

Учет справочно-библиографической работы в муниципальных библиотеках

методические рекомендации

Рогачёва Анна Юлиановна,
главный библиограф отдела
«Общий читальный зал»
АОНБ имени Н.А. Добролюбова

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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.

Внедрение нормирования труда в библиотеках актуализирует задачу четкого и полного учета всей работы, которую выполняет сотрудник библиотеки, чтобы обосновать штатную численность и подтвердить уровень напряженности труда, качество выполнения работ и оказания услуг.

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 библиотек Архангельской области с целью упорядочения учета СБО в библиотеках области.

УЧЁТ СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В связи с существенными изменениями ресурсной базы библиотек в последние годы возникла необходимость пересмотра показателей, по которым оценивается работа библиотек.

С 1 января 2015 года вступил в действие ГОСТ 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления».

Цели разработки данного стандарта:

- формирование перечня первичных статистических показателей работы библиотек в электронной среде;
- определение единиц исчисления первичных статистических показателей;
- установление правил подсчета результатов работы библиотеки.

Национальный стандарт предназначен для использования в библиотеках всех видов и типов вне зависимости от ведомственной принадлежности и юридического статуса. Приведенные в ГОСТе показатели применяются избирательно, в зависимости от потребностей конкретной библиотеки.

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**, 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.

ГОСТ вводит подсчет всех видов справок и консультаций по **месту получения**, независимо от того, в устной или письменной форме информация была доведена до пользователя, что соответствует показателям государственной статистики – 6-НК (раздел 5).

Учету подлежат:

- ✓ количество справок и консультаций, выданных пользователям в библиотеке в **стационарном режиме**, т.е. при **непосредственном посещении библиотеки**,
- ✓ количество справок и консультаций, выданных в **удаленном режиме**; т.е. по телефону, почте, электронной почте, через социальные сети, по системе виртуального справочно-библиографического обслуживания. Общая цифра справок и консультаций **удаленным пользователям состоит из данных, учтенных** отдельно по каждому каналу связи, которые использует библиотека.

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.

В профессиональной литературе всё разнообразие справок, выполняемых в процессе СБО, традиционно учитывается по четырем основным видам.

Тематическая библиографическая справка содержит перечень библиографической информации (печатных документов и/или электронных ресурсов), соответствующей тематическому запросу пользователя. Подробнее о тематических справках можно прочитать в методической консультации [1].

С учетом тематических справок возникает меньше всего вопросов, т.к. подсчет таких справок производится по числу выполненных тематических запросов в виде библиографических списков, тематических подборок по **одной теме**.

Обратите внимание:

- ✓ Если в результате поиска по теме не удалось найти ни одного источника – учитывается одна **тематическая справка**, но с **отрицательным результатом**.

- ✓ Если в результате поиска по теме удалось найти только один релевантный источник - ответ учитывается как **тематическая справка**.
- ✓ Если при выполнении запроса библиотекарь вместе с читателем просматривает каталоги, картотеки и другие источники и рекомендует конкретные книги и статьи - ответ учитывается как **тематическая справка**.
- ✓ Если библиотекарь рекомендует разделы каталогов, картотек, указателей и другие источники и пользователь просматривает их самостоятельно - ответ учитывается как **библиографическая консультация**.

Адресная справка устанавливает наличие и местонахождение документа в фонде или предоставляет информацию о библиотеках, в которых документ хранится. При поиске в Интернет – это установление адреса электронного документа в Сети. Адресная справка должна содержать библиографические сведения, достаточные для идентификации документа:

для книги: автор, заглавие, место и год издания, количество страниц;

для статьи: автор, заглавие, источник, в котором статья опубликована (название книги или журнала), год издания, номер журнала, страницы, на которых размещена статья;

для электронных ресурсов: автор, заглавие, электронный адрес, дата обращения.

Адресная справка выдается на запросы типа:

«*Есть в библиотеке книга Томилина «Снова в воду»?»;*

«*За какие годы в библиотеке есть журнал «Наука и жизнь»?»;*

«*Есть в библиотеке газета «Пинежская правда» за 1988 год? Мне нужен номер за 14 мая»;*

«*В библиотеке можно посмотреть бюллетень «Вестник Приморского района»?».*

Адресные справки подсчитываются по числу документов, наличие которых в традиционном или электронном виде требуется установить.

