

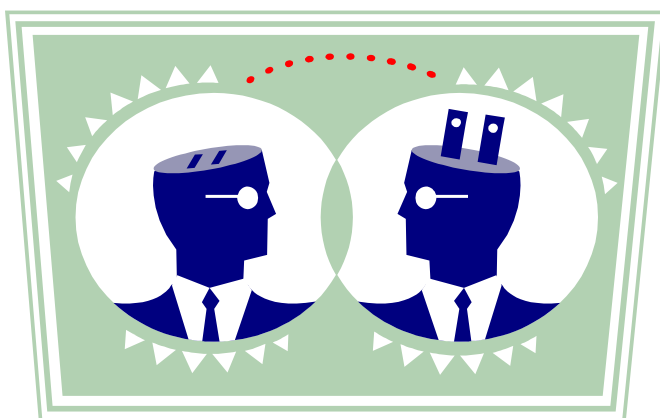


Волгоградская областная юношеская  
библиотека  
Информационно-библиографический отдел

---

## **ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ БИБЛИОТЕКИ ПО СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

**Методическая консультация**



Волгоград 2011

**78.5**

**О - 64**

Составитель: В.В. Дергилева, зав. ИБО

Ответственный за выпуск: Е.Г. Наумова

**Организация работы библиотеки по справочно-библиографическому обслуживанию пользователей**

: метод. консультация / Волгогр. обл. юнош. б-ка, Информ.-библиогр. отд. ; сост. В. В. Дергилева ; отв. за вып. Е. Г. Наумова. – Волгоград, 2011. - 31 с.

**Библиографическое обслуживание** - это совокупность процессов доведения *библиографической информации* до потребителей в соответствии с их реальными и потенциальными *информационными потребностями и запросами*.

**Основные принципы** организации библиографического обслуживания:

- **системность**, требующая охвата всех групп пользователей библиотечных услуг
- **пластичность**, означающая изменение форм обслуживания в зависимости от изменения запросов.

Работа в условиях рыночной экономики заставляет библиотеки вводить *платные формы обслуживания (библиографические списки, копирование фрагментов документов, БД из фонда библиотеки и т.д.)*.

**Основные виды** библиографического обслуживания:

- библиографическое информирование
- *справочно-библиографическое обслуживание*.

Термин **«справочно-библиографическое обслуживание»** закреплен в ГОСТе 7.0-99 «Информационно-библиографическая деятельность, библиография. Термины и определения»: *«...обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг»*.

**Справочно-библиографическое обслуживание** принадлежит к числу обязательных функций библиотек и служит удовлетворению прав пользователей на информацию о составе библиотечных фондов и содержащихся в них конкретных до-

кументах, консультационную помощь в поиске и выборе источников информации.

В настоящее время этот вид обслуживания имеет место во всех типах библиотек, независимо от структуры, численности работников, состава читателей и т.д. В публичных библиотеках справочно-библиографическое обслуживание является универсальным. Осуществляется всеми структурными подразделениями, обслуживающими пользователей, на основе фондов и СБА.

Понятие **«пользователь СБО»** является наиболее общим и точным наименованием индивидуального или коллективного потребителя, обращающегося с разовым запросом. Пользователь СБО – это не только зарегистрированный читатель библиотеки.

В процессе СБО библиографы и библиотекари помогают пользователям в поиске документов, необходимых им в научной, профессиональной, учебной деятельности, в уточнении библиографических сведений о конкретных документах, в разыскании различных фактов по документальным источникам.

Справочно-библиографическое обслуживание осуществляется в **традиционном** и в **автоматизированном режиме**. При работе в автоматизированном режиме привлекаются БД других библиотек.

Справочно-библиографическое обслуживание осуществляется в **оперативном** и в **продленном режиме** (при невозможности найти релевантный ответ; при согласии пользователя на *ожидание* ответа).

С внедрением **компьютерных технологий** возможности справочно-библиографического обслуживания значительно расширились.

### **Требования к СБО**

- оперативность
- полнота
- релевантность (соответствие полученной информации *информационному запросу*).

**Для успешного осуществления СБО** требуется

- интуиция, позволяющая понимать потребности пользователя, угадывать ошибки, неточности в запросе
- компетентность, эрудиция, логика, умение отобрать нужную информацию
- мобильность, способность быстро реагировать, переключаться
  - способность быстро принимать решения
  - настойчивость в достижении результатов
  - установка на оказание помощи пользователю
  - терпение, опыт.

