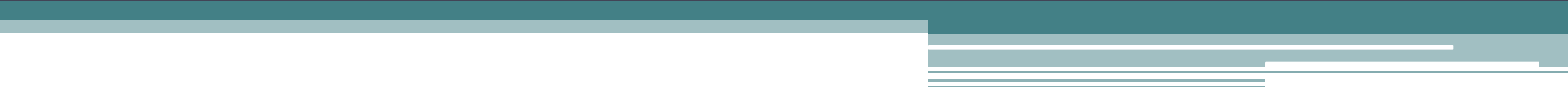


Виды ответов на запросы

пользователей:

учет в справочно-библиографическом
обслуживании

A decorative graphic element at the bottom of the slide, consisting of a solid teal horizontal bar. Below this bar, on the right side, there are several horizontal lines of varying lengths and colors, including teal and white, creating a layered, abstract effect.

Терминология

СБО – это обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг.

ГОСТ Р 7.0.20-2014

«Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»

Подсчет количества выданных справок осуществляется согласно их типологии:

Библиографические:

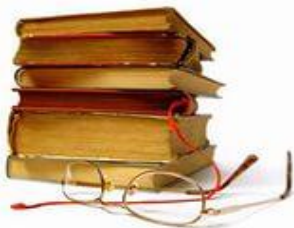
- тематическая справка;
- адресная справка;
- уточняющая справка.

Фактографическая справка.

Адресная справка (иногда её называют «библиотечной») – это библиографическая справка, устанавливающая наличие и/или местонахождение документа (или его части) в конкретном фонде (информационном массиве). Она содержит однозначный ответ на вопрос, имеется ли в фонде конкретной библиотеки искомый документ, и при его наличии – информацию о его местонахождении в фонде (библиотечный шифр) или в полнотекстовой базе данных (электронный адрес). Адресная справка также может содержать указание на фонды других библиотек и/или информационных центров, в которых хранится документ.



Уточняющая справка – это библиографическая справка, устанавливающая или уточняющая элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе. Наиболее распространённые варианты уточняющих справок: уточнение или установление автора книги; уточнение или установление заглавия книги; уточнение или установление библиографических данных о статье (например, источника публикации статьи); уточнение библиографических данных периодического или продолжающегося издания.



Тематическая справка представляет собой список литературы по определённой теме, сформулированной пользователем в запросе. При этом возможны случаи, когда список литературы состоит всего лишь из одного-двух названий документов, содержание которых релевантно запросу.



Фактографическая справка рассматривается как самостоятельный вид справки и определяется как ответ на запрос, содержащий фактические сведения. Фактографическая справка представляет собой описание различных фактов, явления, события, статистические данные, цитаты, библиографическую ссылку на документ, в котором приводятся эти сведения.

Подсчёт справок, выданных различным категориям пользователей, проводится по следующим параметрам:

- количество справок, выданных читателям при непосредственном посещении библиотеки;
- количество справок, выданных удалённым пользователям (по телефону, почте, в системе виртуального справочно-библиографического обслуживания, по электронной почте, в социальных сетях).



Письменная справка – справка, если на ее выполнение требуется больших трудозатрат, связанных с просмотром не только отдельно изданных библиографических указателей, каталогов и картотек, но и прикнижных списков литературы, обращения к удаленным базам данных по компьютерной связи.

В устной форме справка выполняется в присутствии пользователя или по телефону в том случае, когда она содержит сведения о небольшом количестве источников, выявление и подбор которых не требовали длительного времени.

Кроме справок, в СБО известны другие виды ответов на запросы пользователей:

консультация,
переадресование,
отрицательный ответ,
отказ.

Библиографическая консультация – это ответ на запрос, содержащий советы, рекомендации по методике библиографического поиска; использованию СБА; методике библиографирования (правилам оформления библиографического списка, составления библиографического описания, систематизации документов, их аннотирования и реферирования).

Небиблиографические консультации

Ориентирующая консультация – предоставление пользователю информации о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; об услугах и ресурсах; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки; о проводимых в библиотеке мероприятиях (конференциях, семинарах, выставках, экскурсиях) и пр.

Вспомогательно-техническая консультация – 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.

Справкой с отрицательным ответом

является справка, содержащая сведения об отрицательном результате библиографического или фактографического поиска.

!Если запрос принят к исполнению и произведен поиск, с привлечением различных элементов СБА, то результат этого поиска, пусть даже и отрицательный, нельзя считать «отказом».

Отказ – это ответ, содержащий разъяснение правил, согласно которым запрос не принимается к исполнению.

В частности, не принимаются к исполнению запросы, требующие сплошного просмотра текста изданий; фактографические запросы, выполнение которых связано с просмотром большого количества названий и/или требующие специальных знаний по существу проблемы; запросы уточняющего характера при отсутствии достаточных сведений для идентификации документа; запросы, не обеспеченные соответствующим СБА; тематические запросы, тема которых сформулирована нечётко и допускает многоаспектные её толкования; запросы на поиск авторов и источников цитат.

Отдельным объектом учёта является **переадресование** – непрофильный или отраслевой узкотематический запрос, перенаправленный в другую библиотеку или информационное учреждение (краеведение – региональные библиотеки; генеалогия – архивы и т.п.), где с наибольшей полнотой собрана необходимая информация и возможно качественное удовлетворение запроса.

Учет тематических справок производится по числу выполненных тематических справок, подготовленных в виде библиографических списков или тематических подборок.

Учет адресных справок ведется по числу документов, наличие которых установлено в фонде библиотеки.

Учет справок на библиографическое уточнение производится по числу уточняемых библиографических записей независимо от количества уточняемых элементов в одной записи.

Учет фактографических справок ведется по числу выявленных или уточненных фактов.

Не учитываются как справки

подбор книг по запросу непосредственно из фонда без просмотра их содержания, поиска по тексту или прикнижным указателям;

ответ о наличии книги или о каком-либо факте по памяти;

перенаправление без попытки ответить на запрос, если пользователь обратился не по адресу.

ОТДЕЛЫ	
план на 3 квартал 2016 г.	
Всего выполнено за 3 квартал 2016 г.	
в т. ч. в стационарном режиме	
из них молодежь от 15 до 30 лет	
в том числе в удаленном режиме	
Типы справок	
тематич.	
адресн.	
уточн.	
фактогр.	
переадресация	
консультации	

Источники выполнения	
Традиционный каталог	
Электронный каталог	
Удаленные ресурсы (Интернет)	
Электронная подписка (Интегрум, Ист-Вью, e-library)	
Другие	

Справки удал. польз.

по электронной почте

ВСС, Спросы библиотечара, Вирт. конс. по
патент. вопр., Электронный советник

по телефону

Спасибо за внимание!

Отдел комплексного информационно-
библиографического обслуживания

iboz@publib.cbх.ru

23-02-17 доб. 125, 126