоставимым с прочими пользователями уровнем комфорта получения услуг. Библиотекарь-субъект информационного обслуживания вправе уделить большее внимание пришедшему в библиотеку пользователю с ограниченными возможностями, а также предоставить услугу вне очереди. Лица с ограниченными возможностями, как и прочие пользователи, осуществляют информационно-поисковую деятельность самостоятельно, получая необходимые консультации. Получение платных информационных услуг осуществляется на общих условиях, возможность бесплатного обслуживания в этом случае определяется библиотечным специалистом.

8.8. Субъекты информационного обслуживания на основе закрепленных внутренним трудовым распорядком обязанностей осуществляют информационно-библиографическое обслуживание в пределах своих компетенций и доступных информационных ресурсов на основе принципа разделения труда в рамках системы трехуровневого информационного обслуживания. Специалисты библиотеки осуществляют переадресацию запроса (пользователя) в соответствующее структурное подразделение или специалисту, ответственному за выполнение запросов определенной тематики и/или в необходимом пользователю объеме. Уровни предоставления информационно-библиографических услуг представлены в *Приложении 1, табл. 2*.

8.9. Субъекты информационного обслуживания библиотек-участниц КСОБ СПб вправе ограничить виды используемых, искомых и предоставляемых в рамках информационного обслуживания документов, руководствуясь:

- правовыми ограничениями в сфере информационной деятельности (в отношении персональных данных; профессиональной, служебной или иного вида тайны; информации экстремистского содержания; объектов авторского права);
- фактически доступными собственными и внешними информационными ресурсами;
- статусом публичной (общедоступной) библиотеки и объективными компетентностными ограничениями, квалификацией профессионального библиографа, консультанта специализированного подразделения библиотеки;
- читательским и целевым назначением искомой информации, которые определяются на основе запроса и в процессе взаимодействия с пользователем.

Если заданные ограничения не позволили обеспечить удовлетворяющую пользователя степень полноты предоставленной информации, субъект информационного обслуживания сообщает пользователю сведения о ресурсах и/или организациях, с наибольшей степени вероятности располагающих необходимыми информационными возможностями.

Отказ пользователю в обеспечении требуемой полноты удовлетворения запроса должен быть мотивированным.

8.10. Пользователь имеет право выбора использования традиционных или электронных ресурсов библиотеки. Субъект информационного обслуживания обязан

обеспечить пользователю условия для наиболее эффективного использования возможностей выбранного библиотечного ресурса.

8.11. Субъект информационного обслуживания вправе определять в каждом конкретном случае полноту предоставляемой пользователю информации, соотношение информационного обслуживания и самообслуживания. Несогласие пользователя самостоятельно использовать доступные в библиотеке ресурсы (на основе предоставленных консультаций и инструктивных материалов) освобождает субъекта информационного обслуживания от ответственности за полноту получения пользователем информации.

8.12. Пользователи имеют право на информацию о доступных услугах и условиях их получения, а также сведений о составе и характеристиках информационных ресурсов библиотеки (библиотечной сети района, города). Информация предоставляется путем устного сообщения, а также распространением (сайт, малые полиграфические формы), или размещением на стендах рекламных и наглядных обучающих материалов.

На стендах должна присутствовать адресная информация об организациях Санкт-Петербурга, отвечающих, согласно «Регламенту государственных учреждений культуры...» Комитета по культуре Санкт-Петербурга, за реализацию государственной услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату библиотек (см. 3.1, последний абзац).

Размеры стендов, число единовременно представленных материалов различной материальной конструкции и цветовой дизайн определяются с учетом условий конкретных помещений и физических параметров рабочих мест сотрудников и пользователей. Степень подробности и полноты характеристики информационно-поисковых ресурсов зависит от степени их актуальности и особенностей интересов контингента пользователей (определяется субъектами информационного обслуживания). Рационально обеспечить основное размещение таких материалов в зале каталогов, на пунктах справочно-библиографического обслуживания, в медиатеках и специализированных информационных подразделениях.