Ошибки при выполнении запросов пользователей возникают в условиях повышенной нагрузки, от недостатка опыта, от нежелания качественно выполнить работу.

Качество СБО во многом зависит от состояния **справочно-библиографического аппарата (СБА)**, взаимосвязей

между его отдельными частями, оптимального наполнения карточками разделов каталогов и картотек, глубины раскрытия содержания (в первую очередь книг и журнальных статей в каталогах, картотеках и БД).

Согласно ГОСТу 7.0-99 справочно - библиографический аппарат (СБА) - это совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов, используемых при обслуживании читателей.

СБА состоит из разнородных элементов:

- законченных или «закрытых» (ретроспективных библиографических изданий, законсервированных каталогов и картотек, БД на CD-ROM и т.п.)
- продолжающихся (текущих библиографических пособий, действующих каталогов и картотек, пополняемых БД).

**Рациональность организации СБА** зависит от наличия таких свойств, как *системность, пластичность, надежность, доступность и экономичность.*

**Пластичность** выражает способность СБА изменяться в зависимости от изменения запросов читателей, их содержания, состава запрашиваемых документов и фактов. Элементы СБА иногда изменяют в предвидении будущих вероятных запросов - формируют новые разделы каталогов, картотек или даже новые тематические картотеки, составляют библиографические списки, меняют содержание частей СБА.

**Надежность** СБА заключается в его способности удовлетворять типичные для данной библиотеки или ее подразделений разовые запросы. Она гарантирует отражение в СБА наиболее ценной, ретроспективной и новейшей информации.

**Доступность** СБА отражает удобство его использования читателями. Он становится доступным благодаря продуманному размещению его частей и элементов, соответствующему их оформлению, поддержанию в рабочем состоянии.

**Экономичность** отражает вынужденное материально-финансовыми ресурсами библиотеки ограничение состава и полноты СБА.

### **Структура справочно-библиографического аппарата**

- справочно-библиографический фонд (СБФ)
- фонд неопубликованных библиографических пособий (ФНБП)
- система библиотечных каталогов (традиционных и электронных), библиографических картотек и баз данных (БД).

**Элементы СБА** взаимно дополняют друг друга. Незменным остается главное назначение СБА - ориентация пользователей в массивах документов на различных материальных носителях и навигация в мировых информационных ресурсах.

**1. Справочно-библиографический фонд (СБФ)** - образуемый совокупностью выделенных из общего фонда библиотеки нормативных, справочных и библиографических изданий (в печатной и электронной формах). Состав и объем СБФ зависят от типа библиотеки, содержания и характера запросов пользователей, направления и содержания библиографической работы.

Критерием отбора изданий для СБФ служит необходимость их использования в оперативном библиографическом поиске при библиографировании и библиографическом обслуживании. В СБФ поступают новые текущие и ретроспективные библиографические издания, электронные справочные и библиографические издания на дискетах и CD-ROM.

Не подлежат исключению из СБФ указатели библиографических пособий (включая «Библиографию российской библиографии», энциклопедии, научно-вспомогательные ретроспективные указатели).

**Справочно-библиографический фонд** включает:

- универсальные энциклопедии
- специальные и тематические энциклопедические издания, как межотраслевого характера, так и по отдельным проблемам культуры и искусства
- различные издания справочного характера.

Они предназначены преимущественно для тематического и фактографического поиска.

В состав **справочно-библиографического фонда** включаются:

- монографии
- обобщающие труды
- учебники.

Они важны как источники фактографической и библиографической информации.



Одним из основных средств справочно-библиографического обслуживания являются **библиографические пособия** различного содержания и назначения.

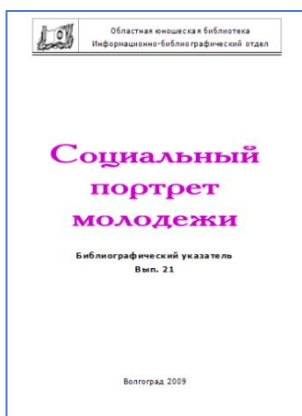
**Справочно-библиографический фонд** располагает системой

- *универсальных текущих указателей*
- *ретроспективных библиографических указателей.*

Сложившаяся **система библиографических пособий** составляет информационное пространство Волгоградской областной юношеской библиотеки и играет важную роль в справочно-библиографическом обслуживании пользователей.

