

Департамент культуры Воронежской области

**Государственное бюджетное учреждение культуры
Воронежской области
«Воронежская областная универсальная научная
библиотека имени И. С. Никитина»**

Научно-методический отдел

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ по учету статистических показателей работы общедоступных библиотек Воронежской области

**Воронеж
ВОУНБ им. И. С. Никитина
2017**

УДК 02 (07)
ББК 78.34 я 7
М 54

Печатается по решению редакционно-издательского
совета ВОУНБ им. И. С. Никитина

Председатель совета – Л. М. Смирнова

Редактор: Н.С. Лучникова

Составитель: И.А. Одинцова

Верстка: О.А. Марченко

М 54 Методические материалы по учету статистических показателей
работы общедоступных библиотек Воронежской области / Воронеж. обл.
универс. науч. б-ка им. И. С. Никитина ; сост. : И. А. Одинцова –
Воронеж : ВОУНБ им. И. С. Никитина, 2017. – 20 с.

© ВОРОНЕЖСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМЕНИ И. С. НИКИТИНА, 2017

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Основой библиотечной статистики является точный учет всех основных показателей работы библиотеки.

Данные методические материалы определяют единый порядок и требования к организации учета обслуживания пользователей в общедоступных библиотеках области.

Методические материалы разработаны на основании ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», Приказа Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда» от 08.10.2012 N 1077 (в ред. Приказа МК РФ от 02.02.2017 г. № 115), нормативно-рекомендательного акта Российской библиотечной ассоциации «Порядок учета документов, входящих в состав библиотечного фонда, с комментариями и приложениями» (принят Конференцией РБА, 21 мая 2015 г.), Приказа Росстата от 07.12.2016 N 764 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью учреждений культуры», ФЗ «О персональных данных» от 27.07 2006 г. № 152 (в ред. от 29.07.2017 г.).

Каждая библиотека (структурное подразделение) должна вести ежедневный учет:

- пользователей;
- документоввыдачи;
- посещений и обращений;
- справочно-библиографической работы;
- массовых мероприятий;
- внестационарного обслуживания.

Данные показатели относятся к официальному статистическому учету и подлежат отражению в статистических формах установленного образца по елиным единицам учета.

Основными формами первичной учетной документации при обслуживании пользователей в общедоступной библиотеке являются:

- регистрационная карточка пользователя;
- формуляр пользователя;
- картотека (тетрадь) пользователей ПК;
- картотека (тетрадь) регистрации абонентов информации;
- тетрадь учета справок и консультаций;
- картотека (тетрадь) отказов;
- книжный формуляр;
- тетрадь ежедневной статистики;
- дневник работы библиотеки.

Контроль учета статистических данных в библиотеке ежемесячно осуществляет заведующая библиотекой.

2. УЧЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Пользователь библиотеки (читатель, абонент, посетитель мероприятия) – физическое (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами.

Удаленный пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

Единицей учета пользователей библиотеки является физическое или юридическое лицо, зарегистрированное в единой картотеке или базе данных.

Единицей учета пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, является код пользователя (лица или организации), зафиксированный на сервере библиотеки.

Учет пользователей ведут все структурные подразделения библиотеки, занимающиеся обслуживанием пользователей.

Обслуживание пользователей библиотеки осуществляется только после предварительной записи в библиотеку.

Запись пользователя производится в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

Основными первичными учетными документами, которые регулируют правоотношения пользователей и библиотечного учреждения, являются регистрационная карточка и формуляр пользователя. Эти документы заполняются на каждого пользователя в соответствии с Положением об обработке персональных данных.

Регистрационная карточка содержит персональные данные пользователя: фамилия, имя, отчество, адрес, телефон, паспортные данные, год рождения, образование, учебное заведение (если учится), профессия, место работы. В регистрационной карточке указываются: год записи пользователя в библиотеку, присвоенный ему регистрационный номер, в каком отделе библиотеки пользователь зарегистрирован, подпись пользователя, подтверждающая согласие на использование его персональных данных в служебных целях. Библиотека или каждое структурное подразделение библиотеки заполняют на пользователя одну регистрационную карточку. Расстановка карточек в регистрационной картотеке пользователей ведется в алфавите фамилий. В целях защиты персональных данных сотрудники библиотек обеспечивают хранение регистрационных карточек в местах, не доступных для посетителей.

