**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМЕНИ И. М. БОНДАРЕНКО НЕКЛИНОВСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**БИБЛИОТЕЧНАЯ СТАТИСТИКА**

**(Методические материалы)**

**Выпуск 1**

****

**2021**

**Методические рекомендации по статистическому учету показателей обслуживания**

**пользователей библиотек**

В основе современной библиотечной статистики лежит учет. Учет - регулярный и систематизированный сбор сведений и данных о состоянии и развитии библиотеки путем регистрации конкретных данных, характеризующих количественную и качественную стороны библиотечных процессов.

Статистический учет представляет собой количественные показатели работы библиотеки, суммируемые в единых формах учета. Предлагаемые рекомендации содержат регламентирующие документы по организации учета показателей обслуживания пользователей в библиотеках.

**Основные формы библиотечной статистики**

**Первичные учетные документы для ежедневного заполнения:**

- ***Формуляр пользователя*** предназначен для учета посещений и услуг, оказанных посетителю в библиотеке. А так же для учета выданных пользователю и возвращенных им произведений печати, других документов, и анализа чтения;

- ***Регистрационная карточка пользователя*** предназначена для учета пользователя библиотеки и анализа сведений о нем;

**- *Книжный формуляр*** предназначен для учета и контроля за выданным и возвращенным пользователем (читателем, абонентом) документом и анализа его использования;

**- *Дневник работы библиотеки*;**

**- *Картотека регистрации абонентов информации*** предназначена для учета абонентов и анализа сведений о них;

**- *«Тетрадь справок и консультаций»*** предназначена для учета запросов пользователей;

**- *«Тетрадь отказов»*** или ***«Картотека отказов*»** предназначена для учета отказов по запросам и анализа отказов.

**Вторичные документы:**

*-* ***Отчет о работе библиотеки за год;***

*-* ***Статистическая форма № 6-НК.***

1. **Учет пользователей в стационарной библиотеке**

- ***Пользователь библиотеки:*** физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, абонент, посетитель мероприятий, пользователь компьютерными услугами, и т.д.).

- ***Удаленный пользователь:*** физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей (виртуальные пользователи, читатели, обслуживаемые в пунктах выдачи).

Основанием для учета пользователей в библиотеке является их обращение с целью получения определенной услуги.

Учет пользователей производится по формулярам пользователей, обратившихся в библиотеку.

Единицы учёта устанавливаются на основе ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИД. «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления».

* 1. **Заполнение формуляра в стационарной библиотеке**.

Формуляр читателя предназначен для учета пользователя (читателя) библиотеки, контроля и учета выданных ему и возвращенных им документов. Формуляр относится к первичному документу, наряду с карточкой регистрации читателя, книжным формуляром, контрольным листком.

Заполняется формуляр читателя библиотечным почерком.

В настоящее время типовой формы формуляра читателя не существует.

Отмена старой формы произошла в связи с требованиями ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ. Рекомендуем воспользоваться формой формуляра, сложившейся в практике работы библиотек.

Правила заполнения формуляра читателя.

На обложке формуляра указывается:

- фамилия, имя, отчество пользователя;

- дата рождения *(у детей до 18 лет полная дата (число, месяц*, год рождения);

- место работы, учёбы;

*- место жительства;*

*- паспортные данные взрослого читателя (у детей до 14 лет, паспортные данные одного из родителя, после 14 лет паспортные данные самого ребёнка).*

- дата перерегистрации, подпись.

Прежде чем внести эти данные в читательский формуляр у пользователей берётся заявление о согласие на обработку персональных данных (у детей до 14 лет, заявление принимается от родителей, опекунов).

Здесь же на первой странице формуляра указывается регистрационный (порядковый) номер формуляра за данный год, под ним — год записи (или год перерегистрации).

Читательские формуляры в любой библиотеки расставляются в картотеку читательских формуляров. Сама картотека должна находиться, в недоступном для постороннего человека месте.

Ежедневно подводится статистика по данным читательского формуляра.

Формуляр читателя рассчитан на использование в течение пяти лет. По мере заполнения формуляры дополняются новыми вкладышами. Использованные формуляры хранятся в **библиотеке 3 года** в хорошо защищенном месте от несанкционированного доступа к ним посторонних лиц.