При подготовке библиографических изданий учитывается обеспеченность данной темы источниками и запросы пользователей. Информационно-библиографическое обеспечение учебного процесса является приоритетным направлением издательской деятельности.

### Библиографический указатель «Социальный портрет молодежи»



Основное издание отдела.

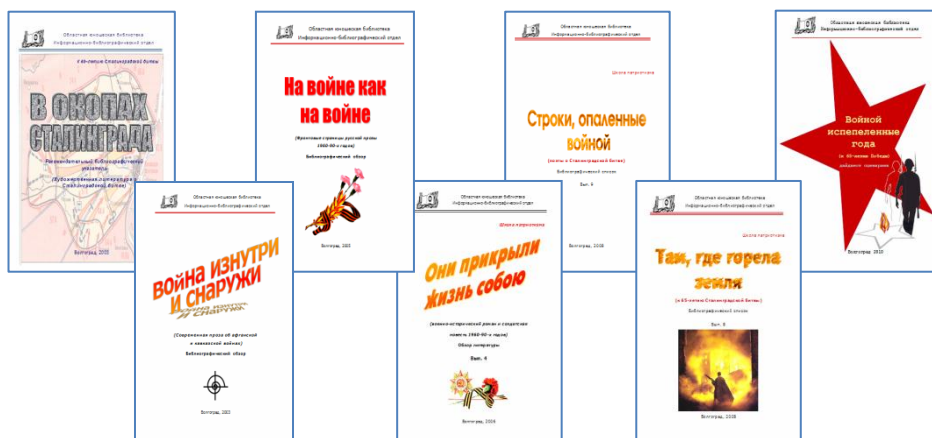
Продолжающееся издание выходит с 1995 года два раза в год.

Подготовлено 23 выпуска.

## Серия «ИнформНавигатор»



## Серия «Школа патриотизма»



## Серия «Чтение – тоже имидж!»



## Серия «Факультатив правовых знаний «Фемида»»



**2. Система библиотечных каталогов (традиционных и электронных), библиографических картотек и БД** является наиболее подвижной частью СБА. Технология их ведения позволяет без хронологических пробелов концентрировать библиографическую информацию.

Система библиотечных каталогов, библиографических картотек и БД ГУК «ВОЮБ»:

- Алфавитный каталог
- Систематический каталог
- Краеведческий каталог

\* \* \*

- Систематическая картотека статей
- Алфавитная картотека заглавий произведений художественной литературы
- Тематическая картотека художественных произведений
- Новое в литературно-художественных журналах

\* \* \*

- Электронный каталог
- БД «Систематическая картотека статей»
- Сводная Краеведческая БД

**3. Фонд неопубликованных библиографических пособий (ФНБП)** - часть СБА, содержащая оригиналы или копии выполненных в процессе справочно-библиографического обслуживания письменных справок, а также оставшиеся в рукописи библиографические пособия и полученные в порядке обмена из других библиотек аналогичные материалы.

Основную его часть составляют копии письменных справок, он иногда бывает ограничен только ими, и тогда его принято именовать **фондом выполненных справок**.

Важным элементом СБА (хотя и не обязательным) становятся **тематические подборки, досье и дайджесты**. Они составляются при устойчивом читательском интересе к какой-либо проблеме и отсутствии книжных публикаций по ней.

## Структура тематической подборки

- титульный лист, где помимо темы указываются хронологические границы отбора документов или начала сбора информации
- оглавление
- копии текстов (или сами документы), сгруппированные определенным образом
- библиографический список всей выявленной литературы (а не включенной в подборку).

**Досье** — составленная по определенному плану, развернутая характеристика объекта (организаций, лиц). Основу досье составляет фактическая информация, которая постоянно нуждается в уточнении.

**Дайджест** — это фрагменты текстов многих документов, подобранные по определенной теме, не обеспеченной обобщающими публикациями. Каждый фрагмент, извлеченный из текста, должен сопровождаться ссылкой на описание документа в целом.

