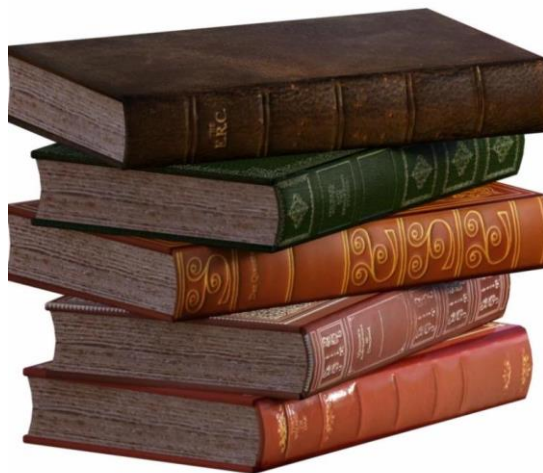


**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
муниципального образования Павловский район
«Межпоселенческая библиотека»**



***«Учет показателей справочно-
библиографического обслуживания»***

ст. Павловская, 2020

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.

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, ответа, содержащего библиографическую или фактографическую информацию, найденную в ходе библиографического поиска и соответствующую запросу читателя; ответ может содержать сведения и об отрицательном результате поиска;

- консультации, рекомендации по поиску информации, сведений, сообщаемых читателю о библиотеке, о предоставляемых ею услугах, возможностях работы с локальными и удаленными информационными ресурсами;

- переадресования, т.е. извещения пользователя о том, что его запрос перенаправлен в другую библиотеку.

УЧЕТ СПРАВОК

Учёт справок – первичная основа планирования трудозатрат данного вида библиографической деятельности. Для более детального учета приведённых показателей справки и консультации для локальных и удаленных пользователей подсчитываются согласно их типологии, так как на выполнение справок и консультаций различных видов заложены разные нормы времени.

ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ СПРАВКИ

Методика выполнения справки включает в себя четыре основных этапа, из которых состоит «Путь справки».

I этап – приём запроса.

Оттого насколько верно сформулирован запрос, будет зависеть выбор источников поиска, а значит, раскрытие темы.

Разговорить читателя, помочь ему сформулировать тему – непростая задача, которую ежедневно решают библиографы, библиотекари. При приёме запроса очень важно установление взаимопонимания, контакта с читателем, что зависит от квалификации библиографа и его личных качеств: доброжелательности, умения терпеливо и доходчиво разъяснить важность и необходимость предъявляемых требований.

II этап - источники.

Выявить круг источников необходимо для ответа на запросы пользователей, анализирует, определяет последовательность их просмотра. От правильного выбора на этом этапе зависит успешность поиска и время выполнения запроса. Когда читательский запрос сформулирован очень сжато, ответить на него с помощью только одного СБА сложно. В таких ситуациях необходимо просмотреть учебные, справочные, производственно-практические издания, которые имеются в фонде библиотеки.

III этап – поиск в источниках.

Можно разделить на три стадии, которые осуществляются на основе СБА и фонда библиотеки:

- общее ознакомление с источником;
- выявление информации с помощью поискового аппарата источника;
- отбор, оценка и группировка информации.

Читателю можно выдать сведения и о документах, которые отсутствуют в данной библиотеке, но есть в фонде других (научных, специальных) библиотек. Виды произведений печати, хронологический охват непосредственно связаны с читательским запросом.

Поиск считается законченным, когда получен его результат; он может быть как положительным, так и отрицательным.

IV этап – оформление, выдача и регистрация справки – фиксируется в письменном виде, а именно:

- дата поступления запроса и готовность ответа;
- перечень просмотренных источников;
- сведения об исполнителе.

Когда требуется письменный ответ на запрос, составляется список литературы. Библиографические описания дополняются короткими аннотациями. Для того чтобы читатели быстрее получили необходимые издания, желательно указывать шифры книг. Копии библиографических списков, которые, по мнению библиотекаря, могут быть полезными другим пользователям, находятся в фонде выполненных справок. При выполнении уточняющих библиографических и фактографических справок необходимо называть источник информации. Это способствует повышению библиографической грамотности читателей, и в следующий раз они уже самостоятельно смогут ответить на аналогичные вопросы.

Отказ (письменный или устный) сопровождается объяснением его причин и рекомендациями по продолжению поиска или его переадресацией. Выдача результатов поиска пользователю может осуществляться лично или посредством электронной связи. При личном контакте с читателем у библиографа есть возможность убедиться, что ему понятны результаты поиска и дальнейшие направления работы с ними, в случае необходимости нужно дать дополнительные разъяснения. Регистрация справки осуществляется в журнале учёта.

МЕТОДИКА ВЫПОЛНЕНИЯ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ СПРАВОК

Методика выполнения тематических справок.

Тематическая справка представляет собой перечень документов по определённой теме и выполняется в несколько этапов.

