



Показатели справочно-библиографической деятельности в современных стандартах

*Майнгардт Наталья Леонидовна,
Кемеровская областная научная библиотека
им. В.Д. Федорова*



Стандарт

Нормативный документ, который разработан на основе консенсуса, принят признанном на соответствующем уровне органом и устанавливает для **всеобщего** и многократного использования правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, и который направлен на **достижение оптимальной степени упорядочения** в определенной области

ГОСТ 1.1-2002 Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения



Приказ об утверждении ГОСТ Р 7.0.20-2014

Утвердить для **добровольного применения** национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления».

Введен впервые



ГОСТ Р 7.0.20-2014

Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления

- ГОСТ 7.0-99 СИБИБД.
Информационно-библиотечная деятельность, библиография.
Термины и определения
- ГОСТ 7.20-2000
система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика



ГОСТ 7.0-99 СИБИД

- Библиографическая деятельность – область деятельности по удовлетворению потребностей в библиографической информации.

При этом

- Библиографическая информация – информация о документах, необходимая для их идентификации и использования.



ГОСТ 7.0-99 СИБИД

- Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) – обслуживание в соответствии с **запросами** потребителей информации, связанное с предоставлением **справок и других библиографических услуг**.
- Библиографическое обслуживание – обеспечение потребителей библиографической информацией.



ГОСТ Р 7.0.20-2014

библиотечно-информационная услуга

конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д).



ГОСТ Р 7.0.20-2014

- Статистические показатели и единицы исчисления пользователей и их запросов (п.7)
- Статистические показатели и единицы исчисления оказанных библиотечно-информационных услуг(п.8)



Статистические показатели и единицы исчисления запросов

Единицей подсчета **запросов** пользователей является запрос на одну единицу учета библиотечного фонда, **одну справку**, одну копию документа.

ГОСТ 7.20-2000: Единицей учета разовых запросов на **справочно-информационное обслуживание (СИО)** является запрос.

Самостоятельное обращение пользователя к ресурсам библиотеки **запросом** не является.

Количество запросов

Запросы на получение справок подсчитываются в целом и дифференцированно по видам запросов:

- Количество *адресных* запросов
- Количество *тематических* запросов
- Количество *уточняющих* запросов
- Количество *фактографических* запросов
- Количество тем постоянно действующих запросов

ГОСТ 7.20-2000: иные формулировки, + аналитические запросы (темы, требующие АСПИ), методические консультации



Статистические показатели и единицы исчисления оказанных библиотечно-информационных услуг

- Подсчет результатов справочно-библиографического обслуживания
- Подсчет отказов на оказание библиотечно-информационных услуг



Подсчет результатов справочно-библиографического обслуживания

Единица исчисления:

- -справка,
- -консультация,
- - переадресование.

Кол-во справок \neq кол-во запросов

Несколько подразделений = 1
(выдавшее справку)



Подсчет результатов справочно-библиографического обслуживания

- Различным категориям пользователей
 - Реальным
 - Удаленным (телефон, онлайн-сервисы, почта, соцсети)
- По типологии:
 - - адресная справка,
 - - тематическая библиографическая справка,
 - - уточняющая библиографическая справка,
 - - фактографическая справка;
 - - библиографическая консультация,
 - - переадресование.



Подсчет результатов справочно-библиографического обслуживания

Консультации

- библиографическая
- ориентирующая
- вспомогательно-техническая
- факультативная (выполненная на легитимном основании в библиотеке специалистами: юрист, психолог и др.)!Устав



Подсчет отказов на оказание библиотечно-информационных услуг

- - отказы на выполнение справки,
- - отказы на предоставление консультации

НЕ ОТКАЗ:

запрос не содержит достаточных сведений, библиотека не имеет полномочий на оказание услуги, технический сбой на стороне пользователя при обращении к электронным ресурсам библиотеки, независящие от библиотеки причины.



СБО в 6-НК

Форма 6-НК

Разделы ГОСТ 7.0.20-2014

Число обращений к библиотеке удаленных пользователей, единиц	
всего	из них <u>обращений к электронному каталогу</u>
11	12

Выполнено справок и консультаций, единиц	
всего	из них в виртуальном режиме
11	12
	X



Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки (2014)

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей

Основные показатели (количество):

- выданных справок и консультаций посетителям библиотеки,
- выданных справок и консультаций удаленным пользователям библиотеки.

Критерии качества

- **Динамика количества или доля:**
- удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов,
- пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, от общего числа зарегистрированных пользователей (от опрошенных пользователей),
- **Соответствие времени ожидания выполнения:**
- согласно утвержденному библиотекой регламенту выполнения работ



СПАСИБО!