

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В БИБЛИОТЕКЕ И ЕГО УЧЁТ

2016

Библиотечная система университета Дубна

# Статистическая форма ВПО и СПО

## 2.7. Информационное обслуживание и другие характеристики библиотеки (включая библиотеки общежитий) (на конец отчетного года)

Коды по ОКЕИ: место — 698; человек — 792;		
Наименование показателей	№ строки	Величина показателя
1	2	3
Число посадочных мест для пользователей библиотеки, мест	01	
в том числе оснащены персональными компьютерами	02	
из них с доступом к Интернету	03	
Численность зарегистрированных пользователей библиотеки, человек	04	
из них обучающиеся в организации	05	
Число посетителей, человек	06	
Информационное обслуживание:		
число абонентов, единиц	07	
выдано справок, единиц	08	
Наличие (укажите соответствующий код: да — 1; нет — 2):		
электронного каталога в библиотеке	09	
доступа через Интернет к электронному каталогу	10	
доступа через Интернет к полнотекстовым электронным ресурсам библиотеки	11	

### Из Указаний по заполнению формы федерального статистического наблюдения N ВПО-2

В строках 07-08 приводятся сведения об информационном обслуживании библиотекой.

В строке 07 указывается число зарегистрированных абонентов информации (коллективных и индивидуальных), обслуживаемых библиотекой по договорам на информационно-библиографическое обслуживание и по разовым или постоянным запросам в течение отчетного года. Абонентами информационного обслуживания могут выступать как физические, так и юридические лица. **Строка 07 должна быть меньше или равна строке 04.**

В строке 08 указывается суммарное число справок (запросов, консультаций), выполненных библиотекой.

# Информационные запросы

**Запрос пользователя библиотеки** – требование пользователя библиотеки на предоставление **библиотечной услуги**

**Библиографический запрос** – информационный запрос на библиографическую информацию

*(ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения)*

**Информационный запрос** – текст, выражающий **информационную потребность**

*(ГОСТ 7.73-96 Поиск и распространение информации. Термины и определения)*

**Изучение информационных потребностей и интересов пользователей** различными методами опроса (интервью, анкетирование), наблюдение и др.

Использование внешних факторов-стимулов (*экспозиций, презентаций, фонда*) для **побуждения новых запросов и интересов**.

# Информационное обслуживание

(термины и определения)

**Информационное обслуживание** – обеспечение пользователей необходимой информацией путём предоставления **информационных услуг**

**Информационная услуга** – предоставление информации определённого вида потребителю по его **запросу**

**Библиотечная услуга** – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определённую потребность **пользователя библиотеки** (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.)

*(ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения)*

**Библиотечно-информационная услуга** – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определённую потребность **пользователя библиотеки** (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.)

*(ГОСТ 7.0.20-2014 Библиотечная статистика. Показатели и единицы исчисления)*

# Информационное обслуживание

(термины и определения)

**Справочно-библиографическое обслуживание** – обслуживание в связи с **запросами потребителей информации**, связанное с предоставлением справок и других **библиографических** услуг

*(ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения)*

**Справочно-информационное обслуживание** – совокупность процессов по удовлетворению **информационных запросов потребителей информации**

*(ГОСТ 7.73-96 Поиск и распространение информации. Термины и определения)*

# Библиотечно-информационные услуги

## Справочные услуги

### Ориентирующие услуги

- консультации и обучающие мероприятия (занятия, экскурсии и проч.)
- выставки в помощь учебному процессу
- выставки научно-вспомогательного характера
- пособия (библиографические обзоры и пособия, справочники, путеводители и проч.)

### Новостные услуги

- выставки новых поступлений
- списки новых поступлений
- информационные сообщения (устно, по электронной почте, на сайте, в социальных сетях, в печати)

**Документные услуги** (выдача документов из фонда)

**Организационно - вспомогательные услуги** (прием запросов по телефону, электронной почте; копирование информации для пользователей)

**Создание навигационных средств** (метаинформации) для самостоятельного поиска

**Создание, поддержание информационных ресурсов** – собственных (информационно-поисковой системы библиотеки) и внешних, на основе которых осуществляется информационное обслуживание

# Информационные запросы

## и соответствующие им информационные услуги

### Постоянные (длительные) запросы

#### Новостные услуги

- списки новых поступлений
- выставки новых поступлений
- информационные сообщения

#### Ориентирующие услуги

- выставки в помощь учебному процессу
- выставки научно-вспомогательного характера
- консультации
- обучающие мероприятия
- пособия
- обзоры

# Информационные запросы

## и соответствующие им информационные услуги

### Разовые запросы

#### Справочные услуги

- справки (тематические, уточняющие, адресно-библиографические, фактографические)
- консультации (консультативные справки)

#### Ориентирующие услуги

- обучающие мероприятия
- выставки в помощь учебному процессу
- выставки научно-вспомогательного характера
- пособия
- обзоры

#### Новостные услуги

- информационные сообщения

# Учёт информационного обслуживания

**Справочные услуги** – учёт по количеству запрошенных тем  
(справки, выданные в ответ на один запрос пользователя)

## Ориентирующие услуги

- ❖ консультации – учёт по количеству консультаций
- ❖ обучающие мероприятия – учёт по количеству мероприятий
- ❖ выставки – учёт по количеству выставок (тем)
- ❖ пособия (библиографические обзоры и пособия, справочники, путеводители и проч.) – учёт по количеству тем

