

МБУ «ЦБС Купинского района»
Методико-библиографический отдел

УЧЕТ СПРАВОК И КОНСУЛЬТАЦИЙ

Методические рекомендации

Купино 2021

ББК 78

У91

Учет справок и консультаций / Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Купинского района». – Купино, 2021. – 12 с.

Оценка эффективности и качества деятельности библиотеки во многом зависит от организации учёта предоставляемых ею библиотечно-информационных услуг.

Библиотечная статистика собирает, группирует и обрабатывает первичные статистические данные, характеризующие состояние и деятельность библиотеки, группы библиотек, отдельных направлений библиотечной работы.

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) является важной частью информационно-библиографической работы библиотеки. Правильный и полный учет результатов СБО – главное условие анализа эффективности информационной деятельности библиотеки. Анализ документов учета позволяет судить о временных затратах на СБО, его объеме и качестве.

Данные методические рекомендации предложены специалистам МБУ «ЦБС Купинского района» с целью упорядочения учета СБО в библиотеках ЦБС.

© Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Купинского района», 2021

Библиотека оказывает услуги потребителям информации, отвечая на их разовые запросы в виде справки, содержащей библиографическую информацию, или же в виде консультации.

– Библиографическая информация: информация о документах, необходимая для их идентификации и использования.

– 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 искажённых в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка).

– Библиографическая справка (запрос): единица учета выполненных разовых запросов измерения справочно-библиографического обслуживания (СБО).

Технологически библиографическая справка включает в себя разовый библиографический запрос + библиографический поиск + ответ пользователю. Справкой именуют также ответ пользователю (выдача справки).

Библиографический запрос представляет собой обращение пользователя к библиографу (библиотекарю) в устной, письменной или электронной форме, отражающие потребность в библиографической информации.

Электронная справка – справка, выполненная в автоматизированном режиме (терминология, принятая в Российской государственной библиотеке). «Термины «виртуальная справка», «цифровая справка», «электронная справка», «информационные услуги Интернета», «живая справка» (live reference), «справка в реальном времени» взаимозаменяемы и применимы для описания справочных услуг с использованием компьютерной технологии...».

Классификация запросов многоаспектна.

По характеру необходимой информации справки подразделяются на тематические, уточняющие, адресные и фактографические.

При выполнении любой справки, а особенно тематической, необходимо соблюдать одно правило – во время возникновения запроса между библиотекарем и

пользователем обязательно должен состояться диалог, в течение которого библиотекарь уточняет параметры запроса:

- целевое назначение необходимого материала,
- хронологические рамки,
- вид носителей и др.

С учётом полученных сведений сотрудник библиотеки может либо сам выполнить данную справку, либо выступить в роли консультанта.

Адресная справка

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

Примечание для библиотек-филиалов ЦБС: данная справка 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 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 абонемент).

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 2019 год?
- Наличие в библиотеке книги Шишова А.В. «Казачьи войска России».

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»

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 XIX 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:

1. приём запроса,
2. изучение темы запроса,
3. определение круга источников, непосредственно библиографический поиск (с помощью СБА, электронных каталогов и картотек),
4. аналитический отбор и группировка материала,
5. 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.

Фактографическая справка

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

Фактографическая справка – ответ на запрос, со держащий 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).

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.

Консультации

В зависимости от характера информационной потребности библиографическая консультация может перерасти в методическую (читателя ориентируют в системе источников и особенностях их использования).

Библиографическая консультация – ответ, содержащий советы, рекомендации по самостоятельному использованию читателями путей и средств библиографического поиска (каталоги, картотеки, справочные издания) по теме запроса.

Библиографическая консультация даётся на самые разные виды запросов. Важно отметить, что библиографическая консультация может быть дана вместо библиографической справки по всем видам запросов. Пользователь в данном случае становится непосредственным участником поиска и приобретает, таким образом, опыт библиографической работы.

Электронные библиографические (методические) консультации по поиску информации включают предоставление удалённым пользователям текстовой информации обучающего характера, разъясняющей, как пользоваться электронным каталогом библиотеки и ориентироваться в российских и зарубежных информационных ресурсах. Возможно предоставление информации о правилах оформления библиографического списка, составления библиографического описания, систематизации документов, их аннотирования и реферирования.

Ориентирующая консультация – информация 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.

