

Чек-лист для библиографов по справочно-библиографическому обслуживанию

Подготовительный этап

● Прием и анализ запроса

- ☐ прием – выявление поисковых признаков путем библиографического интервью или веб-формы запроса
- ☐ отказ – ответ на разовый запрос (на этапе приема запроса), содержащий мотивировку невозможности выдать потребителю релевантную информацию

● Определение запроса пользователя

- ☐ разовый
- ☐ долговременный

● Определение вида предоставления информации пользователю

- ☐ справка
- ☐ консультация
- ☐ переадресация

● Определение формы предоставления ответа на запрос

- ☐ устная
- ☐ письменная
- ☐ электронная

● Определение режима обслуживания пользователя

- ☐ режим реального времени
- ☐ режим продленного времени

Первоначальный этап

● Формирование библиографического запроса. Создание поискового образа запроса

- ☐ установление цели обращения пользователя (удовлетворение образовательных, профессиональных, общественных, личностных потребностей)
- ☐ формулирование предмета поиска (анализ темы)
- ☐ определение/согласование поискового запроса: ключевых понятий, ключевых слов, дескрипторов
- ☐ уточнение данных: сбор известной читателю/пользователю информации (фамилия автора, название, год издания и т.д.)

● Определение параметров поиска

- ☐ временной диапазон (хронологический охват)
- ☐ вид документа (книга, статья, диссертация)
- ☐ язык

● Выбор поисковой стратегии и инструментов поиска

- ☐ формирование ресурсной базы источников поиска (традиционные и электронные каталоги библиотек, специализированные базы данных, поисковые системы, справочные издания и т.д.)
- ☐ анализ источников поиска (оценка авторитетности, актуальности, научной новизны и достоверности материала)
- ☐ сопоставление поисковых признаков (автор, заглавие, тема, ключевые слова, хронология, виды изданий) с источниками поиска

Основной этап

- ☐ реализация поиска на основе сформированной ресурсной базы
- ☐ реализация возможности получения новой, ранее неизвестной информации об объекте поиска
- ☐ корректировка поискового плана в соответствии с достигнутыми результатами поиска
- ☐ получение результата поиска

Заключительный этап

- ☐ итоговый синтез, анализ и оценка процесса поиска и его результата
- ☐ проверка и обоснование результата поиска
- ☐ оформление результата поиска
- ☐ выдача результата поиска пользователю
- ☐ учет справочно-библиографического обслуживания

Единицами учета в основных показателях являются:

Тематические справки – одна тематическая справка

Адресные справки – установление наличия одного издания

Уточняющие справки – одна уточненная библиографическая запись независимо от количества уточненных элементов в записи

Фактографические справки – справка об одном выявленном факте

Консультации – одна выполненная консультация



отрицательный ответ учитывается как выполненный запрос (например, не подтвердилось библиографически, что документ был издан или тема пока еще библиографически не обеспечена)



переадресование и отказ не учитываются как выполненные запросы.



запросы удаленных пользователей учитываются «в том числе».



справка, сочетающая в себе элементы нескольких видов справок, учитывается как одна учетная единица. За единицу учета принимается тот вид справки, на выполнение которого затрачено наибольшее количество времени.