8.13. Источником выполнения справок при реализации услуги справочно-библиографического обслуживания может быть любой доступный субъекту информационного обслуживания элемент справочно-поискового аппарата:

- система каталогов и картотек;
- справочно-библиографический фонд;
- фонд выполненных справок (в том числе, архив справок Виртуальной справочной службы);
- библиографические, полнотекстовые и иные базы данных своей библиотеки, библиотек КСОБ СПб, других организаций (в режиме локального или удаленного доступа);
- различные ресурсы сети Интернет.

Учет справок осуществляется по признаку наибольшего соответствия процессов выполнения справки признакам соответствующего типа справки. В рамках сложного запроса, предусматривающего последовательное взаимосвязанное выполнение справок различных типов, которое сопровождается существенными затратами времени, рационально учитывать все явно выраженные типы выполненных справок как отдельные.

8.14. Организация обслуживания по системе ИРИ предусматривает возможность ее осуществления на безвозмездной основе для некоторых приоритетных групп пользователей при условии кадровых возможностей конкретной библиотеки.

8.15. Подготовка письменных справок в форме списков литературы, фактографических и аналитических справок вне рамок виртуального обслуживания в режиме отложенного выполнения запроса является платной услугой. Специалисты библиотек-участниц КСОБ СПб вправе ограничить источниковую базу выполнения названных услуг доступными им полнотекстовыми электронными ресурсами. Полнота предоставления информации может быть оговорена и ограничена в момент принятия запроса. Альтернативный бесплатный вариант данной услуги реализуется в рамках виртуального обслуживания, а также в рамках услуг образовательного характера, предусматривающих формирование навыков самостоятельной работы пользователей (см. 7.3.8.).

8.16. Оформление письменных справок осуществляется по утвержденным образцам, представленным в *Приложении 2 и 3*. Оформление виртуальных справок производится на основе инструкций администратора Виртуальной справочной службы с применением разработанных и предложенных шаблонов ответов на страничке служебной части сайта Виртуальной справочной службы.

## **9. Методическая поддержка информационно-библиографического обслуживания.**

9.1. Методическим центром в области информационно-библиографического обслуживания КСОБ СПб является Управление библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского. Методическая деятельность осуществляется путем разработки методической и учетной документации, организации семинаров и обучающих занятий (тренингов), а также в форме консультаций, стажировок; путем организации проблемных совещаний, в том числе в рамках деятельности Секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб.

9.2. Библиографические службы библиотек-участниц КСОБ СПб обеспечивают методическое обеспечение осуществления и статистического учета процессов информационно-библиографического обслуживания в своих библиотеках.

Сбор статистических сведений завершается предоставлением начальнику Управления библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского утвержденных статистических форм отчетности (*см. Приложение 4*).

## **10. Заключительные положения.**

10.1. Субъекты информационно-библиографического обслуживания библиотек-участниц КСОБ СПб имеют право выносить на обсуждение Секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб аргументированные письменно оформленные предложения по изменениям и дополнениям настоящего стандарта.

10.2. Секция сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб полномочна вносить необходимые изменения в настоящий стандарт и представлять их на утверждение руководству КСОБ СПб.

