Информационно-библиографическая работа является основой деятельности любой библиотеки независимо от ее статуса.

Сегодня информационно-библиографическая работа строится в большей степени на формировании умений, связанных с поиском информации, работе с новыми компьютерными технологиями, а так же на освоении навыков анализа и синтеза полученной информации.

В ГОСТе 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография» библиографическая деятельность определена как область деятельности по удовлетворению потребностей в библиографической информации, то есть в неё включается лишь практическая сфера, за пределами остаются научно-исследовательский, учебно-педагогический компоненты.

Более правильным представляется интеграционный подход к библиографической деятельности в таком широком ее понимании, когда познавательная сфера включается в нее наряду с практической. Библиографическая деятельность при данном подходе понимается более широко — как область деятельности, направленная на упорядочение функционирующей в обществе информации специфическими средствами и изучение этого процесса. При этом имеется в виду создание специальных средств работы с информацией, а также процессы научного поиска и обучения кадров. Смысл данного тезиса может быть раскрыт в достаточной степени полно лишь в результате подробного анализа основных элементов библиографической системы и их взаимосвязей, то есть в результате выявления ее структуры.

Процесс библиографического обслуживания представляет собой непосредственное доведение библиографической информации до потребителей.

Исходной основой процессов библиографирования и библиографического обслуживания является **библиографический поиск**.

Библиографический поиск является частью широкого понятия «поиск», обозначающего процесс нахождения и идентификации какой-либо вещи, факта, свойства в массе других.

Главная отличительная особенность библиографического поиска в том, что ищутся и доводятся до потребителей не сами документы, а лишь сведения о них, т.е. библиографическая информация.

Частными случаями библиографического поиска являются библиографическое «разыскание» и библиографическое «выявление».

Библиографическое «разыскание» относится к сфере библиографического

обслуживания и обозначает установление и (или) уточнение элементов библиографического описания, отсутствующих или искаженных в запросе потребителя.

Библиографическое «выявление» обозначает процесс исчерпывающего подбора документов как объектов библиографирования в целях их последующей библиографической обработки.

Библиографическое обслуживание осуществляется в двух основных «режимах»: **справочно-библиографическом**; **библиографического информирования**.

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) состоит в приеме запроса потребителя на информацию и выдаче ему ответа на запрос. Наличие разового запроса и ответа (работа в режиме «запрос – ответ») — характерная и обязательная черта СБО. Таким образом, в наиболее общей форме сущность СБО в библиотеке заключена в отношении «запрос потребителя – ответ библиографа», в котором первый элемент является исходным пунктом, второй – конечным результатом процесса.

Разовый запрос – это единовременное требование на информацию, поступившее в устной или письменной форме.

Ответ на запрос также может быть выдан в устной или письменной форме – в виде справки, отказа или методической консультации.

Справка – это ответ на разовый запрос, содержащий информацию, релевантную запросу.

Отказ – это ответ на разовый запрос, содержащий мотивировку невозможности выдать потребителю информацию, релевантную запросу. Различаются два вида отказов! отказ на этапе приема запроса (когда библиотека по тем или иным причинам отказывается принять данный запрос) и отказ, последовавший в результате неудавшегося поиска ответа.

Методическая консультация – это ответ на разовый запрос, содержащий советы и указывающий пути получения необходимой информации (отсылка к источникам поиска, рекомендация обратиться в другую библиотеку и т. п.).

Основными положительными формами ответа на запрос в ходе СБО являются справки и методические консультации. И те, и другие, в зависимости от характера содержащейся в них информации, подразделяются на библиографические и фактографические.

Библиографические справки бывают трех основных видов: тематические, адресные, уточняющие библиографические данные. Каждая такая справка содержит библиографическую информацию, обнаруженную в результате библиографического

поиска соответствующего вида (тематического, адресного или уточняющего).

Тематическая библиографическая справка включает перечень документов, содержательно релевантных тематическому запросу.

Адресная библиографическая справка – это установленные по библиографическим источникам (указателям, каталогам, картотекам и т. п.) данные о наличии и (или) точной адресе хранения (шифре) запрашиваемого потребителем документа в определенном фонде (библиотеке, архиве, органе НТИ, книжном магазине), т. е. библиографическая информация, формально релевантная запросу. Справки такого рода иногда неточно называются «библиотечными».

Справка, уточняющая библиографические данные, связана с нахождением и (или) уточнением элементов библиографического описания документа, которые отсутствуют или искажены в запросе потребителя. Именно здесь мы имеем дело с «библиографическим разысканием» как частным случаем библиографического поиска.

Фактографическая справка – это сведения по существу вопроса (факты, цифровые данные, даты и т. п.).

Библиографическая консультация содержит советы по использованию конкретных документальных источников информации (библиографических пособии, справочников, учебников и т. п.).

Фактографическая консультация включает указание на конкретного человека, который может помочь в выполнении запроса, адрес другой библиотеки или учреждения и т. п.