I этап – приём и анализ запроса. При приёме запроса необходимо получить от заказчика возможно более полный набор сведений, обязательных для библиографического поиска:

- формулировка (уточнение) темы запроса, основных ключевых слов;

- подробное содержание темы (для узкоспециального запроса); цель запроса (научная, учебная деятельность и т. д.);

- определение видов документов, которые интересуют пользователя (книги, статьи из периодических изданий, авторефераты и т. д.);

- хронологические рамки; язык представления информации; степень полноты отбора документов;

- иные ограничения (например, сроки выполнения справки). Все эти сведения взаимосвязаны, иногда уже тема запроса подсказывает, какие необходимо использовать источники в тематическом библиографическом поиске. Тематические запросы можно разделить: на личные информационные потребности и «вынужденные» (выполнение учебных и других заданий).

II этап -изучение темы;

III этап - определение круга и последовательности просмотра источников информации;

IV этап – отбор и группировка материала. Важно не просто найти книги или статьи, а произвести отбор релевантных источников (т. е. наиболее соответствующих тематике читательского запроса). V этап – оформление справки (списка литературы). Этот вид справки выполняется только в письменной форме, вне зависимости от количества найденных источников (и даже в случае отказа). Справка оформляется в виде списка литературы, в котором документы могут быть расположены в алфавите авторов и/или заглавий либо систематизированы по определённой схеме. При применении любой систематизации сформированные разделы должны быть исчерпывающе понятно озаглавлены.

Методика выполнения адресных справок

Адресная справка – библиографическая справка, устанавливающая наличие или местонахождение документа или его части в определённом фонде. Как правило, эти справки выполняются оперативно и не требуют сложных разысканий, при условии если читатель знает точные и полные сведения об интересующем его документе. Основной библиографический источник выполнения адресной справки – традиционные (карточные) алфавитные каталоги книг, периодических и

продолжающихся изданий, собственный электронный каталог библиотеки. Результат адресного поиска – указание шифров хранения документа, позволяющих определить его местонахождение в библиотеке. Обычно библиограф обращается к алфавитному каталогу. Сведения о журналах, газетах, продолжающихся сборниках находят с помощью каталога периодических и продолжающихся изданий. Каталоги и картотеки спецвидов документов помогут найти ответы на вопросы о нотах, грамзаписях, стандартах, описаниях изобретений и т. п.

Методика выполнения уточняющих справок

Уточняющие запросы – это восполнение недостающих и/или установление точных элементов библиографического описания. Цель такого поиска – восстановление полного и 17 точного библиографического описания (автора, документа, заглавия, выходные данные издания, источника публикации статей, дата принятия и источник публикации официальных документов, количественные характеристики). Процесс уточняющего поиска ускоряется и облегчается при знании библиографом типичных ошибок в запросах потребителей информации. К ним относятся: искажение фамилии автора, инициалов; сокращения и неточности в заглавии книг, периодических изданий; замена заглавия подзаголовочными или надзаголовочными данными; искажение выходных данных; представление переводчика, составителя, редактора, иллюстратора как автора книги; представление авторской работы как коллективной и наоборот; представление статьи, главы, раздела книги, частного заглавия, тома или выпуска многотомного издания как отдельного издания; отсутствие наименования коллектива в продолжающихся изданиях, материалах конференции и т. д.; неточное приведение описания зарубежного издания на русском языке; неизданную работу читатель спрашивает как уже вышедшую в свет; отсутствие или искажение реквизитов (даты принятия, названия и источника публикации) официальных документов. Причины этих искажений – недостаточно высокая библиографическая грамотность, невнимательность при заполнении требований, ошибки в библиографических источниках.

Методика выполнения фактографических справок. Практически каждому читателю в процессе его деятельности, помимо самих документов и библиографических сведений о них, постоянно требуются те или иные конкретные справочные данные, зафиксированные в различных документах. Простейшие фактографические запросы, не требующие переработки содержащихся в документах фактических данных, обычно выполняются в библиотеках. Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения, проявление информационной потребности пользователя в установлении конкретного факта. Основными фактографическими запросами являются: уточнение даты событий; дат жизни; иных биографических данных; местонахождение населённого пункта; разыскание статистических данных; объяснение значения, происхождения слова или выражения; расшифровка аббревиатур и сокращений; уточнение написания и ударения в слове; разыскание цитат. Фактографическая справка содержит прямой ответ на запрос о тех или иных объектах, событиях, процессах, датах и т. д. Как правило, это просьбы сообщить дату какого-то события (например: «В каком году был осуществлён выход человека в космос?»), уточнить смысл термина («Что такое 21 конфронтация?»), установить факты жизни и деятельности отдельных лиц. Выполняются фактографические справки чаще всего по сборникам документов, словарям, энциклопедиям, справочникам. В случае узкоспециальных запросов, не получивших отражения в справочных изданиях, библиограф подбирает литературу, в которой наиболее вероятно наличие нужных сведений, и находит ответ путём её непосредственного просмотра. В отдельных случаях возможно использование библиографических пособий, тематических подборок материалов. Например, читателя интересует, кто из французских поэтов имел псевдоним Поль Элюар? Ответ находим в БСЭ (т. 30, стб. 453, с. 155) – Эжен Эмиль Поль Грендель. Фактографическая справка может содержать указание на источник, из которого почерпнуты интересующие читателя сведения. Иногда путают тематическую и фактографическую справки, неверно определив суть запроса. Как можно их различить? Пример: 1) «Что такое шаровая молния?» –