**Приложение 1. Таблица 1. Номенклатура информационных услуг  
КСОБ СПб**

<b>Наименование услуги</b>	<b>Комментарий</b>	<b>Показатели оценки</b>
Предоставление доступа к различным элементам СБА библиотеки (КСОБ СПб)	Выполнение организационных и консультационных мероприятий по созданию условий самостоятельной работы пользователей со справочным фондом, системой каталогов, картотек, БД, архивом выполненных справок (последнее – в рамках Виртуальной справочной службы (ВСС));	<p><b>Количественные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Доступные для самостоятельной работы ресурсы, АРМы.</li> <li>-Подготовленные (актуализированные) инструктивно-методические материалы, аннотированные списки собственных, корпоративных и внешних ресурсов.</li> </ul> <p><b>Качественные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Динамика количества обращений к электронным ресурсам библиотеки.</li> <li>-Соотношение количества АРМов и количества ежедневных посетителей (достаточность).</li> </ul>
Справочно-библиографическое обслуживание	<p>Выполнение справок на пунктах обслуживания очно, по телефону, в режиме ВСС:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тематические справки;</li> <li>- уточняющие справки;</li> <li>- адресные справки;</li> <li>- фактографические справки;</li> <li>- консультации.</li> </ul>	<p><b>Количественные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Справка.</li> </ul> <p><b>Качественные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Динамика рейтинга источников выполнения справок.</li> <li>-Доля отказов в общем объеме выполненных справок (не более 10 %).</li> </ul>
Организация обслуживания по системе ИРИ (информирование)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- групповое информирование;</li> <li>-индивидуальное информирование.</li> </ul>	<p><b>Количественные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Сообщение.</li> <li>-Абоненты.</li> </ul> <p><b>Качественные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Количество отзывов абонентов в режиме обратной связи.</li> </ul>
Организация мероприятий и процессов массового и группового информирования	<ul style="list-style-type: none"> <li>-информационное сопровождение подготовки книжных выставок;</li> <li>-проведение библиографических обзоров;</li> <li>- организация информационных стендов.</li> </ul>	<p><b>Количественные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Мероприятие.</li> <li>-Документ.</li> <li>-Посещение.</li> </ul> <p><b>Качественные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Количество отзывов посетителей (в журнале отзывов, в анкетах, на сайте).</li> </ul>

Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий	- дни информации -различные тематические мероприятия	<b>Количественные:</b> -Мероприятие. -Документ. -Посещение. <b>Качественные:</b> -Количество отзывов посетителей (в журнале отзывов, в анкетах, на сайте).
Составление списков литературы	Подготовка по запросам библиотечных специалистов и пользователей упорядоченных перечней документов на основе СБА своей библиотеки, других библиотек, иных источников информации.	<b>Количественные:</b> -Список. -Запись.
Подготовка тематической полнотекстовой подборки (дайджеста)	На основе лицензионных полнотекстовых баз данных и открытых источников Интернета	<b>Количественные:</b> -Дайджест. -Тексты.
Предоставление письменной аналитической или фактографической справки	На основе СБА, массива лицензионных БД, открытых источников Интернета	<b>Количественные:</b> -Справка.
Предоставление услуги по ЭДД	Информационное сопровождение процесса выполнения услуги, осуществление доставки полного текста.	<b>Количественные:</b> -Документ. -Заказ.
Индивидуальные консультационные услуги	-просмотр пользователем материалов, найденных по предварительному заказу с библиографом/библиотекарем-консультантом (консультационное сопровождение услуги по составлению списков литературы и дайджестов); -совместная поисковая работа библиотекаря-консультанта с пользователем; -консультирование по методике и источникам информационного поиска (в том числе по использованию МБА).	<b>Количественные:</b> -Консультация.
Обучающие занятия	-групповые консультации по использованию СБА;	<b>Количественные:</b> -Занятия.



	<p>-групповые занятия (разовые, циклы занятий по специальному плану) по привитию навыков работы с электронными источниками информации (поиск, отбор, организация найденного материала), по методам информационного обслуживания – <b>для библиотечных специалистов;</b></p> <p>-групповые занятия (разовые, циклы занятий по специальному плану) по привитию навыков работы с электронными источниками информации (поиск, отбор, организация найденного материала) – <b>для пользователей.</b></p>	<p>-Учебно-методические материалы [новые и доработанные].</p> <p>-Слушатели.</p> <p><b>Качественные:</b></p> <p>-Тематическая насыщенность (соотношение количества занятий и количества тем).</p> <p>-Динамика количества разработанных занятий.</p> <p>-Динамика спроса на обучающие занятия.</p> <p>-Доля новых учебно-методических материалов в общем объеме предоставленных материалов.</p>
--	--	---

**Приложение 1. Таблица 2. Уровни предоставления информационно-библиографических услуг.**

Услуга, полнота предоставления	Результат услуги, информационный продукт	Субъект обслуживания, условия предоставления	Категории пользователей, условия получения	Платность услуги
<b>I уровень выполнения запросов</b> [в процессе документального обслуживания]				
Предоставление доступа к различным элементам СБА библиотеки (КСОБ СПб)	- Организованные рабочие места, в т.ч. АРМы.	Библиотекари-специалисты отделов обслуживания (абонемент, читальный зал, медиатека) в процессе документального обслуживания	Различные категории пользователей.	
Справочно-библиографическое обслуживание: - тематические справки (небольшого объема, на запросы, не требующие	Устные справки	Библиотекари-специалисты отделов обслуживания (абонемент, читальный зал, медиатека) в процессе	Записанные в библиотеку пользователи при личном посещении.	

