Библиографическая справка - ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию.

Тематическая библиографическая справка - ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию по определенной теме.

Адресная библиографическая справка - ответ на запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа.

Уточняющая библиографическая справка - ответ на разовый запрос об отсутствующих или искаженных элементах библиографического описания.

Фактографическая справка - ответ на разовый запрос, содержащий фактические сведения (событие, дату, значение слов и т.д.).

Тематическая справка

Тематическая справка - содержит библиографическую информацию по определенной теме и представляет собой список литературы (или подбор литературы) по теме, сформулированной потребителем в запросе.

Понятие «тема» в данном случае трактуется в широких пределах - от частного вопроса в какой-то отрасли знаний до запросов типа: подобрать литературу о космосе, биоэнергетике и т.п.

Например:

* Земская реформа в Х1Х в.
* Помогите найти литературу по теме «Зрительные сигналы как средство общения»
* Развитие гостиничного бизнеса в современной России

Возможно, что список литературы будет состоять всего лишь из 1-2 названий документов соответствующих запросу, если другие источники не установлены, либо документ полностью удовлетворяет потребность в информации.

Для тематических запросов характерна большая степень неопределенности.

Тематические запросы можно разделить на два класса:

1. Сформировавшиеся у пользователей в процессе их трудовой, самообразовательной и других видов деятельности (осознаваемые как преимущественно личные информационные потребности);
2. Вызванные необходимостью выполнения учебных и других заданий - своего рода «вынужденные» запросы.

Тематическая справка выполняется в несколько этапов:

* + приём запроса,
  + изучение темы запроса,
  + определение круга источников,
  + непосредственно библиографический поиск (с помощью СБА, электронных каталогов и картотек),
  + аналитический отбор и группировка материала,
  + оформление справки (составление списка литературы (при необходимости), закладки и пр.).

Выделяется разные категории сложности тематических справок в зависимости от:

* целевого назначения справки,
* характера используемых источников,
* принципов отбора литературы,
* объёма выданной библиографической информации.

Одной тематической справкой считается перечень библиографической информации по одной теме, при условии, что библиотекарь ведёт поиск литературы самостоятельно или совместно с читателем.

Адресная справка

Адресная библиографическая справка - это справка о наличии и (или) местонахождении запрашиваемого документа (адрес документа).

Примечание для библиотек-филиалов ЦБС: данная справка в выполняется на основе поиска в традиционном или электронном каталоге, сети Интернет. Адресная справка, которая сопровождается выдачей книги из фонда своей библиотеки, учитывается как акт книговыдачи (библиотечное обслуживание).

Главным условием выполнения адресной справки является точное и, по необходимости, полное библиографическое описание документа. Если такового нет, то выполняется сначала уточняющий поиск. Адресную справку выполняют с помощью СБА (алфавитного каталога (АК), систематического каталога (СК), систематических картотек статей (СКС)); электронного каталога (с помощью АБИС «ИРБИС»); сводного (генерального) каталога ЦБС, МБА (Межбиблиотечного абонемента).

Например:

* Наличие в библиотеке книга Лукьяненко «Ночной дозор», и какие книги этого автора можно взять в библиотеке?
* Есть ли в библиотеке седьмой номер журнала «Родина» за 2010 год?

Одной адресной справкой считается одна библиографическая запись, включающая библиографическое описание документа и сведения об его местонахождении (в АК и СК местонахождение документа обозначено на обороте каталожной карточки, где обозначены подразделения ЦБС, в которых зарегистрирована книга).

Адресный запрос, требующий библиографического уточнения, считается за одну единицу учёта и учитывается как уточняющий.

Для адресных запросов типичны три ситуации их возникновения:

* физическая удалённость пользователя от фонда и / или каталогов;
* безуспешность самостоятельного поиска издания в каталогах библиотеки;
* необходимость установить местонахождение издания для заказа его по МБА.

