
Краевое государственное бюджетное
научное учреждение культуры
ДАЛЬНЕВОСТОЧНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА

Информационно-библиографический отдел

**СИСТЕМА УЧЁТА
СПРАВОЧНО–БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ**

Методические рекомендации

Составитель Т. Б. Мильруд

Хабаровск
2016



СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
От составителя.....	3
Общие положения.....	4
Учёт справочно-библиографического обслуживания.....	4
Учёт запросов на справочно-библиографическое обслуживание.....	5
Учёт справок.....	5
Учёт переадресований.....	7
Учёт консультаций.....	8
Учёт отказов.....	9
Формы учёта справочно-библиографического обслуживания.....	9
Заключение.....	11
Термины и определения.....	12
Список литературы.....	15





ОТ СОСТАВИТЕЛЯ

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) осуществляется всеми структурными подразделениями библиотеки, обслуживающими пользователей. От учета справочно-библиографического обслуживания зависит оценка эффективности и качества, предоставляемых справочно-библиографических услуг, и в целом информационной деятельности библиотеки.

В предлагаемом пособии рассматриваются вопросы, связанные с учетом и регистрацией запросов, выполненных библиографических и фактографических справок, консультаций, отказов, переадресование.

Методические рекомендации по учёту СБО пользователей составлены в соответствии с ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», действующим на территории России с января 2015 года.

В методических материалах даны определения терминов библиотечной статистики, основных показателей и единиц измерения справочно-библиографического обслуживания, используемых в данном пособии. Материал в рекомендациях сгруппирован по разделам, соответствующим видам учёта справочно-библиографического обслуживания: учет запросов, учет справок, учет консультаций, учет отказов. В пособии даются рекомендации по формам регистрации учета СБО. Пособие снабжено списком литературы.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Деятельность библиотеки, всех ее структурных подразделений направлена на качественное и оперативное предоставление библиотечно-информационных услуг, удовлетворяющих определенную потребность пользователя библиотеки в выдаче документов, предоставлении информации о новых поступлениях, в получении справок, консультаций и т.д.

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) как составная часть библиографического обслуживания является одним из важнейших направлений библиотечно-библиографической деятельности библиотеки, определяющим качество, оперативность, эффективность обслуживания пользователей и обеспечивающим удовлетворение их информационных потребностей.

Оценка эффективности и качества деятельности библиотеки во многом зависит от постановки учёта, предоставляемых ею библиотечно-информационных услуг. Этим занимается библиотечная статистика, которая собирает, группирует и обрабатывает первичные статистические данные, характеризующие состояние и деятельность библиотеки, группы библиотек, отдельных направлений библиотечной работы.

УЧЁТ СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



Учёт результатов справочно-библиографического обслуживания (СБО) – важнейшее условие эффективности и качества информационной деятельности библиотеки.

Учёт справочно-библиографического обслуживания осуществляется в целях:

- ✓ обоснованного планирования справочно-библиографического обслуживания;
- ✓ изучение информационных потребностей пользователей;
- ✓ выявление и устранение недостатков в организации СБО;
- ✓ изучение использования информационных ресурсов библиотеки;
- ✓ учета затрат на справочно-библиографическое обслуживание;
- ✓ анализа результатов справочно-библиографического обслуживания и выявления направлений его развития и совершенствования;
- ✓ систематического контроля состояния справочно-библиографического обслуживания;
- ✓ соблюдения единообразия в учете справочно-библиографического обслуживания и сопоставимости результатов.

Единицами исчисления справочно-библиографического обслуживания являются:

- ✓ справка;
- ✓ консультация;
- ✓ переадресование.



Материалы учета дают возможность достаточно глубоко анализировать библиографическую работу. Благодаря правильному и полному учёту СБО можно получить данные:

- общее количество поступивших запросов;
- общее количество выполненных справок;
- категории пользователей, обратившихся с запросами;
- цели запросов;
- типы справок;
- области знаний, по которым поступают запросы и их тематика;
- использование информационных ресурсов (традиционных и электронных);
- кто выполняет справки;
- частота и сезонность поступления запросов;
- количество и типы выполненных консультаций;
- количество отказов и их доля в общем числе справок;
- количество переадресований.