Отказ и переадресование

Кроме справок и консультаций известны другие виды ответов на запросы пользователей, а именно – отрицательный ответ, переадресование и отказ.

Если все исследованные в процессе поиска элементы СБА не содержат соответствующей запросу информации, то результатом поиска становится отрицательный ответ, который учитывается как выполненный запрос.

Переадресование предполагает извещение пользователя о том, что его запрос перенаправлен в другую библиотеку.

Отказ – это ответ, содержащий разъяснение правил, согласно которому запрос не принимается к исполнению. Отказ, как правило, даётся на этапе приёма запроса. Не принимаются к исполнению:

- запросы, требующие сплошного просмотра изданий;
- запросы уточняющего характера при отсутствии достаточных для осуществления библиографического поиска сведений о документе;
- тематические запросы, тема которых сформулирована нечётко.

Учет библиографических справок ведется в «Тетради выполненных справок» (Приложение 1).

В «Тетради выполненных справок» фиксируются справки и консультации:

- Учет общего количества справок, выполненных структурным подразделением (по типам: адресная, тематическая; уточняющая, фактографическая);
- Учет количества справок, выполненных для пользователей до 14 лет по типам (адресная справка; тематическая библиографическая справка; уточняющая библиографическая справка; фактографическая справка);
- Учет количества справок, выполненных для пользователей от 14 до 30 лет по типам (адресная справка; тематическая библиографическая справка; уточняющая библиографическая справка; фактографическая справка);

- Учет количества справок, выполненных для удаленных пользователей;
- Учет количества справок, выполненных с помощью электронного каталога;
- Учет количества справок, выполненных с помощью интернета;
- Учет количества справок, выполненных с помощью НЭБ, Гарант, ЭБ

Гребенникон;

- Учет количества справок, выполненных с помощью традиционных источников СБА (каталог, картотека);
- Учет количества справок, выполненных с помощью традиционных источников СБФ (энциклопедии, справочники, библиографические пособия);
- Учет количества справок и библиографических консультаций по отраслям знаний.

Список использованных источников

1. ГОСТ 7.0-99 СИБИД. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения : национальный стандарт : дата введения 2000-07-01. – Текст : электронный // Научная библиотека : сайт / Челябинский государственный университет. – URL: http://www.lib.csu.ru/ER/ER_IBK/fulltexts/7_0_100-2018.pdf (дата обращения: 19.11.2020).
2. ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления : национальный стандарт : дата введения 2015-01-01. – Текст : электронный // Справочная система «Кодекс». - URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200113790> (дата обращения: 19.11.2020).
3. Справочник библиографа / ред.: Г.Ф. Гордукалова, Г.В. Михеева. - 4-е изд., испр. и доп. - СПб.: Профессия, 2014. - 767 с.
4. Справочник библиографа / науч. ред. А.Н. Ванеев, В.А. Минкина. - СПб. : Профессия, 2002. - 527 с

Приложение 1

Схема тетради учета выполненных справок (левая сторона тетради)

№ п/п	Дата	Категория пользователя	Содержание запроса	Цель запроса	Тематическая	Уточняющая	Адресная	Фактографическая	Консультация	Отрасль знаний
1		Учитель	Искусство 17-18 века России	Раб.	+					85
2		Ученик	Что такое печка-куча	Уч.				+		80,32
3		Ученик	Реферат по информатике на тему «печка-куча, что это»	Уч.	+					80,32
4		Пенсионер	Кто автор книги	Лич.		+				
5		Пенсионер	Законодательство РФ о мусорной реформе на 2020 год	Лич.						67
6		Служащий	Поступил ли 7 № газеты «Маяк Кулунды»	Лич.			+			
7		Служащий	Как найти книгу в НЭБ, можно ли ее скачать						+	

Схема тетради учета выполненных справок (правая сторона тетради)

Источник выполнения	В стационарном режиме			В удаленном режиме		Исполнитель	Причина отказа	Примечания
	Всего	Из них		Телефон, факс	Сайт, соцсети, эл. почта			
		До 14 лет	14-30 лет					
СБА, СБФ, ЭК, НЭБ	+		+					
Интернет, Гребенникон		+						
Интернет		+						
Интернет	+							
Гарант	+							
				+				
НЭБ	+							

***Источник выполнения:

СБА – традиционные каталог, картотека;

СБФ - энциклопедии, справочники, библиографические пособия;

ЭК – электронный каталог.