<p>многоступенчатого поиска);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уточняющие справки;</li> <li>- адресные справки;</li> <li>- фактографические справки (небольшого объема, на запросы, не требующие многоступенчатого поиска);</li> <li>- консультации (краткие).</li> </ul>		<p>документального обслуживания</p>		
<p>Организация мероприятий и процессов массового и группового информирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информационное сопровождение подготовки книжных выставок;</li> <li>- проведение библиографических обзоров;</li> <li>- организация информационных стендов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Список перспективных тем для мероприятий и книжных выставок.</li> <li>- Выявление и подбор материалов для экспонирования</li> <li>- Материалы для информационных стендов.</li> <li>- Устные справки и консультации.</li> <li>- Устные библиографические обзоры.</li> </ul>	<p>Библиотекари-специалисты отделов обслуживания (абонемент, читальный зал, медиатека)</p>	<p>Записанные в библиотеку пользователи при личном посещении.</p>	
<p>Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дни информации;</li> <li>- различные тематические мероприятия.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Информация для общего плана библиотечных мероприятий.</li> <li>- Материалы для временных информационных стендов.</li> <li>- Устные справки и консультации организаторам и посетителям мероприятий.</li> <li>- Устные библиографические</li> </ul>	<p>Библиотекари-специалисты отделов обслуживания (абонемент, читальный зал, медиатека)</p>	<p>Различные категории пользователей</p>	

	ие обзоры. - Иное.			
<b>II уровень выполнения запросов</b> [в том числе запросов, переадресованных с первого уровня ]				
Предоставление доступа к различным элементам СБА библиотеки (КСОБ СПб)	- Организованные рабочие места, в т.ч. АРМы. - Инструктивно-методические и наглядные материалы, аннотированные списки ресурсов.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений, медиатек или зон доступа к электронным ресурсам	Различные категории реальных и удаленных пользователей.	
Справочно-библиографическое обслуживание (все виды справок, в том числе по телефону, в режиме службы виртуальной справки)	- Устные справки. - Письменные справки, не требующие существенных временных затрат.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений в процессе обеспечения доступа к СБА, предоставления справок и консультаций на пунктах справочно-библиографического обслуживания, в специализированных подразделениях (пунктах) обслуживания	Различные категории реальных и удаленных пользователей.	
Организация обслуживания по системе ИРИ	Сообщения.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Организации, учреждения культуры и образования, органы власти и самоуправления на основе заключения договора.	<b>+</b>  (возможно бесплатно для отдельных категорий)
Организация мероприятий и процессов массового и группового	- Список перспективных тем для мероприятий и	Библиографы, сотрудники специализированных	Библиотечные специалисты; различные категории	

<p>информирования:  - информационное сопровождение подготовки книжных выставок;  - проведение библиографических обзоров;  - организация информационных стендов.</p>	<p>книжных выставок.  - Аналитическая справка о характере информационных запросов пользователей или об их отзывах.  - Списки литературы.  - Списки значимых ресурсов для самостоятельного дополнительного поиска (для организаторов мероприятий).  - Материалы для информационных стендов.  - Устные справки и консультации.  - Устные библиографические обзоры.</p>	<p>информационных подразделений</p>	<p>пользователей-посетителей мероприятий, удаленные пользователи.</p>	
<p>Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий:  - дни информации;  - различные тематические мероприятия.</p>	<p>- Информация для общего плана библиотечных мероприятий.  - Аналитическая справка о характере информационных запросов конкретных групп пользователей.  - Списки литературы.  - Списки значимых ресурсов для самостоятельного дополнительного поиска (для организаторов мероприятий).  - Материалы для</p>	<p>Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений. Приглашенные специалисты.</p>	<p>Библиотечные специалисты; различные категории пользователей-посетителей мероприятий.</p>	