УЧЁТ ЗАПРОСОВ НА СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Единицей подсчёта количества запросов пользователей является запрос на одну единицу учета библиотечного фонда, **одну справку**, одну копию документа и т.д., вне зависимости от формы его подачи.

Запросы на получение справок подсчитываются в целом и дифференцированно по видам запросов:

- количество адресных запросов;
- количество тематических запросов;
- количество уточняющих запросов;
- количество фактографических запросов;

УЧЁТ СПРАВОК

Результатом и основным показателем справочно-библиографического обслуживания является количество выданных справок.

Для целей организации справочно-библиографического обслуживания учёт справок классифицируется как по сущностным, так и по формальным признакам.

Справки делятся на внутренние и внешние.

Внутренние справки выполняются в процессе межличностного общения субъекта информационного обслуживания с пользователем в библиотеке. Внешние справки выполняют по запросам, поступившим по различным каналам связи (телефону, традиционной и электронной почте, в

режиме виртуального справочно-библиографического обслуживания и др.) от жителей данного или других населенных пунктов.

По форме доведения информации до пользователя справки делятся на письменные и устные. Письменная справка - это справка, доведенная до потребителя в документально фиксированной форме, Устная справка определяется как совокупность сведений об источниках информации, сообщаемых в устной форме в ответ на конкретный запрос разового характера, требующий использования справочно-библиографического аппарата, или как библиографическая справка, доведённая до потребителя в устной форме.

Также учёту подлежат справки, выданные различным категориям пользователей.

Подсчёт выданных справок пользователям осуществляется по:

- ✓ количеству справок, выданных пользователям при непосредственном посещении библиотеки;
- ✓ количеству справок, выданных удалённым пользователям в целом;
- ✓ количеству справок, выданных удалённым пользователям по используемым библиотекой каналам коммуникации (телефону, почте, системе виртуального справочно-библиографического обслуживания, электронной почте, на аккаунты пользователей в социальных сетях).

Подсчёт количества выданных справок осуществляется согласно их типологии. ГОСТ 7.0–99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» различает два вида справок: библиографическая справка и фактографическая справка.

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

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

Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

Тематические библиографические справки учитываются по числу выполненных тем.

Справки на **библиографическое уточнение** учитываются по числу уточняемых библиографических записей (независимо от количества уточняемых элементов в одной записи).

Адресные справки учитываются по числу документов, наличие которых в фонде библиотеки требуется установить.

Фактографические справки - по числу фактов, которые необходимо установить (статистического, адресного, топографического, биографического, хронологического и другого характера).

Учёту подлежат справки, выполненные по запросам удалённых пользователей, в режиме «Вопрос – ответ», поступившие в Виртуальную справочную службу библиотеки. Виртуальные справки соответствуют типологии справок, характерных для традиционного справочно-библиографического обслуживания: библиографические (тематические, адресные, уточняющие) и фактографические.

Особенность виртуального справочно-библиографического обслуживания – предоставление удалённым пользователям средствами электронной связи ответ на разовый запрос библиографической и/или фактографической информации, со ссылкой на традиционные ресурсы, в том числе и ссылок на конкретные ресурсы Интернет.

На практике, библиографы часто сталкиваются с тем, что виды библиографических справок часто не имеют жестко очерченных границ. Они могут «перерасти» одна в другую: библиографическое уточнение влечет за собой определение места хранения документа; адресные справки нередко требуют проведения уточняющего поиска; тематический список может быть обогащен фактическими сведениями; фактографические запросы трансформируются в тематические справки.

Справка, сочетающая элементы нескольких видов справок учитывается как одна справка. За единицу учёта берётся тот вид справки, на который затрачено наибольшее количество времени.

PS. Некоторые библиотеки, учитывая сложность того или иного поиска, принимают методическое решение учитывать фактическое число выполненных справок. Например, если адресная справка «переросла» в библиографическое уточнение, то учитываются, как выполненные 2 справки, а не одна.

Показатели справочно-библиографического обслуживания могут подсчитываться в целом по библиотеке и ее подразделениям.

Подсчет справок, в выполнении которой было занято несколько подразделений библиотеки, осуществляется подразделением, предоставившим ответ пользователю.

