



# 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!**