Формирующееся **информационное общество** накладывает отпечаток на библиотеки в целом, и на СБО, в частности. Воздействие его значительно шире и глубже, оно не ограничивается внедрением в жизнь библиотек электронных средств создания, хранения и использования информации. Оно в полной мере затрагивает сами основы библиотечного и библиографического обслуживания.

Под влиянием информационного общества вырабатываются новые стандарты на конечный продукт СБО, смещаются

приоритеты от **опосредованного** фактографического **обслуживания**, когда задачей библиографа являлось сориентировать пользователя в **источниках информации**, к **непосредственному**, когда пользователю предоставляется **сама информация**.

Пользователи все чаще стремятся с помощью библиографа получить **конкретную информацию**, а не просто помощь при поиске **источников информации**. Пользователям все более необходима не вторичная информация - **библиографическая**, а первичная – **фактографическая** и соответственно **полнотекстовая**.

**Библиографический запрос** представляет собой обращение пользователя в библиографическую службу в устной, письменной или электронной форме, отражающее потребность в **библиографической информации**.

Классификация **библиографических запросов** по характеру информации

- тематические
- уточняющие
- адресные
- фактографические.

Справочно–библиографическое обслуживание осуществляется с помощью **новых информационных технологий**, которые создают более качественный уровень обслуживания пользователей. Использование **современных компьютерных технологий** расширяет возможности справочно-библиографического обслуживания, которое соединяет **автоматизированный** и **традиционный** библиографический поиск.

При выполнении запросов используются **электронные ресурсы**:

- ресурсы Интернета
- библиографические и полнотекстовые БД
- издания на электронных носителях информации.

Доступ к **электронным источникам информации** предоставляет пользователям

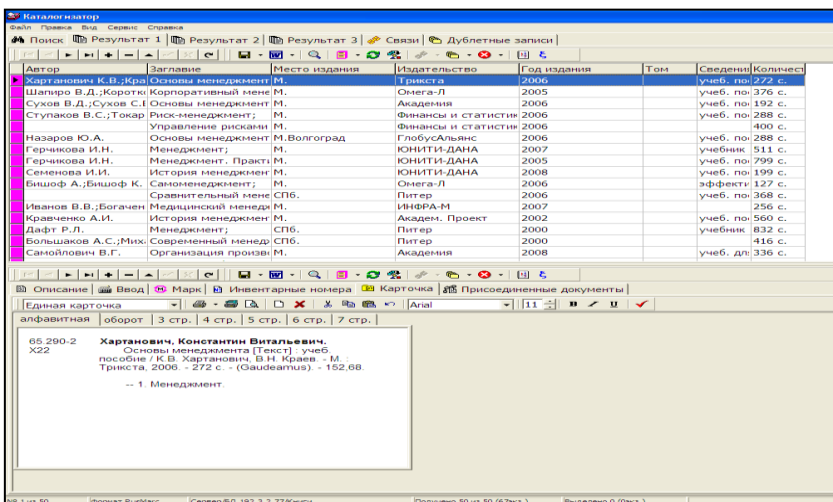
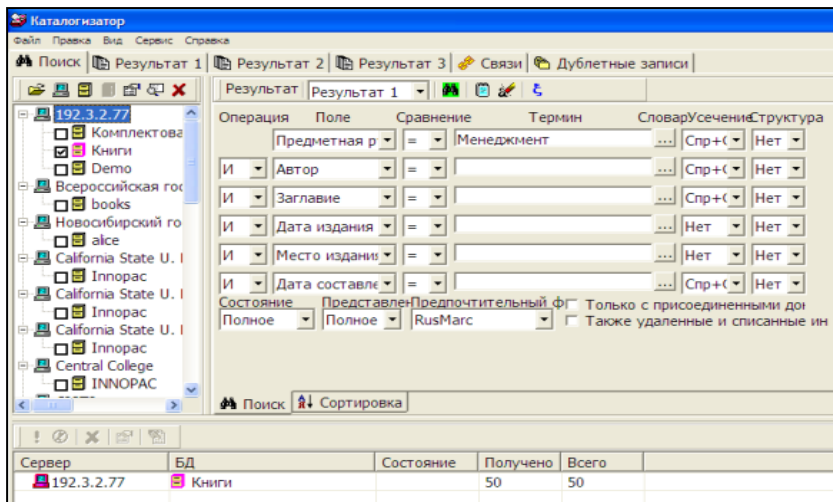
- библиографическую информацию
- фактографическую информацию
- полнотекстовую информацию.