Справки, выданные в ответ на один запрос пользователя, подсчитываются по их реальному количеству, которое может не совпадать с количеством запросов, независимо от способа их передачи (по почте, телефону, факсу, через электронные информационные сети, при непосредственном контакте с пользователем).

УЧЁТ ПЕРЕАДРЕСОВАНИЙ

Отдельным объектом учёта следует считать также переадресование запроса. Перенаправление – передача отраслевых (узкотематических)

запросов в специализированные центры, выполнение справок по которым входит в их компетенцию, где с наибольшей полнотой собраны необходимая информация и возможно качественное удовлетворение запроса. Переадресованные запросы учитываются как выполненные справки. Переадресование предполагает извещение пользователя о том, что его запрос перенаправлен в другую библиотеку, научно-информационный центр, учреждение. Переадресовываются, как правило, запросы узкоотраслевого или непрофильного характера.

Учет переадресованных запросов проводится по числу извещений о переадресовке запросов в другие библиотеки.

УЧЁТ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) – это предоставление не только справок, но и других библиографических услуг. К другим библиографическим услугам относятся и консультации, когда ответ на запрос пользователя содержит не конкретно запрашиваемые данные, а дают советы по самостоятельному использованию путей и средств их получения.

Выполненные консультации учитываются по следующим видам:

- ✓ библиографическая консультация;
- ✓ ориентирующая консультация и справка по библиотеке;
- ✓ вспомогательно-техническая консультация;
- ✓ факультативная консультация.

Библиографическая консультация - разъяснения по методике поиска сведений по библиографическим источникам, энциклопедиям, словарям, справочникам, ресурсам Интернет, СПС. К библиографическим консультациям относятся и консультации по правилам оформления списка использованной литературы в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1–2003.

Библиографическая консультация, часто используемая в практической деятельности библиотечными работниками, является одним из самых важных средств формирования информационной культуры пользователей.

Ориентирующая консультация и справка по библиотеке (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых мероприятиях), ее услугам и ресурсам;

Вспомогательно-техническая консультация (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т.д.);

Факультативная консультация, выполненная на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др.), если их проведение предусмотрено уставными документами библиотеки

УЧЕТ ОТКАЗОВ

Результатом справочно-библиографического обслуживания может быть и отказ – ответ на разовый запрос, содержащий мотивировку невозможности выдать потребителю информацию, релевантную запросу.

Подсчет отказов на оказание библиотечно-информационных услуг осуществляется по каждой услуге:

- отказы на выдачу документа и/или копии (в названиях);
- отказы на выполнение справки;
- отказы на предоставление консультации.

Отказами не считаются:

- запрошенный документ не издавался,
- запрос не содержит достаточных библиографических сведений;
- библиотека не имеет полномочий на оказание запрашиваемой услуги;
- введен неправильный пароль, технический сбой на стороне;
- пользователя при обращении к электронным ресурсам библиотеки и другие независимые от библиотеки причины.

ФОРМЫ УЧЁТА СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Показатели справочно-библиографического обслуживания, используемые для решения конкретных задач, отражаются в формах статистического учета, принятых в библиотеке (базы данных, бланки, дневники, журналы учета, книги учета и др.). Существуют два вида учетных документов: первичные и вторичные: первичные учетные документы для ежедневного заполнения; вторичные документы – «Дневник работы библиотеки», куда заносится общая сумма по основным показателям учета СБО, и «Статистическая форма № 6-НК»,

Учет основных показателей справочно-библиографического обслуживания осуществляется в структурных подразделениях библиотеки. Затем итоги работы учитываются в целом по библиотеке ежемесячно, ежеквартально, по полугодиям, по итогам года.

Устные или письменные запросы и ответы регистрируются в документах первичного учета.

2. Первичными учётными документами для ежедневного заполнения являются: Лист, журнал, тетрадь **«Учет количества запросов и ответов»** или **«Учёт выполненных справок, консультаций и переадресования»**, предназначенных для учёта единиц исчисления справочно-библиографического обслуживания.

Учёт отказов по запросам осуществляется в **«Журнале отказов»** или **«Картотеке отказов»**.