Обратите внимание:

- ✓ Если читатель подходит со списком из 5 книг и просит уточнить их наличие в библиотеке, то это будет **5 адресных справок**, независимо от того, сколько книг из списка есть в вашей библиотеке.
- ✓ Если в фонде библиотеки нет нужной читателю книги - это адресная справка с отрицательным результатом.
- ✓ Если, выполняя запрос читателя, вы просмотрели несколько ресурсов, например, свой каталог, каталог АОНБ, сводный каталог библиотек Архангельской области – учитываться все равно будет **одна адресная справка**.
- ✓ Если читатель дал ошибочные данные о книге и вы прежде уточняете запрос, а только потом выясняете наличие источника – необходимо учесть **две справки: одну уточняющую и одну адресную**, несмотря на то, что вы выполняли адресную справку в два этапа.
- ✓ Если в результате поиска нужный документ не был обнаружен в фонде библиотеки или в открытых сетевых источниках и библиотекарь предлагает воспользоваться дополнительными услугами по доставке документа/копии, объяснив условия доставки – необходимо учесть **адресную справку и ориентирующую консультацию**.
- ✓ Если, выполняя запрос читателя, вы даете ответ в виде информации о сетевом ресурсе, то ответ должен содержать **библиографическое описание электронного документа**, а не просто безымянную ссылку.

Уточняющая справка устанавливает или уточняет элементы библиографического описания или метаданные сетевого электронного ресурса, которые отсутствуют или искажены в запросе.

К типичным требующим уточнения запросам можно отнести:

- искажение фамилии автора (замена одной буквы на другую, сходную по начертанию или близкую по звучанию), ошибки в инициалах, женскую фамилию путают с мужской и т.д.;
- сокращение и/или неточное название книги, периодического издания;
- вместо автора книги ошибочно указаны переводчик, составитель, редактор, художник-иллюстратор;
- неверное указание года и/или номера выпуска журнала и продолжающегося издания;
- авторскую работу приняли за коллективную и наоборот;
- представление статьи, раздела, главы книги, частного заглавия тома или выпуска многотомного издания как названия самостоятельного произведения или издания;
- неточный адрес доступа к электронному ресурсу;
- неточный перевод на русский язык названия зарубежного издания.

Справки на библиографическое уточнение подсчитываются **по числу уточняемых библиографических записей** (независимо от количества уточняемых элементов в одной записи).

Обратите внимание:

- ✓ К уточняющим библиографическим справкам относится редактирование библиографических данных, содержащихся в читательских требованиях на литературу.
- ✓ Справка с отрицательным ответом на уточняющий запрос - это справка, констатирующая отсутствие библиографического описания документа или его части в доступных каталогах и библиографических указателях.

Не являются уточняющими ответы на запросы типа :

- В каком году была переименована газета «Звезда» Лешуконского района (**фактографическая справка**).
- Уточните, есть ли в библиотеке еще выставка «Волшебная береста»? (**ориентирующая консультация**).
- Уточните, какой последний номер журнала «Работница» поступил в библиотеку (**адресная справка**).
- Уточните, кто автор слов «...Как слово наше отзовется...»? (**фактографическая справка**).

Фактографическая справка представляет собой ответ по существу запроса: сообщение точной даты, цифры, цитаты, изложение концепции, определение термина и т.д. Фактографическая справка предполагает наличие данных об источнике получения необходимых сведений (указывается сам источник и страницы, откуда взяты сведения, или электронный адрес).

Фактографические справки подсчитываются по числу фактов, которые необходимо установить (статистического, адресного, топографического, биографического, хронологического и другого характера).

Обратите внимание:

- ✓ Если факт найден в нескольких источниках – учитывается **одна** справка.