**Автоматизация библиографических процессов** обеспечивает доступ пользователей к мировым информационным ресурсам.

С **1993 года** для более качественного и оперативного предоставления информации пользователям Волгоградская областная юношеская библиотека начала осуществлять **автоматизацию библиотечно-библиографических процессов**, которая прошла несколько этапов:

- оснащение отделов компьютерной техникой
- создание локальной сети
- создание автоматизированных рабочих мест
- подключение к сети Интернет.

С помощью автоматизированной библиотечной системы **«АС – Библиотека 3»** осуществляется *комплектование, обработка, подписка, регистрация читателей, роспись статей.*



Одно из основных направлений работы - создание и ведение **библиографических баз данных (БД)**.

**Библиографические БД** - основа высокого качества и эффективности поиска информации. Они значительно изменили традиционную сложившуюся систему каталогов и картотек, их использование позволяет вести поиск по:



- классификационным индексам
- ключевым словам
- элементам библиографического описания: автору, заглавию.

Использование электронного каталога и баз данных повышает качество обслуживания пользователей:

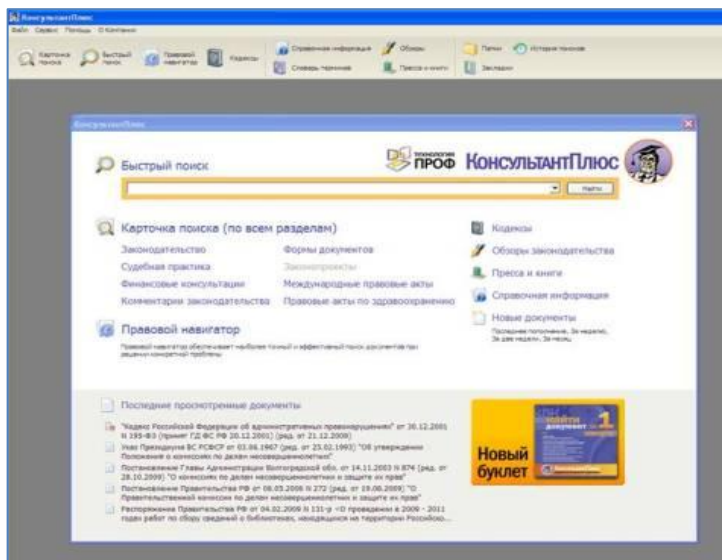
- осуществляется быстрый поиск по элементам библиографической записи документа и их комбинациям
- выполняются сложные запросы
- делаются распечатки фрагментов ЭК и БД.

Происходит изменение потребностей пользователей, ориентированных на получение не информации о документе, а его **полного текста**. Библиографическая информация сама по себе не представляет ценности, если за ней не следует возможность получения **полного текста** документа. **Полнотекстовые базы данных** оперативно удовлетворяют подобные запросы.

### Собственные полнотекстовые базы данных



Справочная правовая система «**КонсультантПлюс**» является составной частью справочно-библиографического аппарата библиотеки.



## Работа с СПС

- предоставляет свободный доступ к правовой информации
- упрощает поиск информации
- сокращает количество отказов

## Пользователь

- оперативно находит нужный правовой акт
- получает разъяснения по вопросам применения законодательства
- до минимума сокращает время на поиск необходимой информации.

## **Состав СПС**

- широкий массив юридических материалов
- документы федеральных, ведомственных и местных органов управления
- комментарии законодательства
- образцы юридических документов
- блок экономической и справочной информации.

## **Главные критерии качества СПС**

- оперативность обновления (еженедельная)
- полнота предоставляемой информации.

## **Поиск документа по реквизитам**

- тематика
- вид документа
- принявший орган
- дата
- номер
- название документа
- текст
- поиск по статусу
- когда получен
- дата в Минюсте
- номер в Минюсте

## **Быстрый поиск**

Использование **Интернет–технологий** расширяет возможности традиционного справочно-библиографического обслуживания.

**Интернет** предоставляет доступ к мировым информационным ресурсам. Сотрудники библиотеки активно используют информационные ресурсы крупнейших библиотек России.

