

УЧЕТ СПРАВОЧНО- ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В БИБЛИОТЕЧНО- ИНФОРМАЦИОННЫХ ЦЕНТРАХ

Старовойтенко Эвелина Ивановна,
заведующая информационно-библиографическим
отделом ДГПБ

Терминология

- **Справочно-библиографическое или справочное обслуживание** - это совокупность процессов по удовлетворению информационных запросов потребителей информации
- **Запрос пользователя библиотеки- требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги**

Терминология

- **Пользователь библиотеки** - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки
- **Удаленный пользователь**- пользователь, осуществляющий доступ к ресурсам системы с удаленного терминала с использованием каналов телефонной , радио и других видов СВЯЗИ

Терминология

Библиографической справкой называют ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию

Библиографическая услуга- результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации

Информационная услуга- предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу

Терминология

- **Библиотечная услуга**- конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, различного вида справки, консультирование и т.д.)

Терминология

- **База данных**- набор данных, который достаточен для установленной цели и представлен на машиночитаемом носителе в виде, позволяющем осуществлять автоматизированную переработку содержащейся в нем информации
- **Полнотекстовая БД**-база первичных данных, содержащая полные тексты документов

Электронное издание

- **Электронное издание** - электронный документ, прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные данные

Электронное издание

- Электронный аналог печатного издания: электронное издание ,в основном воспроизводящее печатное издание
- Самостоятельное электронное издание , не имеющее аналогов
- “Электронные документы: создание и использование в публичных библиотеках.СПб, 2007.- с.33-39.

Электронный документ

- **Электронный документ-документ** на машиночитаемом носителе для использования которого необходимы средства вычислительной техники (ГОСТ 7.83-2001)
- Документ в котором информация представлена в электронно-цифровой форме называется электронным (ФЗ «Об информации информатизации и защите информации»)

Учет СБО

- **Главной целью учета СБО является получение информации о его состоянии: где, когда, кто обращается за справочно-библиографической помощью, с какими запросами (типы, тематика), используемые источники, исполнители. На основе этой информации можно реально управлять развитием СБО и оптимизировать его.**
- **Качество учета СБО свидетельствует о внимании, уделяемом ему в библиотеке, ее подразделении, филиале. Учет служит средством контроля за состоянием СБО.**

И.Г.Моргенштерн

ГОСТ 7.20-2000. БИБЛИОТЕЧНАЯ СТАТИСТИКА. Дата введения 01.01.2002

Стандарт техническим стандартизации, техническим комитетом 191 «Научно-техническая информация, библиотечное и издательское дело». Соответствует требованиям международного стандарта ИСО 2789-91 «Международная библиотечная статистика».

разработан комитетом РГБ, по Международным 191 «Научно-техническая информация, библиотечное и издательское дело». Соответствует требованиям международного стандарта ИСО 2789-91 «Международная библиотечная статистика».

Область применения

Настоящий стандарт устанавливает единицы учета документов фондов библиотек и органов научно-технической информации и единицы учета обслуживания пользователей библиотек и органов НТИ.

Стандарт обязателен для всех библиотек и органов независимо от ведомственного подчинения и форм собственности

УЧЕТ ЗАПРОСОВ И ОТВЕТОВ НА СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- Единицей учета разовых запросов на справочно-информационное обслуживание является запрос.
- Учет разовых запросов на СИО проводится по числу:
 - затребованных тем (для тематических библиографических запросов) – **тематическая справка;**
 - библиографических записей, требующих уточнения (для запросов на библиографическое уточнение) – **уточняющая справка;**
 - документов, наличие которых в фонде библиотеки или органа НТИ требуется установить (для адресно-библиографических запросов) – **наличие;**

УЧЕТ ЗАПРОСОВ И ОТВЕТОВ НА СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- затребованных фактов (для фактографических запросов)
– **фактографическая справка;**
- тем, требующих аналитико-синтетического преобразования документальной информации (**для аналитических запросов**);
- **методических консультаций** по разъяснению правил пользования библиотекой или органом НТИ, по использованию информационных изданий и элементов справочно-библиографического аппарата; каталогов, указателей, БД, ресурсов Интернет и т.п. (для запросов ориентационного характера).

Учет общего числа разовых запросов на справочно-библиографическое обслуживание проводится суммированием запросов, зарегистрированных в документации (или БД), принятой в библиотеке или органе НТИ (лист ежедневной статистики, тетрадь учета, журнал учета и проч.).

Единица учета выполнения разовых запросов на СНО является устная или письменная справка, содержащая сведения об одной теме, об одной уточненной библиографической записи, об одном установленном издании, об одном выявленном факте, а также устная или письменная методическая консультация по одному вопросу.