В первичных формах учёта СБО фиксируются следующие данные:

- ✓ регистрационный номер запроса;
- ✓ дата обращения;
- ✓ категория, к которой относится пользователь;
- ✓ содержание, тема запроса
- ✓ тип справки (тематическая, уточняющая, адресная, фактографическая);
- ✓ тип консультации (библиографическая, ориентирующая, вспомогательно-техническая);
- ✓ отрасль знаний;
- ✓ источники выполнения запроса СК, АК, ЭК, БД, справочные издания, библиографические пособия, СПС и т.д..

В зависимости от специфики библиотеки, состава ее фондов, перечня оказываемых услуг и, исходя из конкретных целей сбора первичных статистических данных, может применяться и более детальная дифференциация показателей, по которым возможен сбор первичных статистических данных.

Также библиотеки могут принять решение о ведении учёта справочно-библиографического обслуживания в электронном виде, тогда необходимо ежемесячно распечатывать данные. Суммарный учет библиографических справок и консультаций еженедельно отражается в 4-ой части Дневника работы структурного подразделения библиотеки «Справочно-библиографическое обслуживание».

В журналах, тетрадях **«Учет количества запросов и ответов»** или **«Учёт выполненных справок, консультаций и переадресования»** каждому показателю СБО присваивается порядковый номер, нумерация сплошная в течение года. Номера, под которыми записаны консультации, переадресования, можно выделять каким-либо маркером или особым значком, для облегчения ежедневного статистического учёта, отдельных показателей данной деятельности.

Для учёта письменных справок необходимо указать две даты: дата поступления запроса и дата выполнения.

Содержание и тема запроса заносятся в окончательной формулировке после уточнения запроса пользователя.

В «Журнале или картотеке отказов» кратко, но понятно описываются причины отказа на запрос пользователя.





ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Ведение унифицированного, единообразного учета способствует правильному и обоснованному планированию работы, изучению потока запросов, совершенствованию справочно-библиографического аппарата, повышению квалификации сотрудников

Основные показатели справочно-библиографического обслуживания справки и консультации относятся к официальному статистическому учету и подлежат отражению в статистических формах установленного образца (форма 6–НК) и являются обязательными для всех библиотек.

Унифицированные показатели и единицы их исчисления будут способствовать единообразию представления первичных статистических данных, что создаст условия не только для их наглядного сопоставления, но и корректной последующей аналитической обработки для использования в планировании, отчетности и прогнозировании

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В методических рекомендациях используются следующие термины и определения:


Библиотечно-информационная услуга	конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.) [1]
Библиотечная статистика	Под библиотечной статистикой понимается вид практической деятельности по сбору, группировке и обработке первичных статистических данных, характеризующих состояние и деятельность библиотеки, группы библиотек, отдельных направлений библиотечной работы [1]
Первичный статистический учет	Под первичными статистическими данными понимают абсолютные числовые величины, отражающие объем какого-либо объекта или характеристики какого-либо процесса. Первичные статистические данные собирает и предоставляет конкретная библиотека, являющаяся юридическим лицом или структурным подразделением юридического лица. Показатели, обязательные для заполнения форм федерального статистического наблюдения, суммируются на федеральном уровне, уровне субъектов Российской Федерации и уровне муниципальных образований для всех библиотек или для отдельных типов библиотек. Частные показатели, используемые для решения конкретных задач, отражаются в формах статистического учета, принятых в библиотеке (базы данных, бланки, дневники, журналы учета, книги учета, паспорта мероприятий, формуляры, регистры услуг и др.) [1]
Библиографическое обслуживание	обеспечение потребителей библиографической информацией [2]
Библиографическая информация	информация о документах, необходимая для их идентификации и использования [2]
Справочно-библиографическое	обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с


обслуживание (СБО)	предоставлением справок и других библиографических услуг [2]
Библиографический запрос	информационный запрос на библиографическую информацию [2]
Библиографическая справка	ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка) [2]
Фактографическая справка	ответ на запрос, содержащий фактические сведения [2]
Виртуальная справка	ответ на запрос пользователя, поступивший на библиотечный или корпоративный сайт, реализующий виртуальное справочно-библиографическое обслуживание [1]
Консультация	ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению [1]
Библиографическая консультация	ответ на запрос, содержащий советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска, использованию СБА, методике библиографирования, правилам оформления библиографического списка, составления библиографического описания, систематизации документов, их аннотирования и реферирования [1]
Ориентирующая консультация и справка по библиотеке	Справка о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания, о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки, о проводимых мероприятиях), ее услугам и ресурсам [1]
Вспомогательно-техническая консультация	консультация по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д. [1]