**Каждый год с 1 января производится перерегистрация пользователей, а, следовательно, номер формуляра меняется**.

Далее на основании документов записываются необходимые данные о читателе.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***№*** | *58* | *129* | *344* |
| ***год*** | *2019* | *2020* | *2021* |

При записи в библиотеку сотрудники библиотеки должны ознакомить читателя с Правилами пользования библиотекой. Ознакомление с Правилами и согласие на обработку своих персональных данных читатель подтверждает своей подписью на бланке читательского формуляра.

**В графе «Состоит ли читателем библиотеки с...»** помимо даты записи читателя в библиотеку, ежегодно проставляется **дата перерегистрации**. При замене формуляра, самая первая дата записи читателя в библиотеку переносится в новый формуляр, с тем, чтобы можно было проследить его читательский стаж.

При перерегистрации уточняются анкетные сведения о пользователе, вносятся изменения. При изменении фамилии или данных о читателе заполняется новый формуляр. Все издания, выдаваемые читателям на дом, записываются в формуляре, при этом указывается: дата выдачи (срок возврата книги), инвентарный номер, автор и заглавие. Каждый новый год перерегистрации отмечается в начале первой графы или середине разворота формуляра.

В графе **«Дата выдачи (читальный зал) или Срок возврата книги (абонемент)»** проставляется только число и месяц выдачи (возврата), *например: 16.03.*

В графе «**Инвентарный номер»** проставляется инвентарный номер книги, либо б/н (без номера) для изданий временного хранения. При выдаче пользователю журнала в формуляре проставляется год журнала и его номер.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата выдачи  (Срок возвр. Книги) | Инв.  № | Отдел | Автор и заглавие книги | Расп. читателя в получении книги | Отметка о возвр. книги |
| **2021** | | | | | |
| 10.03 | б/н | ОПЛ | Приазовская степь, 2021, №19 |  |  |

В графе **«Отдел»** используется для заполненияТаблица-классификатор.

|  |  |
| --- | --- |
| Естествознание | Отдел 2 и 5 |
| Общественно-политическая литература | Все отделы кроме уже перечисленных |
| Техническая литература | Отдел 3 |
| С\х литература | Отдел 4 |
| Искусство, спорт | Отделы 75,85 |
| Художественная литература | Отделы 84, 94 |
| Прочие | Отделы 81,82,91,92,93 |
| Краеведческая литература | Соответствует отделу с прибавкой (2Рос=4Рос). Например: 20.1(2Рос=4Рос) |

Пользователь обязан расписываться за каждый полученный экземпляр выданного издания в своем читательском формуляре. При возврате документов в библиотеку росписи пользователя в его присутствии погашаются подписью библиотечного работника. Пользователи-дети расписываются в формулярах, начиная с пятого класса. Если в книге отсутствуют страницы или есть какие-либо недостатки - библиотекарь делает необходимые заметки в графе «Примечание». Продление срока пользования изданиями разрешается не более двух раз подряд, при условии отсутствия на них спроса других читателей.

Продление срока чтения книги по просьбе читателя рассматривается как новая выдача.

Если читатель сам пришел в библиотеку для продления, делается повторная запись всех выданных ранее книг и читатель расписывается за каждое издание, при этом погашаются росписью библиотекаря предыдущие записи.

Если читатель позвонил по телефону, в формуляре делается запись о продлении книг. Если пользователь сдал книги и на дом ничего не взял, то проставляется дата его посещения.

Расстановка формуляров осуществляется по алфавиту фамилий внутри раздела «Категории читателей»; формуляры читателей-детей расставляются по школам и классам, а внутри — по алфавиту фамилий

Ежедневно подводится статистика по данным читательского формуляра. Суммированные данные соответственно разносятся в Дневник работы библиотеки.

**2.2. Заполнение «Дневника библиотеки».**

Каждая библиотека по работе с читателями в течение года заполняет **«Дневник взрослой библиотеки», «Дневник детской библиотеки».** Дневники являются основными учетными документами, где фиксируется вся работа библиотеки. Исправления и арифметические ошибки в дневниках не допускаются.

При заполнении оригинала «Дневника» библиотекарь учитывает следующие требования:

Красный цвет допускается только при заполнении граф «Составляет на начало месяца (квартала)», «Всего за месяц (квартал)», при этом исключается заполнение «Дневника» красным фломастером, используется ручка с пастой красного цвета. Все остальные графы заполняются пастой синего цвета.