	временных информационных стендов. - Устные справки и консультации организаторам и посетителям мероприятий. - Устные библиографические обзоры.			
Составление списков литературы	Библиографические списки.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Библиотечные специалисты (в рамках выполнения профессиональных задач); различные категории пользователей-посетителей библиотеки.	<b>+</b>  (бесплатно для сотрудников в библиотеки)
Подготовка тематической полнотекстовой подборки (дайджеста)	Полнотекстовые подборки (дайджесты).	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Индивидуальные пользователи, организации, учреждения культуры и образования, органы власти и самоуправления.	<b>+</b>  (возможно бесплатно для отдельных категорий)
Предоставление письменной аналитической или фактографической справки	Аналитические и фактографические справки.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Индивидуальные пользователи, организации, учреждения культуры и образования, органы власти и самоуправления.	<b>+</b>  (кроме виртуальных справок)
Предоставление услуги по ЭДД	Копии документов	Операторы ЭДД, на основе правил предоставления услуги ЭДД.	Индивидуальные пользователи, организации, учреждения культуры и образования, органы власти и самоуправления.	<b>+</b>

Индивидуальные консультационные услуги	- Устные консультации. - Инструктивно-методические материалы.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Индивидуальные пользователи-посетители библиотеки.	<b>+</b>  (при ощутимых временных затратах)
Обучающие занятия	- Устные консультации. - Устные лекции. - Практические занятия, тренинги. - Учебно-методические материалы.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений. Приглашенные специалисты.	Индивидуальные пользователи-посетители библиотечных обучающих занятий. Библиотечные специалисты.	
<b>III уровень выполнения запросов</b> <b>[выполнение запросов специалистом-библиографом в соответствии со специализацией профильного подразделения библиотеки; в том числе запросов, переадресованных с первого и второго уровней]</b>				
Предоставление доступа к различным элементам СБА библиотеки (КСОБ СПб)	- Организованные рабочие места, в т.ч. АРМы. - Инструктивно-методические и наглядные материалы, аннотированные списки ресурсов.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений, медиатек или зон доступа к электронным ресурсам	Различные категории реальных и удаленных пользователей.	
Справочно-библиографическое обслуживание (специализированное)	- Устные справки. - Письменные справки, в том числе, возможно, требующие ощутимых временных затрат <i>(возможность определяется исполнителем)</i> .	Сотрудники специализированных информационных подразделений.	Различные категории реальных и удаленных пользователей Библиотечные специалисты.	
Индивидуальные консультационные услуги	- Устные консультации. - Инструктивно-методические материалы.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Индивидуальные пользователи-посетители библиотеки.	<b>+</b>  (при ощутимых временных затратах)

Организация обслуживания по системе ИРИ	Сообщения.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Профильные организации, учреждения культуры и образования, органы власти и самоуправления на основе заключения договора.	<b>+</b>  (возможно бесплатно для отдельных категорий)
Организация мероприятий и процессов массового и группового информирования в соответствии с профилем: - информационное сопровождение подготовки книжных выставок; - проведение библиографических обзоров; - организация информационных стендов.	- Список перспективных тем для мероприятий и книжных выставок. - Аналитическая справка о характере информационных запросов пользователей или об их отзывах. - Списки литературы. - Списки значимых ресурсов для самостоятельного поиска (для организаторов мероприятий). - Материалы для информационных стендов. - Устные справки и консультации. - Устные библиографические обзоры.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Библиотечные специалисты; различные категории пользователей-посетителей мероприятий, удаленные пользователи.	
Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий в соответствии с	- Информация для общего плана библиотечных мероприятий. - Аналитическая справка о характере	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений. Приглашенные	Библиотечные специалисты; различные категории пользователей-посетителей мероприятий.	