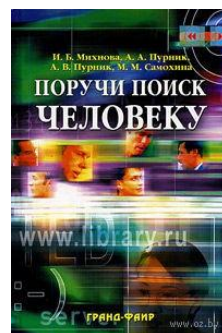
К **услугам Интернета** обращаются как сами сотрудники для выполнения *библиографических запросов*, так и пользователи библиотеки для *самостоятельного автоматизированного поиска*.

**Виртуальная справочная служба** – это справочная служба, функционирующая с помощью электронных технологий, часто в реальном масштабе времени. Клиенты используют компьютеры и интернет-технологии для взаимодействия с персоналом службы без физического контакта.

### **Формы виртуального справочного обслуживания**

- справки по электронной почте (*e-mail reference*)
- сетевые формы (*web forms*)
- чат-справки (*chat reference*)
- сетевой контактный центр (*web contact center*)
- видеоконференции (*video conferencing*).

**Поручи поиск человеку** : Виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова и др. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 304 с. : ил. – (Специальный издательский проект для библиотек).



Большие возможности для эффективного справочно-библиографического обслуживания дает **собственный сайт**. **Виртуальную библиотеку** не стоит рассматривать только лишь как электронный каталог. **Виртуальной библиотекой** можно назвать сайт любой библиотеки, который по своему содержанию и наполняемости соответствует ее целям и задачам.

## Библиотечный сайт ГУК «ВОЮБ»



На библиотечном сайте содержится информация о прошедших и планируемых мероприятиях, новинках литературы. Здесь можно ознакомиться со структурой библиотеки, режимом работы, найти контактную информацию, воспользоваться электронным каталогом.



## Странички библиотечного сайта

[О библиотеке](#)

[Новости](#)

[Книжный хит-парад](#)

- *Новинки*
- *Советуем прочитать*
- *Литературные премии*

[Электронный каталог](#)

[Периодика](#)

\* \* \*

[Конкурсы](#)

[ПРОФИ](#)

- *Наши издания*

[Литературная студия](#)

[Клуб «Инсайт»](#)

[Арт - галерея](#)

[Полезные ссылки](#)

[Календарь праздников](#)

[Наши партнеры](#)



## Учет справок в справочно-библиографическом обслуживании

Все структурные подразделения, ведущие справочно-библиографическое обслуживание, учитывают справки по **единой форме**, принятой в библиотеке. Регистрация справок осуществляется в **журнале (тетради) учета СБО**.

### Форма учета СБО

Порядковый номер	Дата	От кого поступил запрос (категория)	Содержание запроса	Библиографические справки			Фактографические Библиографические консультации	Отрасль знания	Использованные источники	Примечания	Исполнитель
				Цель запроса	Тематические	Уточняющие					
						Адресно-библиографические					

Столбец **«Кто выдал»** заполняется только в библиотеках, имеющих более одного сотрудника. В условиях недостаточного комплектования возникает большое количество **отказов**. Отказы записывают в графе **«Примечания»**. Учет отказов помогает вести работу по докомплектованию книжного фонда библиотеки.

**Основная цель СБО** – удовлетворение запросов всех пользователей. Для этого осуществляется:

- прием запросов во всех подразделениях и пунктах библиотечного обслуживания
- передача сложных запросов в специализированные центры (библиографический отдел ЦБС, библиографические отделы других библиотек)



- сбор и анализ данных о состоянии СБО и выработка решений организационно-методического характера по его совершенствованию.

### **Рациональная организация СБО** предполагает

- информирование пользователей о предоставляемых услугах
- упорядоченный прием запросов
- разделение функций СБО в подразделениях библиотеки.

Основные принципы построения системы обслуживания фиксируются в «**Положении о системе СБО в... библиотеке (ЦБС)**». Организатором СБО выступает **библиографический отдел / библиограф**, а роль диспетчера выполняет **справочный пункт**.

Справочно-библиографическое обслуживание **регламентируется** различного вида документами: *ГОСТами, блок-схемами, технологическими картами, технологическими инструкциями, «Порядками выполнения услуг», «Положениями...», «Паспортами»* на библиотечные каталоги, библиографические картотеки и электронные базы данных.

### **Регламентирующие документы СБО**

- Положение о системе СБО в библиотеке
- Положение о СБФ библиотеки
- Положение о системе каталогов и картотек
- Технологическая инструкция «Путь библиографической справки (запроса) в библиотеке».

