

**Памятка  
по учету библиографических  
справок и консультаций**





**МБУК «Центральная библиотека Ровеньского района»  
Методико-библиографический отдел**

***Памятка по учету библиографических  
справок и консультаций***

Методико-библиографический материал

Ровеньки  
2019

**ББК 91.9:85 101**

**Пам 15**

Памятка по учету библиографических справок и консультаций : методико-библиографический материал / МБУК «Центральная библиотека Ровеньского района» ; сост. А. И. Прокопенко. – Ровеньки, 2019. – 20 с.

Методико-библиографический материал содержит методические рекомендации по справочно-библиографической деятельности библиотек. В нем содержатся основные определения библиографических справок, их формы, учет. Материал представляет интерес для работников библиотек.

**«Памятка по учету библиографических справок и консультаций»**

Методико-библиографический материал

Составитель: **А.И. Прокопенко**

Редактор: **О.П. Коваленко**

Тираж: 25 экз.

Подписано в печать: 18.04.2019г.

---

**МБУК «Центральная библиотека Ровеньского района»**

**Методико-библиографический отдел**

309740 Белгородская обл.,

п. Ровеньки,

ул. Ленина, 61

тел: 8 (47 -238) 5-71-42; 5-52-41

e-mail: [rovbiblioteka@yandex.ru](mailto:rovbiblioteka@yandex.ru)

© **МБУК «ЦБ Ровеньского района», 2019**



Одной из важнейших составляющих справочно-библиографической работы библиотеки является выполнение читательских запросов (справок). Кажущаяся достаточно простой эта работа требует высокой квалификации библиотечного работника. С одной стороны, библиографическое обслуживание читателей требует от библиотекаря постоянного совершенствования его профессиональных знаний и навыков, а с другой стороны, растущие потребности в информации ставят перед библиографом (библиотекарем) задачу постоянного поиска новых информационно-библиографических ресурсов, подготовки и доведения до читателя необходимой информации.

Активное освоение электронных информационных ресурсов становится главной профессиональной необходимостью работников библиотеки, а электронные виды библиографического поиска более эффективны.

Пособие предназначено для сотрудников библиотек.



**В ГОСТе 7.0.20-2014** рассмотрены единицы исчисления и правила подсчета справок и консультаций, предоставленных библиотекой (см. подраздел 8.4 «Подсчет результатов справочно-библиографического обслуживания»).

Учет показателей справочно-библиографического обслуживания ведется как в целом по библиотеке или библиотечной системе, так и в структурных подразделениях или филиалах библиотечной системы.

**ЕДИНИЦАМИ УЧЕТА СБО** является ответ на запрос пользователя, который он получает в виде:

- справки;
- консультации;
- переадресования.

**СПРАВКОЙ** считается только такой ответ на запрос, который был найден самим библиотекарем.

Помощь читателю в самостоятельном поиске называется **БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИЕЙ**.

Справки можно классифицировать по **ФОРМЕ ОТВЕТА**. Форму ответа отражает деление справок на **УСТНЫЕ** и **ПИСЬМЕННЫЕ**. Применение новых информационных технологий добавляет к ним **ЭЛЕКТРОННЫЕ СПРАВКИ**.

## Список использованных источников

1. Государственный стандарт ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200004287> (дата обращения 18.04.2019)

2. Государственный стандарт ГОСТ 7.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200113790> (18.04.2019)

3. Диомидова, Г.Н. Библиографоведение [Текст] : учеб. для сред. проф. учеб. заведений / Г.Н. Диомидова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2003. – 288 с. – (Библиотека)

4. Коготков, Д.Я. Библиографическая деятельность библиотеки [Текст] : организация, управление, технология : учебник / Д.Я. Коготков; науч. ред. д-р пед. наук Г.В. Михеева; под общ. ред. д-ра пед. наук О.П. Коршунова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2003. – 304 с.

5. Нещерет, М.Ю. Виды ответов на запросы пользователей: учёт в справочно-библиографическом обслуживании [Текст] / М.Ю. Нещерет // Библиография. – 2009. – № 4. – С. 47-54

6. Справочник библиографа [Текст] / науч. ред. А.Н. Ванеев, В.А. Минкина. – Санкт-Петербург : Профессия, 2002. – 528 с. – (Библиотека)

**СТАТИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ** справок рекомендуется проводить в каждом структурном подразделении и филиале ЦБС **ЕЖЕКВАРТАЛЬНО ИЛИ 1 РАЗ В ПОЛГОДА**.

**СВОДНЫЙ СТАТИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СБО** по ЦБС делает ответственный за это библиограф по итогам года, при необходимости – **2 РАЗА В ГОД**.