<p>профилем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дни информации;</li> <li>- различные тематические мероприятия.</li> </ul>	<p>информационных запросов конкретных групп пользователей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Списки литературы.</li> <li>- Списки значимых ресурсов для самостоятельного дополнительного поиска (для организаторов мероприятий).</li> <li>- Материалы для временных информационных стендов.</li> <li>- Устные справки и консультации организаторам и посетителям мероприятий.</li> <li>- Устные библиографические обзоры.</li> <li>- Иное.</li> </ul>	<p>специалисты.</p>		
<p>Составление списков литературы</p>	<p>Библиографические списки.</p>	<p>Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений</p>	<p>Библиотечные специалисты (в рамках выполнения профессиональных задач); различные категории пользователей-посетителей библиотеки.</p>	<p><b>+</b></p> <p>(бесплатно для сотрудников в библиотеки)</p>
<p>Подготовка тематической полнотекстовой подборки (дайджеста)</p>	<p>Полнотекстовые подборки (дайджесты).</p>	<p>Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений</p>	<p>Индивидуальные пользователи, организации, учреждения культуры и образования, органы власти и самоуправления.</p>	<p><b>+</b></p> <p>(возможно бесплатно для отдельных категорий)</p>
<p>Предоставление письменной</p>	<p>Аналитические и фактографические</p>	<p>Библиографы, сотрудники</p>	<p>Индивидуальные пользователи,</p>	<p><b>+</b></p>



аналитической или фактографической справки	справки.	специализированных информационных подразделений	организации, учреждения культуры и образования, органы власти и самоуправления.	(кроме виртуальных справок)
Предоставление услуги по ЭДД	Копии документов	Операторы ЭДД, на основе правил предоставления услуги ЭДД.	Индивидуальные пользователи, организации, учреждения культуры и образования, органы власти и самоуправления.	+
Обучающие занятия	- Устные консультации. - Устные лекции. - Практические занятия, тренинги. - Учебно-методические материалы.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений. Приглашенные специалисты.	Индивидуальные пользователи-посетители библиотечных обучающих занятий. Библиотечные специалисты.	

## Приложение 2. Пример оформления письменной библиографической справки

[Дата]

Наименование библиотеки  
ТЕМА СПИСКА ЛИТЕРАТУРЫ

(видовые, хронологические, языковые признаки представленных источников)

*[Например: (книги и статьи на русском и английском языках за 1900–2000 гг.)]*

**Предисловие:** *Факультативный элемент. Здесь могут быть даны рекомендации по очередности просмотра литературы и проведению дальнейшего поиска, консультации по месту хранения, может быть указана степень полноты представленного списка или степень точности соответствия теме указанных источников, даны иные характеристики представленных в списке документов.*

Вариант 1.

1. Библиографическая запись
2. Библиографическая запись
- ...
57. Библиографическая запись

Вариант 2.

**Обобщающие работы**  
Библиографическая запись

Библиографическая запись

### **Наименование подтемы 1**

Глинская, О. С. Методика применения аналитических процедур в аудите прогнозной информации / О. С. Глинская ; Центросоюз Рос. Федерации [и др.]. – Волгоград : Волгогр. науч. изд-во, 2008. - 148 с. : табл. Аннотация: Финансовые прогнозы на предприятиях.

### **Наименование подтемы 2**

Библиографическая запись

Вариант 3.

### **Книги**

Библиографическая запись

### **Статьи**

Библиографическая запись

### **Авторефераты диссертаций**

Библиографическая запись

Библиографическая запись

### **Источники Интернета**

Библиографическая запись

*[Группировка записей может быть единой (алфавитной, хронологической и т.п.), а может быть осуществлена по нескольким рубрикам (по темам, видам изданий и др.). Нумерация записей – факультативна. Описание дается по ГОСТ 7.1–2003.]*

### **Использованные источники:**

1. Электронный каталог ... библиотеки;
2. Электронный каталог РНБ <http://www.nlr.ru/poisk/> ;
3. Полнотекстовая БД eLibrary.ru ;
4. База данных по экономике и демографии ИНИОН РАН <http://www.inion.ru/index6.php> ;
5. Аленичев В. В., Аленичева Т. Д. Финансовый контроль. Аудит : библиографический указатель литературы, 1800-1995. – М., 1995
6. Народное хозяйство СССР за 70 лет : юбилейный стат. сб. – М., 1987 (раздел «Финансы и кредит»)
7. Россия. 1913 год : статистико-документальный справочник. – СПб., 1995 (раздел «Финансы. Кредит. Денежное обращение»).
8. Открытые источники русскоязычного Интернета через поисковые системы Яндекс и Гугл.