- ✓ Если в результате поиска не удалось установить те или иные фактографические сведения в первичных и вторичных источниках информации - это фактографическая справка с отрицательным ответом.
- ✓ Если на фактографический запрос дается перечень источников, где может встречаться информация о факте, - это **тематическая справка**, выданная на фактографический запрос.

Представляется необходимым выделить еще некоторые практические моменты учета СБО:

- ✓ Как было сказано выше, справки любого типа могут иметь и вариант **отрицательного ответа**. Однако это не отказ, а ответ, в котором не содержатся сведения о релевантных документах или фактах. Если запрос принят к исполнению, произведен поиск с привлечением всех возможных ресурсов, то ответ – это справка, подлежащая учету, независимо от того, успешным или безуспешным оказался поиск.
- ✓ Тип запроса и справки, полученной в ответ, может не совпадать. Например:
 - Если пользователь сам хорошо владеет навыками поиска, в ответ на **тематический запрос** может быть сформулирована **библиографическая консультация**, чтобы сориентировать в путях и вариантах возможного поиска.
 - Если поиск ответа на **фактографический запрос** противоречит правилам СБО или требует слишком больших временных затрат, в ответ на него может быть сформирован список, содержащий сведения об источниках, в которых может оказаться нужная информация, т.е. подготовлена и учтена **тематическая справка**.
- ✓ Справки могут выполняться в упреждающем режиме. Например:
 - Если ответ на адресный запрос оказался отрицательным, библиотекарь может предложить пользователю тематический список источников из фонда библиотеки, близких по теме тому, что необходимо пользователю, и учесть **адресную и тематическую справку**.
 - Если на тематический запрос сформирован список наиболее релевантных документов, но не все они есть в библиотеке, библиотекарь может провести дополнительный адресный поиск отсутствующих источников и учесть не только **тематическую**, но и **адресные** справки.

УЧЕТ КОНСУЛЬТАЦИЙ

В рамках справочно-библиографического обслуживания специалисты библиотек выполняют также различные консультации.

Подсчет количества консультаций ведется по числу вопросов, по которым эти консультации оказаны.

В новом ГОСТе для учета этой работы введены в официальный оборот несколько видов консультаций, которые оказываются в библиотеках, что отражает текущую ситуацию в этом сегменте СБО.

Следует различать консультации библиографические и неблиблиографические.

Библиографическая консультация - это ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к получению необходимой информации самостоятельно.

Она содержит разъяснения по методике поиска необходимых сведений в библиографических источниках (каталогах, библиографических пособиях), энциклопедиях, словарях, справочниках, ресурсах Интернет и различных базах данных. Пользователь в данном случае становится непосредственным участником поиска и приобретает таким образом опыт библиографической работы.

Обратите внимание:

- ✓ Библиографическая консультация может быть дана вместо библиографической справки по всем видам запросов. Так, если читатель обратился с тематическим запросом, но в ходе уточняющей беседы библиотекарь видит, что пользователь уже в значительной степени владеет информацией по теме и ему лучше провести самостоятельный поиск, библиотекарь выполняет **библиографическую консультацию**, ориентирует пользователя в тех ресурсах, которые ему доступны для самостоятельного поиска. Учету подлежит **библиографическая консультация**.
- ✓ Библиотекарь может выполнить библиографическую консультацию в дополнение к справке. Если пользователь обратился с адресным запросом, библиотекарь может ответить на него и продолжить свой ответ в виде консультации пользователя о том, как самому устанавливать наличие книги/ журнала в библиотеке. Учету подлежат **адресная справка и библиографическая консультация**.
- ✓ К библиографическим относятся консультации по правилам оформления списка использованной литературы в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1–2003, ГОСТ Р 7.0.5-2008 и др.
- ✓ Помощь в формировании правильного библиографического описания конкретного источника также является **библиографической консультацией**.

ГОСТ 7.0.20-2014 вводит в профессиональный оборот несколько видов неблиблиографических консультаций, к которым относятся ориентирующие, вспомогательно-технические и факультативные консультации.

Ориентирующая консультация может содержать информацию о библиотеке: о режиме работы, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых мероприятиях, а также об услугах, которые предоставляет библиотека, и о ресурсах, которыми она располагает.