это фактографическая справка, ибо здесь требуется определение самого понятия, явления, а подбор источников не требуется, пользователю неважны библиографические данные источника. Необходим конкретный ответ на конкретный вопрос. 2) «Помогите 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ПРАВИЛА ЗАПОЛНЕНИЯ ТАБЛИЦЫ СБО

1. № п/п 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. Дата поступления/ выполнения запроса: для справок, выполненных в продленном режиме, указывать две даты: дата поступления запроса и дата выполнения.

3. Возрастная категория пользователя: Д (дети до 14 лет включительно), М (молодежь от 15 до 30 лет), В (взрослые от 30 лет).

4 Социальная категория пользователя:

- представители органов местного самоуправления
- специалисты
- учащиеся
- студенты
- пенсионеры
- безработные
- предприниматели
- люди с инвалидностью

5. Содержание запроса заносится в окончательной формулировке после уточнения запроса читателя.

6. Цель запроса: личный интерес (самообразование, увлечение), учеба, работа (профессионально-производственный интерес) научная работа и т.п.

7-10 Тип справки: тематическая - уточняющая - фактографическая – адресная.

Справка - ответ, содержащий библиографическую или фактографическую информацию, найденную в ходе библиографического поиска и соответствующую запросу читателя.

Тематическая библиографическая справка содержит библиографическую информацию по определенной теме. Тематическая справка выполняется в несколько этапов: прием запроса, изучение темы запроса, определение круга источников, непосредственно библиографический поиск, отбор и группировка материала, оформление справки. Выделяют несколько категорий

сложности тематических справок в зависимости от целевого назначения справки, характера используемых источников, принципов отбора литературы, объема выданной библиографической информации. Одной тематической справкой считается перечень библиографической информации по одной теме, при условии, что библиотекарь ведет поиск литературы самостоятельно или совместно с читателем.

Уточняющая библиографическая справка устанавливает или уточняет элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены. Уточняющие запросы считаются наиболее сложными и трудоемкими. При выполнении такой справки следует учитывать типичные ошибки в уточняющих запросах потребителей:

1. Искажение фамилии и инициалов автора.
2. Сокращенное или неточное название книги, периодического издания.
3. Неточный перевод с иностранного языка.
4. Неверно указанные год издания, издательство и др. Одной уточняющей справкой считается уточнение библиографического описания одного документа. Число проверенных элементов библиографического описания не влияет на количество справок.

Адресная библиографическая справка устанавливает наличие и местонахождение запрашиваемого документа в фонде библиотеки. Главным условием ее выполнения является точное и, по необходимости, полное библиографическое описание документа. Если такового нет, то выполняется сначала уточняющий поиск. Далее необходимо определить соответствующий раздел фонда библиотеки, используя при этом все имеющиеся информационные ресурсы (каталоги, картотеки, электронный каталог, справочные и библиографические издания и др.). Одной адресной справкой считается одна библиографическая запись, включающая библиографическое описание документа и сведения об его местонахождении. Адресные справки не учитываются, если библиографический поиск документа сопутствует книговыдаче на абонементе.

Фактографическая библиографическая 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 - энциклопедии, словари, справочники, фактографические картотеки. 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.

11. Консультации. Фиксируются 2 вида консультаций:

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

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 услугах 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.);

12. Отрасль знания справки, в т.ч. краеведение (Индекс или наименование ступени деления таблиц ББК/КР (краеведение)

13-19. Источник выполнения (указывается перечень источников информации, использованных в библиографическом поиске для выполнения справки): СБА, Фонд, Интернет, Консультант +, СЭКБРО (Сводный электронный каталог библиотек

Ростовской области), локальные ресурсы, электронные каталоги ДГПБ. Например: ЭК (электронный каталог), БД, СКС и т.п.

20. Обращение удаленных пользователей через телефон, электронную почту, виртуальную справочную службу, через аккаунты социальных сетей библиотек.

21. Причина отказа (Чаще всего кратко, но понятно описываются причины отказа: запрос не по профилю библиотеки, разгадка кроссворда, нет в библиотеке и т.п.) - о перенаправленных запросах.

22. Исполнитель.