## Новостные услуги

- ❖ выставки новых поступлений – учёт по количеству выставок (обновлений)
- ❖ списки новых поступлений – учёт по количеству тем
- ❖ информационные сообщения (устно, по электронной почте, на сайте, в социальных сетях, в печати) – учёт по количеству тем

# Форма учёта работ в МегаПро

(модуль «Обслуживание»)



Обслуживание



Выйти

## Выбор БД

Электронный каталог 110

## Читатель

- Книговыдача

## Книги

- Заказы
- Статусы
- Задолженности

## Сервис

- Список читателей
- Учет
- Отчеты

№	Учет работы
<b>Учет массовой работы</b>	
01.	Массовые мероприятия
02.	Выставки
<b>Справочно-информационное обслуживание/ библиографическое обучение</b>	
03.	Справки
05.	Консультации
06.	Информирование
07.	Пособия/Обзоры
08.	Обучающие мероприятия
<b>Внутренняя работа</b>	
10.	Вспомогательно-технические работы
11.	Работа с сайтом библиотеки
12.	Работа с фондом

# Отчётная статистическая форма в МегаПро

(модуль «Обслуживание»)

## Учет работ с 20.06.2016 по 29.06.2016

<b>Массовые мероприятия</b>	
Количество проведенных массовых мероприятий:	0
Количество присутствующих на мероприятиях:	0
<b>Выставки</b>	
Количество выставок:	0
Количество посетивших выставку:	0
<b>Справки</b>	
Количество выданных справок:	2
Количество пользователей, получивших справки:	2
<b>Консультации</b>	
Количество проведенных консультаций:	0
Количество пользователей, получивших консультации:	0
<b>Информирование</b>	
Количество информационных сообщений:	0
<b>Пособия/Обзоры</b>	
Количество разработанных пособий/Обзоров:	0
<b>Обучающие мероприятия</b>	
Количество проведенных обучающих мероприятий:	1
Общее количество слушателей:	1

# Пользователи (термины и определения)

**Пользователь информационного учреждения** – любой субъект (лицо, группа лиц, организация), который обращается в информационное учреждение и (или) получает его услуги

**Абонент библиотеки** – физическое или юридическое лицо, зарегистрированное библиотекой как ее постоянный пользователь

**Читатель библиотеки** – лицо, пользующееся библиотекой на основании официальной записи в установленных документах

# Пользователи (термины и определения)

**Информирование** – обеспечение информацией **заинтересованных пользователей**

**Библиографическое информирование** – **систематическое** обеспечение библиографической информацией **абонента** в соответствии с его потребностями

*(ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения)*

**Удалённый пользователь** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне её стен, в том числе посредством информационно-коммуникационных сетей

*(ГОСТ 7.0.20-2014 Библиотечная статистика. Показатели и единицы исчисления)*

# Из статистической формы ВПО-2

## Пользователи:

- ✓ физические лица (читатели)
- ✓ юридические лица
- ✓ **абоненты информации**
- ✓ посетители мероприятий
- ✓ пользователи, обращающиеся в библиотеку через электронные информационные сети, зарегистрированные на сервере библиотеки

**Число абонентов** информационного обслуживания – число зарегистрированных **абонентов информации** (коллективных и индивидуальных), обслуживаемых библиотекой по договорам <...> по **разовым** или **постоянным** запросам в течение одного года

# Учёт абонентов информационного обслуживания

## Абонент

– это **зарегистрированный пользователь**, *коллективный* или *индивидуальный*, посещающий библиотеку непосредственно или посредством информационно-коммуникационных сетей (*удалённый пользователь*)

– это **заинтересованный** в информационных услугах пользователь, либо пользователь, *обратившийся с запросом*

= >

**1. Опрос** как способ выявления интересов и потребностей пользователей.

**2. Реестр абонентов** информационного обслуживания на основе *опроса* и *разовых обращений с запросом*.



# Примерная форма реестра абонентов информационного обслуживания

## Реестр абонентов библиотеки

### Индивидуальные абоненты

№ п/п	Ф.И.О. читателя	Тематика информирования / Тема запроса	Виды и формы информационных услуг	Электронный адрес	Дата постановки на учёт
1					
2		1			
3					

### Коллективные абоненты

№ п/п	Наименование организации / подразделения	Тематика информирования / Тема запроса	Виды и формы информационных услуг	Электронный адрес	Дата постановки на учёт
1					
2		1			
3					

# Список использованных источников

*Дворкина, М.Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход : [моногр.] / М.Я. Дворкина. – М. : ИПО “Профиздат”, 2001. – 112 с.*

*Коготков, Д.Я. Библиографическая деятельность библиотеки: организация, управление, технология : учебник / Д.Я. Коготков ; под общ. ред. О.П. Коршунова. – СПб. : Профессия, 2005. – 304 с.*

*Справочник библиографа / науч. ред. А.Н. Ванеев, В.А. Минкина. – СПб. : Профессия, 2002. – 528 с.*

*ГОСТ 7.0.20-2014. Библиотечная статистика. Показатели и единицы исчисления*

*ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения*

*ГОСТ 7.73-96 Поиск и распространение информации. Термины и определения*

*Типовые отраслевые нормы Труда на работы, выполняемые в библиотеках : Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. N 2477*

*Статистическая форма ВПО-2 «Сведения о материально-технической и информационной базе, финансово-экономической деятельности образовательной организации высшего образования»*