В «Дневнике» принимаются следующие пометки: Выходной, Больничный, Сессия, Отпуск (не допускается писать большими буквами на весь период отпуска, достаточно пометить начало и окончание отпуска).

«Дневник» допускается обернуть прозрачной обложкой. Не допускаются исправления, подчеркивания, неряшливость в заполнении, заполнение карандашом. «Дневник взрослой библиотеки» состоит из 4-х частей «Дневник детской библиотеки» из 3-х частей.

**Часть 1. Учет состава читателей и посещаемости**. В первой части дневника дается количественная и качественная характеристика читателей и посещаемости. Она заполняется ежедневно по читательским формулярам. Результаты работы за месяц суммируются и отмечаются в графе «Всего за месяц». Данные графы «Итого с начала года» ― это сумма граф «Состоит к началу месяца» и «Всего за месяц». Полученные данные переносятся на следующий месяц в графу «Состоит к началу месяца».

**Посещением** библиотеки считается каждый приход пользователя за услугой, предоставляемой библиотекой: получение, возврат документов и продление сроков пользования ими; получение справок и консультаций; работа со справочно-библиографическим аппаратом; работа на компьютере; а так же участие в массовых мероприятиях.

Единицей учета посещений является одно посещение, зарегистрированное в документации, принятой в библиотеке.

Выдача документа – предоставление документа по запросу пользователя библиотеки.

Единицей учета выдачи документов и их копий является экземпляр, полученный пользователем по его запросу.

Учет выдачи документов проводится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в формуляре читателя.

Единицей учета выдачи периодических изданий является экземпляр или подшивка, полученная пользователем по его запросу.

Учет выдачи журналов, газет, нот, объединенных или хранящихся в папках, подшивках, комплектах и др., проводится по числу тех экземпляров документов, которые соответствуют запросу пользователя.

Выдача газет, объединенных в подшивку (квартальную, полугодовую) учитывается по числу подшивок. Текущие экземпляры газет (до месяца) учитываются по количеству экземпляров, полученных пользователем по его запросу.

Учет выдачи электронных изданий входит в общее число выданных документов.

Выдача электронных изданий учитывается по количеству оптических дисков. Выдача комплектов электронных изданий, объединенных общей обложкой, учитывается по количеству оптических дисков в обложке. ***Диск-приложение не учитывается в общей выдаче как отдельный экземпляр, если представляет собой вложение в печатное издание.***

Использование программных продуктов (полнотекстовых баз данных, правовых баз данных, например, «Консультант плюс»), учитывается в общую книговыдачу по количеству фактически выданных пользователю документов, распределяется по отраслям и отражается в графе учета инсталлированных документов.

Продление срока пользования документами по просьбе пользователя (в том числе и по телефону) рассматривается как новая выдача.

Ежегодно (с 1 января) в библиотеках проводится перерегистрация читателей. Это нужно для того, чтобы установить точное число читателей, так как некоторые читатели по разным причинам могут перестать пользоваться библиотекой в течение предыдущего года.

В столбце № 2 «Всего читателей» указывается число перерегистрированных (первый раз пришедшие в текущем году в библиотеку) в данный день. Данные в столбце № 2 должны совпадать с тетрадью учёта регистрационных номеров читательских формуляров.

А затем идёт разбивка.

В детском Дневнике разбивка по читательским группам осуществляется с 3 по 8 столбцы: дошкольники, уч-ся 1-2 классов, уч-ся 3-4 классов, учащиеся 5-6 классов, учащиеся 7-8 классов, учащиеся 9классов.

Обратите внимание в столбце №8, включаем только тех, читателей кому не исполнилось ещё 15 лет.

Учет о книговыдаче учитывается в:

**Часть 2. Учет выдачи изданий**

В этой части дневника дается количественная и качественная характеристика книговыдачи. Она заполняется ежедневно по читательским формулярам.

Книговыдача - выдача читателю одного экземпляра документа (книг, периодических изданий, других документов, включая изоиздания, аудиовизуальные и машиночитаемые материалы) для временного пользования в читальном зале или на абонементе.

Единицей учета выдачи является каждый отдельный экземпляр. Выданные пользователю документы отмечаются в читательском формуляре. Во второй части даётся количественная и качественная характеристика книговыдачи.

