

Рекомендации по учету справочно-информационного обслуживания в библиотеках Республики Карелия

Е.И.Догоняева, зав. информационно-справочным отделом

В библиотеках различных типов справочно-информационное обслуживание ведется либо в специализированном отделе, либо библиографической группой, либо одним библиографом или библиотекарем, на которого возложена данная обязанность. Все структурные подразделения библиотеки, которые ведут справочно-информационное обслуживание, осуществляют учет выполненных запросов.

В целях упорядочения учета справочно-информационного обслуживания в библиотеках Республики Карелия БАРК, рекомендует с 01.01.2008 г. вести учет на основе настоящих рекомендаций, в которых учтены требования ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» и имеющийся опыт работы библиотек России, опубликованный в учебной и научной литературе. Каждая отдельно взятая библиотека может использовать эти рекомендации **как основу** для разработки своих учетных документов с учетом специфики конкретной библиотеки.

1. Определение объектов учета справочно-информационного обслуживания

Справочно-информационное обслуживание (СИО) – обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг. ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» вводит следующие объекты учета справочно-информационного обслуживания: запросы пользователей библиотек и ответы библиографов на эти запросы пользователей библиотеки.

Запрос – требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги. В области СИО запросом является требование пользователя на выдачу библиографической и (или) фактографической информации.

Ответ – сведения, выданные библиографом пользователю библиотеки по его запросу. Ответы подразделяются на справки, библиографические консультации, переадресование и отказы.

Справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую и (или) фактографическую информацию, найденную в ходе библиографического поиска, и соответствующий запросу читателя. Справки по типу подразделяются на следующие справки:

Адресная библиографическая справка – содержит сведения о наличии и (или) местонахождении документа; Единица учета – установление наличия одного издания. Для адресных справок обычно используется точечная форма учета.

Уточняющая библиографическая справка – содержит сведения об элементах библиографического описания, отсутствующих или искаженных в запросе пользователя.

Тематическая библиографическая справка – содержит перечень библиографической информации по определенной теме; справка может содержать одну запись, если других не установлено, или данный документ полностью удовлетворяет потребность в информации.

Если при выполнении тематических запросов библиотекарь просматривает каталоги, картотеки и другие источники и рекомендует читателям конкретные книги и статьи - ответ учитывается как тематическая справка. Если библиотекарь рекомендует разделы каталогов, картотек, указателей и другие источники и читатель просматривает их самостоятельно - ответ учитывается как **библиографическая**

консультация. Единица учета – одна тематическая справка в устной или письменной форме: библиографический список, тематическая подборка, копии отдельных статей из БД по теме.

Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения; содержит факты, статистические данные, даты, цитаты, и т.д. и библиографическую ссылку на документ, в котором приводятся эти сведения. Единица учета – справка об одном выявленном факте.

Консультация – ответ, содержащий советы, рекомендации по самостоятельному использованию пользователем библиотеки путей и средств библиографического поиска (каталогов, картотек, библиографических указателей) по теме запроса, по разъяснению правил пользования библиотекой.

Отказ: Неудовлетворенный запрос пользователя библиотеки.

2. Общие правила учета СИО

2.1. Ответы (в устной и письменной форме) регистрируются в документах первичного учета.

2.2. Ответы учитываются в тех случаях, когда библиограф (библиотекарь) проводит **поиск** информации, затребованной читателем.

2.3. Учет разовых запросов на СИО проводится по числу:

- затребованных тем (для тематических библиографических запросов);
- библиографических записей, требующих уточнения (для запросов на библиографическое уточнение);
- документов, наличие которых в фонде библиотеки или органа НТИ требуется установить (для адресно-библиографических запросов);
- затребованных фактов (для фактографических запросов);
- 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 (далее — СБА): каталогов, указателей, БД и т.п. (для запросов ориентационного характера).

2.4. Тип ответа (справки) определяется видом (результатом) информационного поиска (тематического, адресного, уточняющего, фактографического), проведенного по запросу пользователя.

2.5. Результат каждого вида информационного поиска, проведенного по запросу, подлежит **отдельному** учету. Учет общего числа выполненных запросов на СИО проводится суммированием справок, консультаций. Регистрация справок и консультаций осуществляется по единой форме в листах учета справочно-информационной работы ([Приложение 1](#)) или в тетради (журнале) учета ([Приложение 1а](#)).

Приложение N1

Примерный лист ежедневного учета справок и консультаций

УЧЕТ СПРАВОК И КОНСУЛЬТАЦИЙ						
название подразделения _____					2012 г.	
			01/ 02	02/0 2	03/ 02	ДАТА
СПРАВКИ		ТЕМАТИЧЕСКИЕ				
		В Т.Ч.КРАЕВЕД				
		УТОЧНЯЮЩИЕ				
		АДРЕСНО-Б/Ф				
		ФАКТОГРАФ				
	В Т.Ч	С помощью ЭК				
		С помощью ИНТЕРНЕТ				
КОНСУЛЬТАЦИИ	по использованию:	ТРАДИЦИОННЫХ КАТАЛОГОВ И КАРТОТЕК				
		ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ				
		УКАЗАТЕЛЕЙ				
		ПО СОСТАВЛЕНИЮ Б/Ф ОПИСАНИЯ				

Журнал учета сложных справок

№ п/п	Дата	Группа читателя (группа, кафедра)	Содержание запроса	Цель запроса	Тип справки				Методическая консультация	Источники выполнения	Исполнитель	Примечания
					тематическая	уточняющая	фактографическая	адресная				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Правила заполнения таблицы учета справок:

1. Каждой справке присваивается порядковый номер, нумерация сплошная в течение года. Номера, под которыми записаны отказы, можно выделять каким-либо маркером, чтобы потом суммировать отдельно.
2. Для справок, выполненных в продленном режиме, указывать две даты: дата поступления запроса и дата выполнения.
3. Указывается группа читателя, которая может быть обозначена цифровым кодом, принятым в библиотеке.
4. Содержание запроса заносится в окончательной формулировке после уточнения запроса читателя.
5. Цель запроса: лич. – личный интерес (самообразование, увлечение), уч. – учеба, раб. – профессионально-производственный интерес, н.р. – научная работа и т.п.
11. Указывается перечень источников информации, использованных в библиографическом поиске для выполнения справки. Например: ЭК (электронный каталог), БД Интегрум, СКС и т.п.
13. Помещаются необходимые примечания. Чаще всего кратко, но понятно описываются причины отказа: запрос не по профилю библиотеки, разгадка кроссворда, нет в библиотеке и т.п.