На формуляре указывается регистрационный номер пользователя, год регистрации/перерегистрации, фамилия, имя, отчество, обозначение читательской группы (дети, юношество, проч.), необходимое для подведения итогов ежедневной статистики в соответствии с графами дневника работы библиотеки, а также дата записи в библиотеку и перерегистрации, подпись пользователя, подтверждающая согласие его с Правилами пользования библиотекой. В целях защиты персональных данных в формуляре пользователя не указываются адрес, телефон и паспортные данные. Формуляры пользователя хранятся на кафедре библиотекаря.

Полностью заполненные регистрационные карточки и формуляры хранятся в библиотеке не менее 3 лет.

В течение года библиотеки ведут дифференцированный учет групп пользователей:

-пользователи, обслуженные в стенах библиотеки, в том числе: пользователи в возрасте до 14 лет включительно и пользователи в возрасте от 15 до 30 лет включительно.

-удаленные пользователи, т.е. обслуженные вне стен библиотеки.

Учет вновь записавшихся/перерегистрированных пользователей ведется в 1-ой части Дневника работы библиотеки.

3. УЧЕТ ПОСЕЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ

Посещение – приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения.

Посещение является количественным показателем библиотечной статистики, характеризующим объем работы библиотеки и читательскую активность.

Единицей учета посещений является одно посещение, зарегистрированное в документации, принятой в библиотеке (формуляр пользователя, дневник учета работы библиотеки и др.).

В общее число посещений библиотеки входит число посещений библиотечных мероприятий.

Библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников для удовлетворения их потребностей в знании, информации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

Единицей учёта библиотечных мероприятий является одно мероприятие, зарегистрированное в документации библиотеки, проведённое в стенах или за пределами библиотеки.

Учет посещений массовых мероприятий ведется по входным билетам и приглашениям, по спискам участников (присутствующих).

Учитываются также посещения мероприятий, проводимых библиотекой за пределами собственной территории.

Мероприятие, включающее одновременно проведение различных форм, учитывается как одно мероприятие согласно доминирующей форме.

При проведении циклов мероприятий (недель, декад, месячников) учитывается каждое мероприятие, входящее в цикл.

Мероприятие, в организации и/или проведении которого принимали участие несколько структурных подразделений библиотеки, учитывается один раз за подразделением, несущим за него ответственность.

Не входит в общее число посещений библиотеки:

- посещения мероприятий, организаторами которых являются сторонние учреждения и организации, в которых библиотека не принимает участие;

- посещения обучающихся мероприятий для библиотечных работников;

- посещение блогов и аккаунтов библиотеки в социальных сетях.

Учет массовой работы библиотеки ведется в 3-ей части дневника работы библиотеки, куда вносятся сведения о мероприятии сразу же, после его проведения (дата проведения, название, количество участников, ответственный за проведение).

Кроме учета посещений необходимо вести учет обращений удаленных пользователей: по почте, телефону, факсу, информационно-телекоммуникационным сетям для получения информационно-библиотечных услуг.

Единицей учета обращений является одно обращение в режиме удаленного доступа, зафиксированное в принятой в библиотеке документации.

Из общего числа обращений пользователей выделяют обращения к веб-сайту библиотеки. Учет ведется с помощью счетчика, предназначенного для внешнего независимого измерения посещаемости сайта, исключая блоги и аккаунты в социальных сетях.

Посещения и обращения пользователей в библиотеку учитываются в 1-ой части дневника работы библиотеки.

4. УЧЕТ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ

Выдача документа – предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая документы из фондов других библиотек.

Учету подлежат все выданные документы, независимо от вида носителя.

Каждое структурное подразделение библиотеки ведёт дифференцированный учет выдачи документов по группам:

- документы на физических носителях;
- документы из электронной (цифровой) библиотеки;
- инсталлированные документы;
- сетевые удаленные лицензионные документы.

В каждой группе учет выдачи документов производится дифференцированно по формам обслуживания:

- выдано документов в стационарном режиме, в том числе пользователям в возрасте до 14 лет включительно и пользователям в возрасте от 15 до 30 лет включительно;
- выдано документов в удаленном режиме.

