

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор РГБ

В.В. Дуда
«28» 12 нр. 2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

Учет результатов справочно - библиографического обслуживания в РГБ.

1. Общие положения

1.1 Документ разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом ФБГУ РГБ, другими локальными нормативно-правовыми документами с учетом действующей системы стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу, в т.ч. ГОСТ 7.0.103-2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения», ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления. Термины и определения», ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиографическая деятельность. Термины и определения» взамен «Положение. Учет результатов справочно-библиографического обслуживания». (М, 2011).

1.2. Унифицированный учет результатов справочно-библиографического обслуживания (СБО) в РГБ ведётся в целях:

- статистического учета результатов деятельности в сфере СБО;
- создания базы планирования деятельности подразделений РГБ и библиотеки в целом и отчетности по работе в сфере СБО, принятия управленческих решений, выявления тенденций развития;
- анализа, учета трудозатрат, осуществления контроля в сфере СБО.

1.3. Показатели СБО подсчитываются во всех подразделениях РГБ, обслуживающих пользователей. Показатели по библиотеке в целом (основные и другие показатели, необходимые для отчетности РГБ) подсчитываются Отделом сводного планирования и отчетности.

1.4. Методическим центром по СБО, учету этой деятельности в т.ч., является Отдел библиотечно-информационного обслуживания.

2. Статистические показатели и единицы исчисления

2.1. Единицами исчисления результатов СБО, независимо от положительного или отрицательного характера ответа, служат:

- одна справка,
- одна консультация,
- одно переадресование.

2.2. Подсчет справок \консультаций, в выполнении которых заняты несколько подразделений, осуществляется подразделением, предоставившим ответ пользователю. Справка, сочетающая элементы нескольких типов справок, учитывается как одна справка. За единицу исчисления берется тот тип справки, на который затрачено наибольшее количество времени.

2.3. В отчетных документах по результатам СБО данные могут быть представлены как в целом, так и дифференцировано.

Подсчет результатов СБО осуществляется в зависимости от:

категории пользователей:

- СБО пользователей, непосредственно посетивших библиотеку;
- СБО удаленных пользователей. Справки и консультации, выданные удаленным пользователям, учитываются как в целом, так и дифференцированно в зависимости от используемых библиотекой каналов коммуникации:
 - по телефону;
 - по почте;
 - по электронной почте;
 - в системе «Виртуальная справочная служба», в т.ч. посредством «чата»;
 - в аккаунтах в социальных сетях;
 - через средства коммуникации в информационных системах, используемых в РГБ (web - формы, « Помощь сотрудника РГБ» в EBSCO Discovery Service, «Отзывы» в ПО ALEPH и др.).

характера достигнутого результата:

- справки с положительным ответом (содержащие ответ на запрос);
- справки с отрицательным ответом (содержащие сведения об отрицательном результате поиска. Отрицательный ответ свидетельствует о том, что исследованные в процессе поиска вторичные и первичные документы не содержат релевантной запросу информации).

типа\вида результатов СБО:

Справка:

–адресная библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа.

Разновидности адресных справок:

- справка с указанием шифра и/или электронного адреса документа в фонде РГБ;
- справка с указанием другой библиотеки или иного держателя документа.

–уточняющая библиографическая справка – ответ на разовый запрос об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания. Уточняющая справка содержит библиографические сведения, достаточные для идентификации документа.

–тематическая библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию по определенной теме.

–фактографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий фактические сведения (статистического, хронологического, топографического, биографического и др. характера).

Консультация¹:

- библиографическая консультация – ответ на запрос, содержащий рекомендации по методике библиографического поиска (самостоятельного использования пользователем путей и средств библиографического поиска); использованию справочно-библиографического аппарата (СБА); методике библиографирования (подготовка и оформление библиографического списка и т.п.) и др.;
- ориентирующая консультация – ответ на запрос, содержащий информацию о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки (и других библиотек); о проводимых мероприятиях; об услугах и ресурсах библиотеки;
- вспомогательно - техническая консультация – ответ на запрос, содержащий рекомендации по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для

¹Ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению

осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д.

Переадресование – ответ на запрос, содержащий информацию о перенаправлении запроса пользователя в другое подразделение РГБ или организацию.² Результат СБО (справка) по запросу, полученному в результате переадресования внутри РГБ, учитывается в подразделении, предоставившем ответ пользователю.

Различаются также **устные и письменные** справки и консультации.