*[Полнота и состав списка использованных источников могут быть различными, определяются целевым назначением списка, требованиями к оперативности исполнения и полноте отражения литературы, сложностью темы и др. Описание источников дается упрощенно по принципам ГОСТ Р 7.0.5–2008 «Библиографическая ссылка» - набор элементов должен быть достаточным для однозначной идентификации источника.]*

## **Приложение 3. Пример оформления письменной полнотекстовой справки**

### **Вариант 1. Полнотекстовая подборка в одном файле.**

---

[Дата]

[Наименование библиотеки]

УСЛУГА ИНФОРМАЦИОННОГО АУДИТА

(журнальные и газетные статьи на русском языке за 2010–2011 гг.)

Дополнительные условия [факультативно]: Текст не полностью: только фрагменты по теме.

**Содержание:**

Лебедев, А. А. Направления повышения конкурентоспособности информационных технологий в России // Российский внешнеэкономический вестник. – 2010. – № 9. – С. 59–67.

...

Рынок ИТ-услуг в посткризисном измерении : круглый стол // Connect. Мир связи. – 2011. – № 3. – С. 50–55.

**Использованные источники:**

Интернет-библиотека СМИ Public.Ru

---

**Лебедев, А. А. Направления повышения конкурентоспособности информационных технологий в России // Российский внешнеэкономический вестник. – 2010. – № 9. – С. 59–67.**

... Заметно повысился спрос на специальные услуги: ИТ-аутсорсинг, аутстаффинг, консалтинг в области внедрения бизнес-приложений, аудит и консалтинг в области информационной безопасности, интегрированные услуги по совершенствованию корпоративной системы управления в развивающихся холдингах, реинжиниринг ключевых бизнес-процессов ...

**Рынок ИТ-услуг в посткризисном измерении : круглый стол // Connect. Мир связи. – 2011. – № 3. – С. 50–55.**

... НИКОЛАЙ ЗЕЗЮЛИНСКИЙ, директор по развитию бизнеса, компания "ФОРС". Наиболее востребованными остаются услуги , позволяющие повысить отдачу существующих информационных систем: интеграция приложений, технический аудит , расширение функциональности и дальнейшее развитие систем...

---

**Вариант 2. Полнотекстовая подборка из файлов в различных форматах.**

---

[Дата]

[Наименование библиотеки]

**Информационно-библиографическое обслуживание**

(журнальные статьи на русском языке за 2009–2011 гг.)

**Содержание:**

Гладкова, Н. Библиография в электронной среде // Библиотека. – 2009. – № 5. – С. 19–20 (**gladkova.doc**).

Найдина, Е. Л. Библиографическое обслуживание в виртуальной среде : современное состояние и перспективы // Научные и технические библиотеки. – 2011. – № 3. – С. 15–22 (**naydina.pdf**)

Новикова, М. В. Районные будни и праздники : мобильный комплекс информационно-библиотечного обслуживания населения // Библиотечное дело. – 2010. – № 19. – С. 13–15.

(**новикова.doc**)

**Использованные источники:**

Интернет-библиотека СМИ Public.Ru

БД East View ([www.ebiblioteka.ru/](http://www.ebiblioteka.ru/) )

Архив номеров журнала «Библиотечное дело» на сайте РНБ (<http://www.nlr.ru/prof/publ/bibliograf/>)

---

**Вариант 3. Письменные фактографические и аналитические справки по результатам работы с источниками.**

---

[Дата]

[Наименование библиотеки]

**Перестройка Прачечного моста: когда, причины, сохранившиеся свидетельства**

В 1908 г. при обследовании состояния Прачечного моста были обнаружены значительные деформации, ликвидация которых являлась необходимым условием дальнейшего его существования <...> Лишь в 1926 г. были усилены основания моста. По проекту инженера Б. Д. Васильева мост был огражден со стороны Невы <...>

**Использованные источники:**

Антонов Б.И. Мосты Санкт-Петербурга. – СПб.: Глагол, 2002. – С. 65–66;

Бунин М.С. Мосты Ленинграда. – Л.: Стройиздат, 1986. – С. 157.