Она заполняется ежедневно по читательским формулярам.

В столбце № 2 указывается общее количество выданных изданий не только на бумажных носителях (книг, брошюр, журналов, газет), но и аудиовизуальные и электронные издания.

Данные столбца № 2 разносятся в графу «Распределение книг, брошюр и журналов содержанию» по отраслям знаний (по системе библиотечно-

библиографической классификации (ББК), соответствующие столбцы с 3 по

17 .

Результаты работы за месяц суммируются и отмечаются в графе *«Всего за месяц».* Данные графы *«Итого с начала года»* ― это сумма граф *«Количество предыдущих книговыдач»* и *«Всего за месяц».* Полученные данные переносятся на следующий месяц в графу *«Количество предыдущих книговыдач».*

**Часть 3. Учет массовой работы.**

Единицей учета мероприятий является одно мероприятие: презентация, обзор, экскурсия и т.п., зарегистрированное в принятой библиотекой документации.

Комплексное мероприятие, включающее одновременное использование различных форм массовой работы, учитывается как одно мероприятие. При проведении циклов мероприятий (недели, декады, месячники и др.) учитывается каждое входящее в цикл мероприятие.

Учет массовой работы ведется в 3-ей части Дневника «Учет массовых мероприятий», куда заносятся сведения о каждом массовом мероприятии сразу же после его проведения. Количество участников мероприятия суммируется с общим числом посещений библиотеки и фиксируется в 1 части дневника в графе *«Число посещений».*

В этой части дневника желательно раздельно учитывать книжные выставки, библиотечные уроки и прочие массовые мероприятия. Для этого необходимо сделать соответствующие заголовки или подчеркнуть из указанных.

**Образец:**

**ПАСПОРТ МАССОВОГО МЕРОПРИЯТИЯ**

1.**Дата проведения мероприятия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.**Форма и название мероприятия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.**Место проведения** (организация, учреждение) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.**Количество присутствующих**, в т.ч.:

-руководители \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-специалисты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-студенты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-учащиеся \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-пенсионеры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-прочие \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Всего \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.**Количество предоставленных/ выданных документов**, в т.ч.: -социально-политическая и экономическая литература \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-естественнонаучная литература \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-сельскохозяйственная литература\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-техническая литература \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-литература по искусству \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-художественная литература \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-право \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.**Содержание или составные части мероприятия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.**Отделы библиотеки, участвующие в подготовке и проведении мероприятия, ФИО сотрудников** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 8.**Распределение показателей** между участниками подготовки и проведения мероприятия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9.**Дата учета мероприятия** в основных показателях работы библиотеки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.**ФИО ответственного за учет** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Образец:**

**ПАСПОРТ КНИЖНОЙ ВЫСТАВКИ**

**Название выставки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Дата экспонирования:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Место проведения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ф.И.О. ответственного сотрудника:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Количество представленной литературы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Количество выданной литературы**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**О выставке** (кратко; допустимо указать подразделы выставки):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Часть 4. Учет справочно-библиографической работы**. Учет библиографических справок ведется в «тетради выполненных справок» и переноситься в дневник в такой же последовательности. Библиотеки, в которых 300 и более справок в дневник выносят по неделям. Суммированные данные соответственно разносятся в Дневник работы библиотеки.

Подсчет справок, выданных различным категориям пользователей, осуществляется по следующим параметрам:

- количество справок, выданных пользователям при непосредственном посещении библиотеки;

- количество справок, выданных удаленным пользователям в целом и дифференцированно по используемым библиотекой каналам коммуникации (телефону, почте, системе виртуального справочно-библиографического обслуживания, электронной почте, на аккаунты пользователей в социальных сетях).

Подсчет количества выданных справок осуществляется согласно их типологии:

- адресная справка;

- тематическая библиографическая справка;

- уточняющая библиографическая справка;

- фактографическая справка;

- библиографическая консультация;

- переадресование.

Учет выполненных библиографических справок фиксируется в:

**Дневник учёта библиографических справок**

**и индивидуальных консультаций**.

В каждом библиотеке ведётся Дневник учёта библиографических справок и индивидуальных консультаций.

**Библиографическая справка** это ответ на разовый вопрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа, о содержании библиографической информации по определённой теме, об отсутствующих или искажённых в запросе элементах библиографического описания.