УЧЕТ ВЫПОЛНЕННЫХ ЗАПРОСОВ НА СПРАВОЧНО- БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОВОДИТСЯ ПО ЧИСЛУ:

- **тематических справок:** библиографических списков, тематических подборок (при выполнении тематических запросов). Дополнительно допускается учет библиографических записей, включенных в справку;
- справок, включающих **уточненные библиографические** записи (при выполнении запросов на библиографические уточнения);
- справок, содержащих сведения об изданиях, наличие которых установлено в фонде библиотеки или органа НТИ (при выполнении **адресно-библиографических запросов**);

УЧЕТ ВЫПОЛНЕННЫХ ЗАПРОСОВ НА СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОВОДИТСЯ ПО ЧИСЛУ:

- справок, включающих выявленные или уточненные факты (при выполнении **фактографических** запросов);
- справок, включающих обзорно-аналитические сведения (при выполнении **аналитических** запросов);
- **методических консультаций** (при выполнении запросов ориентационного характера).

УЧЕТ ЗАПРОСОВ

Учет общего числа выполненных запросов на СНО проводится суммированием справок, консультаций, зарегистрированных в документации (или БД), принятой в библиотеке или органе НТИ.

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

Примечание: Переадресованные запросы как выполненные не учитываются

УЧЕТ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ И ИХ КОПИЙ

Единицей учета выдачи документов и их копий является экземпляр, полученный пользователем по его запросу.

Примечание: Единицей учета выдачи периодических изданий является экземпляр или подшивка, полученная пользователем по его запросу.

Учет выдачи копий и документов с выставки входит в общее число выданных документов.

Учет выдачи платных копий документов, проведенный специализированным подразделением библиотеки или органом НТИ, осуществляется отдельно и входит в общее число выданных документов.

УЧЕТ ОТКАЗОВ

Единицей учета отказов на документы, их копии и СЮ является невыполненный запрос пользователя, зарегистрированный в листке читательского требования (или БД), другой документации, принятой в библиотеке или органе НТИ.

Учет общего числа отказов проводится суммированием невыполненных запросов пользователей, зарегистрированных в каждом структурном подразделении библиотеки или органа НТИ.

УЧЕТ МЕРОПРИЯТИЙ

Единицей учета мероприятий является одно мероприятие – выставка, устный обзор, день информации, экскурсия, библиотечно-библиографический урок и т.п., зарегистрированное в документации (или БД), принятой в библиотеке или органе НТИ.

Учет общего числа мероприятий проводится суммированием мероприятий, зарегистрированных каждым подразделением библиотеки или органом НТИ.

Примечания

1. Дополнительно в принятой документации (или БД) ведется учет экспонируемых и выданных документов, а также участников мероприятий.
2. Мероприятие, включающее одновременное проведение различных форм (например, выставку и устный библиографический обзор), учитывается как одно мероприятие, но составляющие этого мероприятия называются в принятой документации (БД).
3. Мероприятие, в организации и проведении которого принимали участие несколько структурных подразделений, учитывается один раз.

ФОРМЫ УЧЕТА

**Журналы, тетради учета, листки
учета, картотеки, БД**

Лист ежедневной статистики:

Подразделение (например: читальный зал, отдел обслуживания, ПЦПИ и др.)

Количество пользователей

Количество посещений

ФОРМЫ УЧЕТА

Количество обращений к электронным ресурсам

Всего:

В том числе:

КонсультантПлюс

КонсультантПлюс регион

НТЦ Система

Кодекс

Документы местного самоуправления

ФОРМЫ УЧЕТА

Электронные справочные ресурсы:

Электронные каталоги и базы данных других библиотек

Электронные периодические издания

Электронные энциклопедии, словари, справочники

Электронные библиотеки

ФОРМЫ УЧЕТА

Сайт ДГПБ

Электронные каталоги

Краеведческие ресурсы

Шолоховский сайт

Российские электронные ресурсы

Зарубежные электронные ресурсы

ФОРМЫ УЧЕТА

Тематические порталы Интернет

- Право
- Образование
- Экология
- Культура и искусство
- Сельское хозяйство
- Экономика
- Другие

ФОРМЫ УЧЕТА

Справки или количество информационных запросов

- Тематические 1, 2, 3 ,4...
- Фактографические 1, 2, 3,4 ...
- Адресно-библиографические 1, 2, 3,4 ...
- На уточнение библиографических данных 1, 2, 3,4 ...

ФОРМЫ УЧЕТА

Консультации по СБА и ресурсам Интернет
Выдача копий

Услуги ЭДД (электронная доставка документов):

- Количество пользователей
- Количество запросов
- Количество страниц

Отказы:

Переадресовано:

- Центральная библиотека
- ДГПБ
- Другие библиотеки
- Горячая линия КонсультантПлюс

**Журнал, тетрадь, БД, картотека сложных справок
(предпочтительно предметная)**

Благодарим за внимание!

**Желаем успехов в справочно-
библиографическом
обслуживании!**