Ориентирование пользователей раньше не имело четко обозначенной ниши в учете, хотя давно уже стало важной частью справочно-библиографического обслуживания, мы ранее называли такие консультации библиотечными.

Вспомогательно-техническая консультация – это помощь пользователям в освоении поиска в электронных каталогах, конкретных базах данных, доступных в библиотеке, советы по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа и просмотра электронных документов, по сохранению и переносу информации на другие носители и т. д.

Выделение этого вида консультаций в учете СБО вызвано значительным расширением спектра технического консультирования, которое на практике ведут сотрудники библиотек.

Факультативная консультация – выполненная в помещении библиотеки юристами, психологами, педагогами и другими специалистами, если их проведение предусмотрено уставными или другими регламентирующими документами библиотеки. В АОНБ, например, этот вид консультаций оказывают специалисты-патентоведы. Центр патентно-технической информации является структурным подразделением библиотеки, и его деятельность прописана в уставе.

Все небiblioграфические консультации подлежат обязательному учету и входят в основные показатели СБО.

УЧЕТ ПЕРЕАДРЕСОВАНИЙ

Отдельным объектом учёта согласно новому ГОСТу следует считать также переадресование запроса. В форме 6-НК и в предлагаемых «Типовых отраслевых нормах труда на работы, выполняемые в библиотеках» этот вид работы не представлен.

Переадресование – передача отраслевых (узкотематических) запросов в специализированные центры, более крупные библиотеки, на базе ресурсов которых возможно качественное удовлетворение запроса. Переадресование предполагает извещение пользователя о том, что его запрос перенаправлен в другую библиотеку, научно-информационный центр, учреждение. Учет переадресованных запросов проводится по числу извещений о переадресовке запросов в другие библиотеки.

В нашем случае наиболее яркий практический пример переадресований – оформление запросов на справочно-библиографическое обслуживание, которые специалисты библиотек области отправляют в Архангельскую областную научную библиотеку им. Н. А. Добролюбова. Перед оформлением запроса библиотекарь проводит библиографический поиск в своем фонде, в имеющихся ресурсах и, получив отрицательный или недостаточный по объему результат, отправляет запрос в АОНБ. В данном случае учитывается тематическая справка и переадресование.

Учет переадресований необходим для анализа не только качества и полноты СБО библиотеки, но и анализа качества фонда и задач его комплектования. Переадресования подлежат отдельному учету, но в государственную статистику не включаются.

УЧЕТ ОТКАЗОВ

Результатом справочно-библиографического обслуживания может быть и отказ – ответ на разовый запрос, содержащий разъяснение правил, согласно которым запрос не принимается к исполнению. Отказ, как правило, даётся на этапе приёма запроса.

Подсчет отказов на оказание библиотечно-информационных услуг осуществляется по каждой услуге:

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

Отказами не считаются случаи, если:

- – запрошенный документ не издавался;

- – запрос не содержит достаточных библиографических сведений;
- – библиотека не имеет полномочий на оказание запрашиваемой услуги;
- – другие независимые от библиотеки причины.

Организация учета СБО

В ГОСТе определено, что справки, выданные в ответ на один запрос пользователя, подсчитываются по их реальному количеству, которое может не совпадать с количеством запросов, т.е. количество справок может быть больше количества запросов.

Стандарт дает основание принять методическое решение и учитывать фактическое число выполненных справок.

Результаты СБО отражаются в формах внутреннего первичного, итогового и сводного учета, на основании которых заполняются формы государственного статистического учёта.

Ответы (в устной и письменной форме) регистрируются в документах первичного учета, которые ведутся ежедневно.

Форма первичного учета выбирается библиотекой самостоятельно, но она должна быть единообразной для всех структурных подразделений (филиалов) библиотеки.

Если в процессе обслуживания в библиотеке выполняется немного справок и консультаций, первичный учет можно вести в единой форме (**Приложение 1**).

Если справки и консультации оказываются часто – удобнее вести отдельный первичный учет письменных и устных, сложных и простых справок и консультаций для локальных и удаленных пользователей. Далее приводятся варианты учетных форм СБО, которые заполняются в АОНБ.