Библиографические справки бывают:

- тематические;

- уточняющие;

- адресные;

- фактографические.

**Тематическая** библиографическая справка содержит библиографическую информацию по определенной теме. Такие справки составляют от 50 до 80 % от всех библиографических запросов, выдаваемых библиотекой за год. Тематическая справка выполняется в несколько этапов: прием запроса, изучение темы запроса, определение круга источников, непосредственно библиографический поиск, отбор и группировка материала, оформление справки. Одной тематической справкой считается перечень библиографической информации по одной теме, при условии, что библиотекарь ведет поиск литературы самостоятельно или совместно с читателем. Например: стихи русских поэтов об осени.

**Уточняющая** библиографическая справка устанавливает или уточняет элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены. В библиографической эвристике такую работу называют «поиском недостающего звена». Уточняющие запросы считаются наиболее сложными и трудоемкими. При выполнении такой справки следует учитывать типичные ошибки в уточняющих запросах потребителей:

1. Искажение фамилии и инициалов автора.

2. Сокращенное или неточное название книги, периодического издания.

3. Неточный перевод с иностранного языка.

4. Неверно указанные год издания, издательство и др.

Одной уточняющей справкой считается уточнение библиографического описания одного документа. Число проверенных элементов библиографического описания не влияет на количество справок. Например: Кто является автором романа «Пётр I»?

**Адресная** библиографическая справка устанавливает наличие и местонахождение запрашиваемого документа в фонде библиотеки. Главным условием ее выполнения является точное и, по необходимости, полное библиографическое описание документа. Если такового нет, то выполняется сначала уточняющий поиск. Далее необходимо определить соответствующий раздел фонда библиотеки, используя при этом все имеющиеся информационные ресурсы (каталоги, картотеки, электронный каталог, справочные и библиографические издания и др.). Одной адресной справкой считается одна библиографическая запись, включающая библиографическое описание документа и сведения об его местонахождении. Например: Имеется ли в библиотеки журнал «Сельская новь»?

**Фактографическая** библиографическая справка представляет собой ответ по существу запроса: точная дата, цифра, цитата, термин и т.д. Фактографический поиск предполагает выявление самих фактов и данных, а не сведения о документах, где эти факты содержатся. Для выполнения данной справки, как правило, используют справочную литературу - энциклопедии, словари, справочники, фактографические картотеки. Очень часто для выполнения фактографического запроса библиограф обращается к текущей литературе, еще не нашедшей отражения в справочных изданиях. Одной фактографической справкой считается установление одного фактического сведения (цитата, дата жизни, значение слова и т.д.). Если факт найден в нескольких источниках – учитывается одна справка. Например: В каком году и где родился Н. Некрасов или когда началась Вторая мировая война?

Библиографические справки разделяются по отраслям:

- социально экономические;

- естественнонаучные;

- технические и сельскохозяйственные;

- искусство и литература;

- культура и спорт.

По категориям читателей:

- специалисты;

- рабочие;

- молодёжь (от 15 до 30лет);

- Дети до 14 лет;

- прочие.

По признаку поступления:

- Устные (при посещении библиотеки);

- По телефону;

- По почте (в т.ч по электронной);

- Виртуальная справка;

- Поступление по социальным сетям.

**Индивидуальная** консультация — это совет библиотекаря читателю по какому-либо вопросу, связанному с выбором литературы.

Индивидуальные консультации бывают трёх видов:

- библиографическая;

- ориентирующая;

- вспомогательно-техническая.

**Библиографическая консультация** - ответ, содержащий советы, рекомендации по самостоятельному использованию читателями путей и средств библиографического поиска (каталоги, картотеки, справочные издания) по теме запроса. Библиографическая консультация дается на самые разные виды запросов. Важно отметить, что библиографическая консультация может быть дана вместо библиографической справки по всем видам запросов. Пользователь в данном случае становится непосредственным участником поиска и приобретает, таким образом, опыт библиографической работы.

**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. В результате внедрения электронных технологий, в функции библиографов помимо традиционного библиографического консультирования вошло понятие «вспомогательно- техническая консультация» – по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители.

Все выполненные справки и проведенные индивидуальные консультации учитываются в Дневнике учёта библиографических справок и индивидуальных консультаций.