Учет выдачи документов производится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в формуляре пользователя.

Документовыдача учитывается в части 2 дневника работы библиотеки.

Единицей исчисления является единица учета библиотечного фонда.

Единицей учета выдачи изданий на физических носителях (в т.ч. книг, брошюр, журналов, дисков, флеш-карт и др.) является экземпляр.

Газеты учитываются в годовых комплектах. Разовые газеты учитываются в экземплярах.

Документы, выполненные рельефно-точечным шрифтом (шрифтом Брайля), учитываются в экземплярах. Экземпляром для данного вида изданий является каждая из книг комплекта, объединенных общим названием.

Выдача неопубликованных материалов, содержащихся в отдельной папке (подборки ксерокопий публикаций по какой-либо теме, персоне и т.п.) учитывается по числу папок, выданных пользователю.

Единицей учета выдачи сетевых локальных и инсталлированных документов, сетевых удаленных документов (выгруженных/открытых для просмотра) является 1 файл (полный текст документа, статья, реферат, изображение), как неделимая единица представления электронного документа по запросу пользователя.

Как одна единица учитывается каждый полнотекстовый электронный документ, имеющий самостоятельное заглавие. Как одна единица учитывается пополняемый и обновляемый электронный документ.

Учет выдачи документов с книжной выставки входит в общее число выданных документов и учитывается путем ежедневного наблюдения и точкования в тетради учета книжных выставок в течение всего срока экспонирования выставки.

Все издания, выдаваемые пользователям на дом, записываются в формуляре, при этом указывается срок возврата, инвентарный номер, классификационный индекс, автор и заглавие книги. Пользователи расписываются в получении документа. На контрольном листке сроков возврата указывается дата возврата документа.

Каждое продление срока выдачи документа по просьбе пользователя (в т.ч. по телефону, электронной почте) рассматривается как новая документовыдача.

Библиотеки ведут учет общего количества выданных и выгруженных (открытых для просмотра) документов, полученных из других библиотек по системе межбиблиотечного абонеента (МБА), и через систему удаленных электронных (виртуальных) читальных залов по запросам пользователей библиотеки. Данный учет ведется в тетради ежедневной статистики дифференцированно по возрастным группам (детям до 14 лет и молодежи 15-30 лет).

В случае многоступенчатого процесса доставки документа пользователю, в котором принимают участие несколько структурных подразделений библиотеки, учет производится структурным подразделением, осуществляющим выдачу документа непосредственно пользователю.

Учет документовыдачи производится по отраслям знания.

Учет выдачи копий документов осуществляется отдельно и не входит в общее число выданных документов. При этом учет выдачи копий документов производится дифференцированно:

-выдано копий в стационарном режиме, т.е. в стенах библиотеки (указывается общее количество копий документов, изготовленных по заказам посетителей и выданных им в стенах библиотеки, в том числе: пользователям в возрасте до 14 лет и пользователям в возрасте от 15 до 30 лет);

-выдано копий в удаленном режиме, т.е. вне стен библиотеки, по заказам удаленных пользователей, доставленных им почтой по системам межбиблиотечного абонеента (МБА), доставки печатных копий документов (ДД), по системе электронной доставки документов (ЭДД):

Единицами учета копий являются: бумажных копий (ксерокопии, распечатки) – страница, электронных копий, полученных путем сканирования – страница, электронных копий, полученных путем скачивания – файл, копий в виде рулонного микрофильма, микрофиши – кадр.

5. УЧЕТ СПРАВОК И КОНСУЛЬТАЦИЙ

Единицей исчисления справочно-библиографического обслуживания является:

- справка
- консультация;
- переадресование.

Учитываются справки и консультации, выполненные в устной или письменной форме по запросам посетителей библиотеки.

Учет справок и консультаций производится дифференцированно:

-количество справок и консультаций, выданных пользователям при непосредственном посещении библиотеки, в том числе детям до 14 лет и молодежи 15-30 лет;

-количество справок и консультаций, выданных пользователям в удаленном режиме.