В итоговых отчетных данных обязательно должно быть указано количество отказов.

В годовом отчете дополнительно проводится анализ по другим показателям: по целям запросов, по категориям пользователей, по отраслям знаний, по использованию источников поиска.

**ПОДСЧЕТ** количества выданных справок осуществляется **СОГЛАСНО ИХ ТИПОЛОГИИ**:

- *тематическая библиографическая справка* — поиск документов по теме. Единицей учета является тема, независимо от того, сколько названий документов найдено;

Например:

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



- *уточняющая библиографическая справка* — уточнение неизвестных или искаженных читателем элементов библиографического описания документа (книги или статьи, в том числе нормативно-правового документа). Единицей учета является библиографическое описание одного документа, независимо от того, сколько элементов описания требовало уточнения. Поиск автора и источника публикации цитаты – это тоже уточняющая справка;

Например:

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



- **адресная справка** — это поиск местонахождения документа в данной библиотеке или других библиотеках при условии, что известны точные данные о нем. Единица учета — один документ (книга, журнал, газета, CD-ROM и др.);

Например:

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

№	дата	Тема консультации	Возрастная категория		Вид консультации				Стационарные	Удаленные	Исполнитель
			До 14	15-30	Б	О	ВГ	Ф			
	2016										
1.	12.01	Где найти книги		+	+						
2.			+			+			+		
3.											



№	дата	от кого поступил запрос			содержание вопроса	цель запроса	тип справки			отрасль запроса	в т. ч. краеведение	Использованные источники		удаленные (тел., sms, e-mail)	запрос не выполнен			исполнитель
		наименование организации	род занятий пользователя	возрастная категория			Т	У	А			Ф	традиционные		электронные	отказ	переправ. (указать куда)	
1	2016 5.01	студ			Безработица в Белгородской обл: статистика, прогноз (кн. Ст. за 2005-2015гг.)	уч. проц.	Т			65	+	СКК, местн. газеты за посл. мес.	тел				Петрова	
2	--/--	пенс			Роман «Гристан и Изольда» – автор?	самооб.		У		84		ЭК	sms				Петрова	
3	16.01	кр. музей			Подлужные колокольчики кн., ил. За любые года	проф. д-ть.	Т			85		СК, СКС	интернет e-mail	БГУНБ			Петрова	



- **фактографическая справка** — это поиск информации статистического, географического, биографического характера и прочих конкретных фактов с помощью энциклопедий, словарей, справочников. Единица учета — один факт, явление, событие и т.п. В качестве фактографических рассматривают также найденные по запросам краткие фрагменты текстом (цитаты). Указывается библиографический источник поиска;

Например:

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

**Использование в СБО электронных ресурсов, %:**

- базы данных (локальные);
- электронные каталоги OPAC-Global;
- виртуальная справочная служба;
- справочные правовые системы;
- интернет;
- CD-ROM.

Кроме выдачи библиографических справок библиотеки проводят **консультации**.

**ГОСТ 7.0.20 – 2014:** «...Подсчет предоставленных библиотекой консультаций осуществляется по основным их видам...».

**Библиографическая консультация** — ответ на запрос, содержащий советы, рекомендации по самостоятельному использованию каталогов, картотек, библиографических указателей.

**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);

**Вспомогательно-техническая консультация** (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранение и перенос 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.

**ПОДСЧЕТ ОТКАЗОВ** на оказание библиотечно-информационных услуг осуществляется по каждой услуге (ГОСТ 7.0.20 – 2014).

#### **ПОДСЧЕТ ОТКАЗОВ ВКЛЮЧАЕТ:**

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

От отказа следует отличать **ОТРИЦАТЕЛЬНЫЙ**

#### **ОТВЕТ.**

Основной формой учета СБО во всех структурных подразделениях ЦБС является «**ТЕТРАДЬ УЧЕТА БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ СПРАВОК**».

**Подсчет справок**, выданных различным категориям пользователей, осуществляется по следующим параметрам:

(ГОСТ 7.0.20–2014)

- количество справок, выданных пользователям при **НЕПОСРЕДСТВЕННОМ ПОСЕЩЕНИИ БИБЛИОТЕКИ;**

- количество справок, выданных **УДАЛЕННЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ** в целом и дифференцированно по используемым библиотекой каналам коммуникации (телефону, почте, системе виртуального справочно-библиографического обслуживания, электронной почте, на аккаунты пользователей в социальных сетях).

Каждый отказ учитываются вместе с выполненными справками в единой форме (**ТЕТРАДЬ УЧЕТА**).

Суммируются отказы и консультации отдельно от выполненных справок.