## Список литературы

1. **Авдони́на, Н. А.** Нам пишут – мы отвечаем : (об организации работы с письменной справкой) / Н. А. Авдони́на, Н. С. Масловская // Мир библиогр. – 2008. - № 4. – С. 24-26.  
Опыт работы отдела справочно-библиографического обслуживания РГБ.
2. **Авдони́на, Н. А.** СБО: эффективность и качество / Н. А. Авдони́на, Н. С. Масловская // Мир библиогр. – 2010. - № 5. – С. 2-4.
3. **Авдони́на, Н. А.** ФВС: все о фонде выполненных справок // Н. А. Авдони́на, Н. С. Масловская // Мир библиогр. – 2009. - № 1. – С. 29-31.
4. **Авдони́на, Н. А.** Фонд выполненных справок – важный элемент СБА / Н. А. Авдони́на, Н. С. Масловская // Библиография. – 2008. - № 5. – С. 30-34.
5. **Авдони́на, Н.** Фонд выполненных справок – важный элемент СБА / Н. Авдони́на, Н. Масловская // Библиотека. – 2008. - № 10. – С. 72-74.
6. **Александров, В. А.** Виртуальное СБО // Мир библиогр. – 2008. - № 3. – С. 1.
7. **Березина, И. А.** Справочно-библиографическое обслуживание студентов // Мир библиогр. – 2007. - № 1. – С. 69-70.
8. **Библиографическая работа в библиотеке: организация и методика** : учебник / под ред. О. П. Коршунова. – М. : Кн. палата, 1990. – 255 с.

9. **Библиографический поиск** // Справочник библиографа / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб., 2005. – С. 482-509.
10. **Библиотечно-библиографическое обслуживание** // Справочник библиотекаря / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 3-е изд. , перераб. и доп. – СПб. , 2005. – С. 168-225.
11. **Виды библиографических запросов** // Справочник библиографа / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб., 2005. – С. 478-479.
12. **Галеева, И. С.** Интернет как инструмент библиографического поиска / И. С. Галеева ; науч. ред. М. И. Вершинин. – СПб. : Профессия, 2007. – 248 с. – (Серия «Библиотека»).
13. **Горшкова, Т. Р.** Выявление информационных потребностей читателей как условие оптимизации выполнения справок // Библиотековедение. – 2007. - № 4. – С. 50-53.
14. **Документационное обеспечение справочно-библиографического аппарата** : метод. рекомендации / Волгогр. обл. юнош. б-ка, Отд. формирования фонда ; сост. Л. Э. Курина ; отв. за вып. Е. Г. Наумова. – Волгоград, 2009. – 29 с.
15. **Дригайло, В. Г.** Основы научной организации труда в библиотеке : учеб.-метод. пособие / В. Г. Дригайло. – М. : Либерия-БИБИНИНФОРИ, 2005. – 424 с.
16. **Ельмикеева, Н. И.** Электронные информационные ресурсы в СБО // Библиография. – 2007. - № 2. – С. 57-60.

17. **Ефимова, Е.** Грани виртуальности: формы и способы справочно-информационного обслуживания // Библ. дело. – 2008. - № 6. – С. 28-31.
18. **Информационно-библиографическое обслуживание** : сб. ст. / РНБ. – Вып. 1 : История и современное состояние. – СПб., 2003. – 192 с.
19. **Каталоги и картотеки Областной юношеской библиотеки** : справочник / Волгогр. обл. юнош. б-ка, Отд. формирования фонда, Информ.-библиогр. отд. ; сост. Л. Э. Курина, В. В. Дергилева ; отв. за вып. Е. Г. Наумова. – Волгоград, 2010. – 31 с.
20. **Каталоги и картотеки централизованной библиотечной системы** : практ. пособие / под ред. Т. В. Борисенко, Э. Р. Сукиасян. – М. : Книга, 1985. – 128 с.
21. **Климаков, Ю. В.** Муниципальная библиотека: справочно-библиографический аппарат : учеб.-метод. пособие. – М. : Либерия-Бибинформ, 2005. – 88 с.
22. **Лашас, А. В.** СБО на основе новых информационных технологий // Библиография. – 2010. - № 3. – С. 26-30.
23. **Лойкова, А. М.** Новые аспекты в справочно-библиографическом и информационном обслуживании // Науч. и техн. б-ки. – 2008. - № 4. – С. 72-77.
24. **Масловская, Н. С.** Выявляем и изучаем потребности читателя : Итоги читательского анкетирования в отделе СБО РГБ / Н. С. Масловская, Н. А. Авдоница // Библиография. – 2010. - № 4. – С. 34-37.