Учету подлежат:

-справки по видам (адресные, тематические, уточняющие, фактографические)

-консультации (ориентирующего характера по раскрытию услуг и ресурсов библиотеки, вспомогательно-технические по использованию оборудования и аппаратно-программных средств при оказании услуги, факультативные консультации, выполненные на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами, если их проведение предусмотрено Уставом (Положением) библиотеки).

Подсчет справок и консультаций, в выполнении которых было занято несколько структурных подразделений библиотеки, осуществляется подразделением, предоставившим ответ непосредственно пользователю.

Учет выполненных справок и консультаций ведется в тетради учета справок и консультаций, а затем данные переносятся в дневник работы библиотеки.

6. УЧЕТ ОТКАЗОВ

Отказ – неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

Единицей учета отказов на документы, их копии и справочно-библиографическое обслуживание является невыполненный запрос пользователя.

Учет общего числа отказов проводится суммированием невыполненных запросов пользователей, зарегистрированных в каждом структурном подразделении библиотеки.

Отказами не считаются: запрошенный документ не издавался, запрос не содержит достаточных библиографических сведений, библиотека не имеет полномочий на оказание запрашиваемой услуги, введен неправильный пароль, технический сбой при обращении пользователя к электронным ресурсам библиотеки и другие независимые от библиотеки причины.

Учет отказов ведется в документации, принятой в библиотеке (картотека/тетрадь отказов).

7. ПОРЯДОК УЧЕТА

Учет основных показателей библиотечного обслуживания осуществляется во всех структурных подразделениях библиотеки.

Статистические показатели работы библиотеки вносятся в тетрадь ежедневной статистики.

Из тетради ежедневной статистики данные переносятся в дневник работы библиотеки.

8. ХРАНЕНИЕ УЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Дневник учета работы библиотеки и другие первичные учетные документы подлежат хранению в библиотеке не менее трех лет.

Статистические отчеты библиотеки подлежат постоянному хранению.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Образец регистрационной карточки

Лицевая сторона

<p>Подтверждаю, что я ознакомлен(а) и полностью согласен(на) с условиями оказания библиотечных услуг, изложенными в «Правилах пользования библиотекой». Также даю свое согласие на обработку моих персональных данных, в соответствии с «Положением об обработке персональных данных пользователей библиотеки».</p> <p>Согласие действует с момента записи (перерегистрации) в библиотеку до окончания пользования ее услугами.</p> <p>_____</p> <p>Дата Подпись Расшифровка подписи</p>	<p>Регистрационная карточка</p> <p>Ф.И.О. _____</p> <p>_____</p> <p>Рег. № _____</p> <p>_____</p> <p>Дата рождения _____</p> <p>Образование _____</p> <p>Специальность _____</p> <p>Место работы/учебы _____</p>
--	--

Оборотная сторона

<p>Паспорт (серия, номер) _____</p> <p>Кем и когда выдан _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Адрес постоянной регистрации _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Я согласен(на) с тем, что библиотека вправе напоминать мне о взятых на дом изданиях, в случае просрочки даты их возврата, путем телефонных звонков и почтовых отправлений</p> <p>_____</p> <p>Дата Подпись Расшифровка подписи</p>	<p>Я, _____</p> <p>(фамилия, имя, отчество)</p> <p>Адрес фактический _____</p> <p>_____</p> <p>Телефон _____</p> <p>Е-mail _____</p>
--	--

Образец регистрационной карточки ребенка

Лицевая сторона

<p>Подтверждаю, что я ознакомлен(а) и полностью согласен(на) с условиями оказания библиотечных услуг, изложенными в «Правилах пользования библиотекой». Предоставляю библиотеке право осуществлять действия с моими персональными данными и персональными данными моего ребенка, в соответствии с «Положением об обработке персональных данных пользователей библиотеки».</p> <p>Согласие действует с момента записи (перерегистрации) в библиотеку до окончания пользования ее услугами.</p> <p>_____</p> <p>Дата Подпись Расшифровка подписи</p>	<p>Регистрационная карточка</p> <p>Ф.И.О.ребенка</p> <p>_____</p> <p>Рег. №</p> <p>_____</p> <p>Дата рождения</p> <p>_____</p> <p>Образовательное учреждение (д/сад, школа)</p> <p>_____</p> <p>Группа/класс</p> <p>_____</p>
--	---