2.4. Отказ – неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки (на выполнение справки, на предоставление консультации). Отказом не считается ситуация, когда запрашиваемый документ не издавался, запрос не содержит достаточных библиографических сведений, библиотека не имеет полномочий на оказание запрашиваемой услуги, введен неправильный пароль, технический сбой на стороне пользователя при обращении к электронным ресурсам библиотеки, другие независимые от библиотеки причины³.

2.5. В зависимости от потребностей подразделений в сборе данных для внутреннего анализа может быть применены и другие виды дифференцирования.

3. Формы первичного учета

3.1 Запросы, поступающие в РГБ по различным каналам связи и при его посещении библиотеки, а также результаты СБО отражаются:

- в Книге учета справок и консультаций (Приложение 1). Регистрируются запросы при обращении пользователей в устной форме (в РГБ и по телефону) и справки, консультации, перенаправления;
- в Листе ежедневного учета консультаций (Приложение 2). Регистрируются консультации, выданные читателю в РГБ при непосредственном посещении РГБ в процессе оперативного обслуживания. Консультации, зарегистрированные в Книге учета справок и консультаций, в данной форме не фиксируются;
- в письме \ запросе и в ответе на него в письменной форме (запросы, справки, консультации, переадресования, в т.ч. для электронных каналов коммуникации в виде распечатки или файла);
- на бланках заказов (требованиях) в рамках технологий, действующих в РГБ (например, листок читательского требования, абонентское требование, IFLA International LOAN\Photocopy Request и т.п.). Как правило, на основе требований учитываются адресные и \ или уточняющие справки, переадресования. Результат СБО на основании требований может учитываться в подразделениях РГБ во внутренних формах учета;
- в информационных системах, используемых в РГБ для коммуникации с пользователями, при автоматизированном сборе \ анализе статистики обращений \ ответов (BCC, web- формы и др.).

3.2. Запросы и результаты СБО подлежат учету только в одной форме первичного учета.

3.3. В подразделениях РГБ могут использоваться дополнительные внутренние формы учета в зависимости от специфики деятельности в сфере СБО.

2 Переадресование осуществляется путем перенаправления запроса в соответствующее подразделение библиотеки или в организацию \ учреждение, где с наибольшей полнотой собрана необходимая пользователю информация и возможно качественное удовлетворение запроса, или путем рекомендации соответствующих организаций \ учреждений.

³ Если запрос принят к исполнению, и произведен поиск с привлечением различных элементов справочно-библиографического аппарата, результат этого поиска, пусть и отрицательный, не является отказом.

Лист ежедневного учета библиографических и методических консультаций

Название зала (отдела) _____

Наименование услуги Период времени, ФИО консультанта	Методические консультации (Консультации, зарегистрированные в Книге учета справок и консультаций, в данной форме не учитываются)																		Всего
	Библиографические консультации						Ориентирующие консультации						Вспомогательно - технические консультации						
Дата _____ 9 -12	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
	7	8	9	10	11	12	7	8	9	10	11	12	7	8	9	10	11	12	
	13	14	15	16	17	18	13	14	15	16	17	18	13	14	15	16	17	18	
	19	20	21	22	23	24	19	20	21	22	23	24	19	20	21	22	23	24	
	25	26	27	28	29	30	25	26	27	28	29	30	25	26	27	28	29	30	
	31	32	33	34	35	36	31	32	33	34	35	36	31	32	33	34	35	36	
12-16	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
	7	8	9	10	11	12	7	8	9	10	11	12	7	8	9	10	11	12	
	13	14	15	16	17	18	13	14	15	16	17	18	13	14	15	16	17	18	
	19	20	21	22	23	24	19	20	21	22	23	24	19	20	21	22	23	24	
	25	26	27	28	29	30	25	26	27	28	29	30	25	26	27	28	29	30	
	31	32	33	34	35	36	31	32	33	34	35	36	31	32	33	34	35	36	
16-20	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
	7	8	9	10	11	12	7	8	9	10	11	12	7	8	9	10	11	12	
	13	14	15	16	17	18	13	14	15	16	17	18	13	14	15	16	17	18	
	19	20	21	22	23	24	19	20	21	22	23	24	19	20	21	22	23	24	
	25	26	27	28	29	30	25	26	27	28	29	30	25	26	27	28	29	30	
	31	32	33	34	35	36	31	32	33	34	35	36	31	32	33	34	35	36	
ИТОГО:																			