---

**Приложение 4. Форма годовой статистической отчетности специалистов библиографических служб ЦБС Санкт-Петербурга об информационно-библиографическом обслуживании пользователей**

**Деятельность библиографических служб  
централизованной библиотечной системы \_\_\_\_\_ района  
г. Санкт-Петербурга по итогам 20... года**

№	Показатель	Кол-во
1.	Кол-во штатных библиографов в районе.	
2.	Кол-во других сотрудников, занимающихся библиографированием	
3.	Число подразделений, осуществляющих СБО Перечень подразделений, осуществляющих СБО дать в Приложении 1	
4.	Кол-во справок, выполненных всей ЦБС за год (устные и письменные, без разделения по типам)	
5.	Кол-во библиографических консультаций, выполненных всей ЦБС за год	
6.	Библиографирование:	
	1. кол-во библиографических записей, внесенных в базы данных;	
	2. кол-во библиографических карточек для картотек (каталогов).	
7.	Кол-во расписываемых источников: журналов, газет (по экземплярам). Полный список названий дать в Приложении 2	
8.	Кол-во расписанных сборников (книг).	
9.	Кол-во баз данных, в создании которых принимают участие сотрудники ЦБС. Полный список дать в Приложении 3.	
10.	Кол-во методических библиографических выездов.	
11.	Информирование:	
	1. массовое – кол-во мероприятий;	
	2. групповое – кол-во абонентов/ кол-во оповещений;	
	3. индивидуальное – кол-во абонентов / кол-во оповещений	
12.	Библиографические уроки	
13.	Составление библиографических пособий	

Приложение 1. Перечень подразделений, осуществляющих справочно-библиографическое обслуживание.

Приложение 2. Перечень расписываемых источников: журналов, газет.

Приложение 3. Перечень баз данных, в создании которых принимают участие сотрудники ЦБС.

**Дата заполнения: ...** \_\_\_\_\_

## Приложение 5. Основные литературные источники

- Библиотекосведение, библиографоведение и информатика : терминологический путеводитель / науч. ред. М. Г. Вохрышева. – М. : Либерей-Бибинформ, 2007. – 103 с.
- Брежнева, В. В. Информационное обслуживание : продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина. – СПб. : Профессия, 2004. – 303 с.
- Воройский, Ф. С. Информатика : энциклопедический словарь-справочник / Ф. С. Воройский. – М. : Физматлит, 2006. – 767 с.
- Дрешер, Ю. Н. Информационное обеспечение ученых и специалистов / Ю. Н. Дрешер. – СПб. : Профессия, 2008. – 463 с.
- Жабко, Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде : теория и практика / Е. Д. Жабко. – СПб. : Изд-во РНБ, 2006. – 387 с.
- Моргенштерн, И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание : теория и практика : пособие для специалистов / И. Г. Моргенштерн. – М. : Либерей-бибинформ, 2011. – 172 с.
- Об информации, информационных технологиях и о защите информации : федерал. закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ [в ред. на конец 2011 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – № 31, Ч. 1. – Ст. 3448. – Доступно также информационной системе «Консультант Плюс»: <http://www.consultant.ru/>
- Сборник стандартов СИБИД / сост. Т. В. Захарчук. – СПб. : Профессия, 2010. – 527 с. – Из содерж.: ГОСТ 7.0–99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения; ГОСТ 7.20–2000 Библиотечная статистика; ГОСТ 7.73–96 Поиск и распространение информации. Термины и определения.
- Справочник библиотекаря. – 4-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Профессия, 2010. – 640 с. – Из содерж.: Библиотечно-библиографическое обслуживание.
- Фокеев, В. А. Библиографоведение. Информатика : терминологический словарь / В. А. Фокеев. – М. : Литера, 2009. – 488 с.