Для учета устных тематических справок, как наиболее трудоемких, ведется «Журнал учета устных тематических справок». Учет ведется по мере поступления запросов с указанием даты поступления запроса (**Приложение 2**).

В «Тетради первичного учета письменных справок и консультаций» фиксируются справки и консультации, выполненные для локальных и удаленных пользователей по электронной почте. Учет ведется по мере поступления запросов (**Приложение 3**).

Устные справки и консультации для локальных и удаленных пользователей библиотеки учитываются в «Листе первичного учета СБО за месяц». Методическим решением, принятым в АОНБ, данная форма учета является первичной. Такой способ учета не требует больших трудовых и временных затрат и дает возможность легко подсчитать число справок каждого типа и их общее количество. Учет ведется ежедневно (**Приложение 4**).

Итоговый учет выдачи справок и консультаций осуществляется в формах итогового учета (ФИУ) на основании данных первичного и суммарного учета. Учет общего числа справок и консультаций проводится путем суммирования количества всех видов справок и консультаций для локальных пользователей и справок и консультаций для удаленных пользователей. Форма итогового учета заполняется ежеквартально с нарастанием (**Приложение 5**).

Правила заполнения Журнала учета справочно-библиографического обслуживания.

1. № n/n **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 (если есть):**
 - **представители органов местного самоуправления**
 - **специалисты**
 - **учащиеся**
 - **студенты**
 - **пенсионеры**
 - **безработные**
 - **предприниматели**
 - **люди с инвалидностью**
5. **Обращение локального пользователя – ставится отметка, если при непосредственном посещении библиотеки**
6. **Обращение удаленного пользователя – фиксируется одновременно с каналом поступления запроса: E-mail, телефон, другое.**
7. **Цель запроса: самообразование, учеба, работа, учеба, другое**
8. **Содержание запроса заносится в окончательной формулировке после уточнения запроса читателя.**
- 9-12. **Тип справки: тематическая - уточняющая - фактографическая – адресная.**
13. **Консультации. Фиксируются 3 вида консультаций:**
 - Библиографическая консультация (Б/К) -**
 - Ориентирующая консультация (О/К)**
 - Вспомогательно-техническая консультация (В/К)**
14. **Переадресования**
15. **Отрасль знания справки, в т.ч. краеведение**

16-22. Источник выполнения (указывается перечень источников информации, использованных в библиографическом поиске для выполнения справки): СБА, Фонд, Интернет, Консультант +, локальные ресурсы, электронные каталоги АОНБ, сводный каталог. Например: ЭК (электронный каталог), БД, СКС и т.п.

23. Форма ответа : устно/письменно

24. Отрицательный результат

25. 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.

26. Исполнитель.

Литература:

1. ГОСТ 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика : показатели и единицы исчисления» [Электронный ресурс] . – Введ. 2015-01-01. - Электрон. дан. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200113790> (дата обращения: 20.03.2017).
2. Коготков, Д. Я. Библиографическая деятельность библиотеки : орг., технология, упр. : учебник / Д. Я. Коготков. – СПб. : Профессия, 2004. – 304 с. : табл., схем.
3. Нещерет, М. Ю. Виды ответов на запросы пользователей: учет в справочно-библиографическом обслуживании / М. Ю. Нещерет // Библиография. – 2009. - № 4. – С. 47-54.
4. Нещерет, М. Ю. Учет результатов справочно-библиографического обслуживания в Российской государственной библиотеке (методическая консультация) / М. Ю. Нещерет // Библиография. - 2016. - № 2. - С. 79-84 : 1 фот.
5. Справочно-библиографическое обслуживание [Электронный ресурс] / Т. Л. Катаева // Современная библиотека : электронное методическое издание / Арханг. обл. науч. б-ка им. Н. А. Добролюбова ; [редкол.: Е. М. Маркова и др.]. – Архангельск, 2012. - №3 (5). - Систем. требования: PENTIUM-III ; 128 MB RAM ; DVD-ROM ; WINDOWS XP ; Internet Explorer.