Оборотная сторона

<p>Паспорт (серия, номер) _____</p> <p>Кем и когда выдан _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Адрес постоянной регистрации</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Я согласен(на) с тем, что библиотека вправе напоминать мне о взятых на дом ребенком изданиях, в случае просрочки даты их возврата, путем телефонных звонков и почтовых отправлений.</p> <p>_____</p> <p>Дата Подпись Расшифровка подписи</p>	<p>Я, _____</p> <p>(фамилия, имя, отчество родителя)</p> <p>_____</p> <p>Адрес фактический</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Телефон _____</p> <p>Е-mail _____</p>
---	--

Образец карточки учета пользователя ПК

Фамилия, имя, отчество _____	
Регистрационный номер _____	
Дата	Время работы на компьютере

Образец карточки абонента индивидуального библиографического информирования

Лицевая сторона

Карточка абонента индивидуального информирования № _____
ФИО _____
Контактный телефон/e-mail _____
Тема информации _____
Форма оповещения _____

Оборотная сторона

№ п/п	Дата информирования	Просмотрено документов	Выдано

Образец карточки абонента группового библиографического информирования

Лицевая сторона

Карточка абонента группового информирования № _____	
Наименование организации _____	
ФИО руководителя _____	
Телефон, адрес _____	
Ответственное лицо (ФИО) _____	
Контактный телефон/e-mail _____	
Тема информации _____	
Форма оповещения _____	

Оборотная сторона

№ п/п	Дата информирования	Просмотрено документов	Выдано

Образец тетради учета справок и консультаций

№ п/п	Дата	Тема	От кого поступил запрос (читат. группа)	Форма (стац./удал.)	Исполнитель (ФИО, должность)

Образец тетради отказов

№ п/п	Дата	Автор	Заглавие	Кому отказано (№ формуляра пользователя)	Причины отказа

Образец тетради учета ежедневной статистики библиотеки/отдела

Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г.

Новые пользователи (всего) указывается общее количество	Новые пользователи, обслуженные в стенах библиотеки			Удаленные пользователи
	Всего: <i>(указываются все новые присвоенные регистрационные номера)</i>	Дети (до 14 лет)	Молодежь (15-30 лет)	
	№ __, № __ и т.д.	№ __, № __ и т.д.	№ __, № __ и т.д.	№ __, № __ и т.д.

Число посещений и обращений за день (всего)	Посещения библиотеки		Число обращений к библиотеке удаленных пользователей	
	Всего <i>(указываются все регистрационные номера)</i>	Число посещений массовых мероприятий	всего	Из них обращений к веб-сайту
	№ __, № __ и т.д.			

Всего в стационарном и удаленном режиме	Всего в стац. режиме	Выдача документов в стационарном режиме из фонда на физических носителях, в том числе											В удаленном режиме			
		2	3	4	5	6, 7, 8	75	80 / 83	84	85	9	Д		До 14 лет	15 – 30 лет	Краеведение

Выдано (просмотрено) документов из фондов других библиотек				
Всего	По системе МБА и ВСО		Через виртуальные читальные залы	
	детям	молодежи	детям	молодежи

Всего	Выдано электронных документов		
	Из фонда на физических носителях	Из электронной библиотеки	Сетевых удаленных документов

Выдано копий (всего) _____

В стационарном режиме (всего) _____

из них детям _____

молодежи _____

В удаленном режиме (всего) _____

Методические материалы по учету статистических показателей работы общедоступных библиотек Воронежской области

Редактор: Н.С. Лучникова

Составитель: И.А. Одинцова

Ответственный за выпуск: Ю. М. Нененкова

Оригинал-макет подготовлен
научно-методическим отделом ВОУНБ им. И.С. Никитина

Тираж: 40 экз.

Государственное бюджетное
учреждение культуры Воронежской области
«Воронежская областная универсальная научная
библиотека имени И. С. Никитина»

Научно-методический отдел; т. 254-51-18.
Адрес в Интернете: <http://vrnlib.ru>
E-mail: nmo.vrnlib@gmail.com
394018, г. Воронеж, ул. Орджоникидзе, 36.