25. **Масловская, Н. С.** Уточняющая справка – лидер в работе / Н. С. Масловская, Н. А. Авдоница // Мир библиогр. – 2009. - № 2. – С. 9-11.
26. **Михнова И. Б. и др.** Поручи поиск человеку : Виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова и др. ; под общ. ред. И. Б. Михновой. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 304с. : ил. – (Специальный издательский проект для библиотек).
27. **Моргенштерн, И. Г.** Место СБА в библиотеке как системе // Науч. и техн. б-ки. – 2007. - № 10. – С. 23-26.
28. **Научная организация труда в библиотеке** : практ. пособие / под ред. А. Н. Ванеева. – М. : Книга, 1980. – 87 с.
29. **Нещерет, М. Ю.** Виды ответов на запросы пользователей: учет в справочно-библиографическом обслуживании // Библиография. – 2009. - № 4. – 47-54.
30. **Нещерет, М. Ю.** Виртуальное справочно-информационное обслуживание // Библ. дело – XXI век. – 2006. - № 2 (12). – С. 73-85.
31. **Нещерет, М. Ю.** Избыточная информация как средство достижения пертинентности // Библиография. – 2007. - № 6. – С. 8-14.

Роль избыточной информации в библиографическом поиске.
32. **Нещерет, М. Ю.** От фонда неопубликованных библиографических пособий – к электронной базе знаний // Библиография. – 2009. - № 6. – С. 54-57.

33. **Нохрина, В. А.** Использование электронных библиотек в справочно-библиографическом обслуживании / В. А. Нохрина, Ю. В. Нохрин // Библиография. – 2008. - № 1. – С. 11-17.
34. **Нуждина, Г. А.** Роль библиотечных каталогов в информировании читателей // Новая б-ка. – 2008. - № 2. – С. 23-28.
35. **Причины неопределенности библиографических запросов. Методика их уточнения** // Справочник библиографа / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб., 2005. – С. 479-482.
36. **Разумова, Э. Г.** Корпоративное взаимодействие универсальных научных библиотек в рамках онлайн-ового СБО (к постановке проблемы) // Библиотековедение. – 2008. - № 6. – С. 36-40.
37. **Редькина, Н. С.** Организационно-технологическая документация в библиотеке : лекция для системы повышения квалификации библиотекарей // Библиосфера. – 2006. - № 3. – С. 47-53.
38. **Рогачева, А.** Что? Где? Когда? : Справочное обслуживание в виртуальной среде // Библ. дело. – 2008. - № 14 (80). – С. 20-21.
39. **Самохина, М. М.** Корпоративная виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек и ее молодая аудитория // Юнош. б-ки России. – 2007. - № 3. – С. 50-60.
40. **Скоробогатов, В. М.** Справочно-библиографическое обслуживание на этапе перестройки / В. М. Скоробогатов, Э. Р. Сукиасян // Научн. и техн. б-ки. – 2007. - № 9. – С. 37-44.

41. **Справочно-библиографический аппарат библиотеки** // Справочник библиотекаря / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 3-е изд. , перераб. и доп. – СПб. , 2005. – С. 140-167.
42. **Справочно-библиографический аппарат как база обслуживания** // Справочник библиографа / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб., 2005. – С. 469-477.
43. **Справочно-библиографическое обслуживание** // Справочник библиографа / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб., 2005. – С. 512-530.
44. **Столяров, Ю. Н.** Разрешение спорного вопроса // Мир библиогр. – 2007. - № 2. – С. 2-5.  

Справочно-библиографический аппарат в структуре библиотеки как системы.
45. **Столяров, Ю. Н.** Справочно-библиографический аппарат в структуре библиотеки как системы // Науч. и техн. б-ки. – 2007. - № 3. – С. 21-28.
46. **Теплицкая, А. В.** Библиографическая деятельность РГБ: нормативная документация и публикации сотрудников // Библиография. – 2010. - № 5. – С. 28-34.