Библиографическое информирование а условиях библиотеки означает регулярное доведение до потребителей библиографической информации без запросов или в соответствии с долговременно действующими запросами. Основными формами библиографического информирования без запросов являются бюллетени новых поступлений в библиотеку, обзоры литературы, проводимые в библиотеке и вне ее (передаваемые по радио и телевидению, публикуемые на страницах периодической печати), а также организуемые библиотекой «Дни информации», «Дни специалиста», «Дни библиографии» и другие аналогичные мероприятия.

Важной формой 6библиографического информирования в соответствии с долговременно действующими запросами является доведение библиографической информации до потребителей в режиме ее избирательного распространения – системе ИРИ. которая иногда называется дифференцированным распределением информации (ДРИ).

Характерные черты этой формы индивидуального библиографического обслуживания в условиях библиотеки сводятся к следующему:

– в качестве абонентов системы ИРИ выступают ведущие ученые и специалисты или

небольшие коллективы, наиболее остро нуждающиеся в строго профилированной библиографической информации;

– информационные потребности абонентов формулируются в виде перечня тем (постоянных запросов), в соответствии с которыми осуществляется распространение библиографической информации;

– библиографическая информация доводится до потребителей оперативно и регулярно, в строго установленные промежутки времени. При этом система должна обеспечивать высокие показатели точности и особенно полноты поиска и выдачи библиографической информации;

– для обработки и доведения библиографической информации по системе ИРИ широко используются современные технические средства автоматизации библиографических процессов;

– обязательным условием успешного функционирования системы ИРИ является постоянная обратная связь с абонентом системы, позволяющая своевременно корректировать тематику запросов и повышать релевантность предоставляемой библиографической информации. Обычно в этих целях используются специальные талоны обратной связи, в которых предусматривается оценка потребителями поступающей к ним информации;

– система ИРИ должна обеспечивать абонентов не только библиографической информацией, но и первичными документами (или их копиями), запросы на которые поступают в ходе обратной связи с абонентами системы.

Следует подчеркнуть, что постоянная обратная связь с потребителями информации — необходимая предпосылка совершенствовании качества и повышения эффективности всех форм библиографического обслуживания.

Средства библиографической деятельности

К средствам, которые для достижения своих целей использует библиограф в процессах библиографической деятельности, относятся: **методы деятельности; каналы производства и доведения библиографической информации до потребителей, технические средства**.

Методы библиографической деятельности. В различных процессах библиографической деятельности используются разные методы. В библиографоведении по давней традиции особенно много внимания уделяется методам библиографирования документов. Эти методы, благодаря частичному совмещению двух основных процессов библиографической деятельности, в значительной мере свойственны и библиографическому обслуживанию.

Методы библиографирования. Отдельные методы библиографирования по

характеру и целям (и по их соответствию основным этапам процесса библиографирования) можно объединить в две группы: **аналитические (анализирующие) и синтетические (синтезирующие)**.

К **аналитическим методам** библиографирования относятся:

1. общий библиографический анализ документа, осуществляемый в целях выяснения его основной тематики, формальных и содержательных особенностей, достоинств и недостатков, целевого и читательского назначения;
2. библиографическое описание документа;
3. аннотирование или реферирование;
4. индексирование и предметизация, т. е. выражение содержания документа с помощью предметных рубрик или условных знаков какой-то классификации.

Результат последних трех операций в совокупности объединяется в библиографическую запись, составление которой образует переход от анализирующих к синтезирующим методам библиографирования и может поэтому с равным основанием рассматриваться в составе как первых, так и вторых.

К **синтетическим методам** библиографирования относятся:

1. выявление документов как объектов библиографирования в целях их последующей библиографической обработки, представляющее собой начальный синтез, фактически предшествующий этапу библиографического анализа;
2. отбор документов по заранее заданным критериям;
3. группировка записей в библиографическом пособии.

Условность выделения аналитических и синтетических методов библиографирования состоит в том, что в действительности процессы библиографического анализа и синтеза диалектически взаимосвязаны и взаимно обусловлены, они переходят друг в друга и в реальном процессе библиографирования осуществляются в значительной мере одновременно.

Методы библиографического обслуживания: метод идентификации документов (как способ реализации подытоживающей функции); метод оповещения о документах (как способ реализации коммуникативной функции); Метод рекомендации документов (как способ реализации оценочной функции библиографической информации).

Кроме того, в библиографическом обслуживании используются более частные, конкретные методы (правила) работы, например, методы приема запросов и выдачи ответов, методы оперативного библиографического поиска ответов на различные виды запросов в ходе справочно-библиографического обслуживания и т. п.

К средствам также относятся **каналы производства и доведения библиографической информации**. Они достаточно многочисленны: это печатные и электронные библиографические издания, прикнижные и пристатейные

списки, средства массовой информации, книгоиздательские материалы, межличностные каналы информации, компьютерные технологии. Все они специфичны, обладают определенными достоинствами и недостатками, что позволяет им в рамках единой системы дополнять друг друга, взаимно компенсировать слабые стороны друг друга.