Отказ	неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки [1]
Переадресование	процесс действия по значению глагола переадресовать (переадресовывать) Переадресовывать - 1. Направлять по новому адресу. 2. Направлять, обращать кому-либо другому, другим. (Ефремова Т. Ф. Новый словарь русского языка : Толково-словообразовательный : [В 2 т.]. Т. 2 : П – Я. - М., 2000. - С. 37). Согласно ГОСТ Р 7.0.20–2014 учитывается как единица исчисления справочно-библиографического обслуживания [1]
Пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки	физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами [1]
Удаленный пользователь	физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей [1]

Список литературы

1. Система стандартов информации по библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления : ГОСТ Р 7.0.20-2014. – Введ. 2015-01-01. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 16 с.
2. Система стандартов информации по библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения : ГОСТ 7.0-99. – Введ. 2000-01-07. – Москва : Изд-во стандартов, 1999. – 23 с.
3. Авдони́на, Н. А. СБО: эффективность и качество / Н. А. Авдони́на, Н. С. Масловская // Мир библиографии. – 2010. – № 5. – С. 2–4.
4. Аврамова, М. Б. Отраслевая статистика в условиях трансформации сети общедоступных библиотек: проблемы и решения / М. Б. Аврамова // Библиотековедение. – 2014. – № 6 – С. 115-122.
5. Дворкина, М. Новый национальный стандарт / М. Дворкина, А. Джиго, Т. Майстрович // Независимый библиотечный адвокат. – 2014. – № 3 – С. 3-9.
6. Дворкина, М. Я. Теоретические основы национального стандарта «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» / М. Я. Дворкина, А. А. Джиго, Т. В. Майстрович // Библиотековедение. – 2014. – № 4 – С. 21-28.
7. Коготков, Д. Я. Библиографическая деятельность библиотеки: организация, технология, управление : учебник / Д. Я. Коготков ; науч. ред. Г. В. Михеева ; под общ. ред. О. П. Коршунова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2003. – 304 с.
8. Майстрович, Т. В. Национальный стандарт «Библиотечная статистика...» / Т. В. Майстрович // Соврем. б-ка. – 2013. – № 6 – С. 76-81.
9. Макарова, И. Отчет как инструмент эффективности / И. Макарова // Независимый библиотечный адвокат. – 2012. – № 1. – С. 3-9.
10. Манифест ИФЛА о библиотечной статистике // Информ. бюл. Рос. библиотечной ассоц. – 2010. – № 58. – С. 98-100.
11. Моргенштерн, И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание: теория и практика : пособие для специалистов / И. Г. Моргенштерн ; [сост. и науч. ред. Г. Губанова]. – Москва : Либерей-библиоформ, 2011. – 172 с.
12. Нещерет, М. Ю. Виды ответов на запросы пользователей: учет в справочно-библиографическом обслуживании / М. Ю. Нещерет // Библиография. – 2009. – № 4. – С. 47-54.
13. Сви́рюкова, В. Г. Справочно-библиографическое обслуживание в научной библиотеке: современные подходы к организации (на примере ГПНТБ СО РАН) / В. Г. Сви́рюкова // Библиосфера. – 2010. – № 1. – С. 55–59.





14. Справочник библиографа / [О. А.Александрова и др. ; редкол.: Г. Ф.Гордукалова (науч. ред.) и др.]. – 4-е изд.,испр. и доп. – Санкт-Петербург : Профессия, 2014. – 767 с.

15. Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : метод. пособие / Новосиб. гос. обл. науч. б-ка, Отд. библио. маркетинга и инновац. деятельности ; сост. Т. Г. Шигаева. – Новосибирск : [б. и.], 2006. – 35 с.

16. Стандарты по библиографии, библиотечному и издательскому делу : документы, практика применения : справочник. № 114 / [сост. А. Н. Данилкина]. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2009. – 591 с.