Уточняющая справка

Уточняющая библиографическая справка - выполняется в ответ на запрос о недостающих либо искажённых сведениях о документе, без чего этот документ не может  
быть идентифицирован, а значит, не может быть найден ни в справочно-библиографическом аппарате, ни в самом фонде. Уточняются основные элементы  
библиографического описания (например: известно название книги, но неизвестен автор).

Уточняющие запросы возникают при выполнении адресных справок; при необходимости указать стандартные библиографические данные о документе или оформлении библиографических списков и сносок в рукописях; при подготовке рефератов, курсовых, дипломных работ.

Уточняющие запросы считаются наиболее сложными и трудоёмкими. При выполнении такой справки следует учитывать типичные ошибки в уточняющих запросах потребителей:

* искажение фамилии и инициалов автора издания; замена буквы на сходную (например: Тихомиров /Хамиров, Вавилов/Лавинов и др.); путаница женской фамилии с мужской;
* представление редактора (составителя) книги как автора (в каталоге книга представлена под названием, например, учебник «Педагогика» Лавриненко (ред.));
* сокращённое или неточное название книги, периодического издания;
* неточный перевод с иностранного языка (например: Гарди - Харди, Желязны-Зилязны);
* неверно указанные год издания, издательство и др.

Выполняется уточняющая справка с помощью СБА, электронных каталогов и картотек, возможностей сети Интернет.

Одной уточняющей справкой считается уточнение библиографического описания одного документа. Число проверенных элементов библиографического описания не влияет на количество справок.

Например:

* Где была опубликована статья О.М. Волохина «На пороге глобальных перемен»?
* Кто автор книги «Мои философские собеседники?
* Авторство романа «Осень патриарха»

Фактографическая справка

Понятие «факт» в СБО является условным и обозначает любую форму запрашиваемой не библиографической информации.

Фактографическая справка - ответ на запрос, содержащий фактические сведения, конкретные сведения самого различного содержания (конкретные данные о событиях, лицах, параметрах машин, географических объектов и т.д.). В качестве фактографических запросов рассматриваются найденные по запросам фрагменты текста (цитаты).

(ГОСТ 7.0-99. п. 3.2.2.20)

Фактографические запросы свидетельствуют о необходимости получения читателями конкретных сведений самого различного характера: от адреса учреждения, стоимости определённых товаров, правил эксплуатации бытовой техники до правописания отдельных слов.

Фактографическая справка представляет собой ответ по существу запроса: точная дата, цифра, цитата, термин и т.д. Фактографический поиск предполагает выявление самих фактов и данных, а не сведения о документах, где эти факты содержатся. Для выполнения данной справки, как правило, используют справочную литературу - различные энциклопедии, словари, справочники, фактографические картотеки.

Например:

* Что такое «каталог» (дать определение)?
* Год рождения композитора М.П.Мусоргского?
* Значение слова «резервировать»
* Адрес Конституционного Суда РФ

Иногда путают тематическую и фактографическую справки, неверно определив суть запроса. Как можно их различить?

Например:

1. «Что такое шаровая молния?» - это фактографическая справка, ибо здесь требуется определение самого понятия, явления (можно найти ответ в справочной литературе, энциклопедии), а подбор источников не требуется, пользователю неважны библиографические данные источника. Необходим конкретный ответ на конкретный вопрос.
2. «Мне нужно написать реферат по теме «Шаровая молния» - это тематический запрос, т.к. пользователю необходимо как можно больше источников с полным библиографическим описанием для подтверждения списка используемой в работе литературы.

Одной фактографической справкой считается установление одного фактического сведения (цитата, дата жизни, значение слова и т.д.).

Если факт найден в нескольких источниках — учитывается одна справка.

Справка, сочетающая в себе элементы нескольких типов справок (в том числе консультацию), учитывается как одна справка. За единицу учёта принимается тот тип справки, на выполнение которого затрачено наибольшее количество времени.