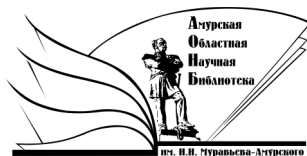




Методические рекомендации

Статистический учёт показателей библиотечно-информационного обслуживания пользователей в общедоступных библиотеках Амурской области

Благовещенск
2019



**Амурская областная научная библиотека
им. Н. Н. Муравьева-Амурского
Методический отдел**

**Статистический учёт показателей
библиотечно-информационного обслуживания
пользователей в общедоступных библиотеках
Амурской области**

Методические рекомендации

Благовещенск
2019

Статистический учёт показателей библиотечно-информационного обслуживания пользователей в общедоступных библиотеках Амурской : метод. рекомендации / Амур. обл. науч. б-ка им. Н. Н. Муравьева-Амурского, метод. отд. ; сост. Г. А. Базарная. – Благовещенск, 2019. – 28 с.

Составитель: Базарная Г.А.

Ответственный за выпуск: Долгоруков Н.Г.

Компьютерная верстка: Гнускова М.И.

Данные методические материалы определяют единый порядок и требования к организации учёта 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), Приказа Росстата от 07.08.2019 N 438 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указанием по их заполнению для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью общедоступных (публичных) библиотек и театров», Плана мероприятий («дорожная карта») по перспективному развитию общедоступных библиотек Российской Федерации на 2017-2021 годы (утв. МК РФ 27.04. 2017 г.).

Библиотечная статистика важна не только для библиотечного дела, но и для всей сферы культуры, так как позволяет сравнивать развитие тех или иных учреждений данной сферы, выявлять возникающие тенденции, оценивать их перспективы, помогает при общении с учредителем и способствует получению финансирования.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Статистика – эффективный инструмент управления политической, экономической, научной, культурной, образовательной, социально-бытовой и другими сферами общества.

1.2. Библиотечная статистика:

– свод цифровых данных о деятельности библиотек по утвержденным формам, обрабатываемых, анализируемых и используемых в целях управления библиотечным делом;

– дисциплина, изучающая методы анализа статистических данных;

– вид практической деятельности по сбору, группировке и обработке первичных статистических данных, характеризующих состояние и деятельность библиотеки, отдельных направлений библиотечной работы.

1.3. В связи с существенными изменениями функций библиотек в последние годы возникла объективная необходимость пересмотра показателей, по которым оценивается их работа. Эту задачу выполнил новый библиотечный стандарт в области библиотечной статистики – ***национальный стандарт Р 7.0.20–2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»***.

1.4. В стандарте дан подробный глоссарий, обозначены цели библиотечной статистики, представлены показатели, включаемые в библиотечную статистику и единицы их исчисления в виде первичных статистических данных.

1.5. Первичные статистические данные собирает и предоставляет конкретная библиотека, являющаяся юридическим лицом или структурным подразделением юридического лица. Показатели, обязательные для заполнения форм федерального статистического наблюдения, суммируются на федеральном уровне, уровне субъектов Российской Федерации.

В практике работы библиотек наиболее часто употребляется статистика библиотечной сети, кадров, фондов, обслуживания пользователей.

1.6. Показатели библиотечной статистики – это количественные характеристики того или иного явления или процесса библиотечной деятельности, которые выражаются в *абсолютных, средних и относительных величинах*.

Абсолютные показатели – это суммированные данные первичного учёта в натуральных единицах измерения за определённый период. Они отражают итоги библиотечной деятельности, ресурсное обеспечение (число читателей, выдачи документов, число посещений, единиц фонда). Абсолютные показатели служат основой для анализа состояния работы библиотеки, разработки текущих и перспективных планов.

Средние показатели – это общая или сводная характеристика нескольких или многих однородных величин. Для исчисления средних показателей однородные величины берутся в расчёте на 1 единицу (так обеспеченность сетью библиотек исчисляется путем деления числа населения на число библиотек; средняя дневная посещаемость определяется путём деления годового числа посещений на число рабочих дней библиотеки).

Относительные показатели – числа, показывающие отношение одной сравниваемой величины к другой. Относительные показатели могут отражать следующее:

- динамику (численности читателей, книговыдачи, библиотечного фонда и др.);
- структуру (библиотечного фонда, книговыдачи);
- интенсивность (величины, измеряющие соотношение двух различных по содержанию, но взаимосвязанных показателей).

Наиболее используемые такие показатели интенсивности, как: читаемость, посещаемость, обращаемость, книгообеспеченность.

1.7. Расчёт показателей производится по формулам.

Читаемость = число книговыдач : число читателей.

Посещаемость = число посещений : число читателей.

Средняя дневная посещаемость = число посещений за год : число рабочих дней библиотеки за год.

Обращаемость = число книговыдач : объём фонда.

Книгообеспеченность читателя = объём фонда : число читателей.

Книгообеспеченность жителя = общий фонд библиотек территории : число жителей.

1.8. Каждая библиотека (структурное подразделение) должна вести ежедневный учёт:

- пользователей;
- документовыдачи;
- посещений и обращений;
- справочно-библиографической работы;

- массовых мероприятий;
- внестационарного обслуживания.

Данные показатели относятся к официальному статистическому учёту и подлежат отражению в статистических формах установленного образца по единым единицам учёта.

Контроль учёта статистических данных в библиотеке (структурном подразделении) ежемесячно осуществляет заведующий библиотекой.

1.9. Основные учётные документы

Первичные учётные документы для ежедневного заполнения: (ГОСТ 7.20–2000)

Формуляр читателя (электронный формуляр читателя) предназначен для учёта пользователей, учёта посещений, контроля и учёта выданных и возвращённых документов, анализа чтения

Электронная БД пользователей библиотеки предназначена для учёта пользователей, учёта посещений

Картотека регистрации абонентов МБА (электронная база данных) предназначена для учёта абонентов и анализа сведений о них

Картотека регистрации абонентов информации (электронная база данных) предназначена для учёта абонентов и анализа сведений о них

Карточка регистрации читателя предназначена для учёта пользователя и анализа сведений о нём

Договор с физическим лицом (пользователем) на информационно-библиотечное обслуживание

Договор с юридическим лицом на информационно-библиотечное обслуживание

Книжный формуляр предназначен для учёта и контроля выданных и возвращённых пользователем документов, анализа их использования

Контрольный листок предназначен для учёта посещений пользователя подразделений библиотеки, контроля за выданными и возвращёнными документами

Разовый контрольный листок предназначен для учёта посещений разовыми пользователями подразделений библиотеки

Листок читательского требования предназначен для поиска и выдачи документов, учёта и анализа запросов и отказов

Журнал учёта справок и консультаций предназначен для учёта отказов по запросам и анализа отказов

Паспорт мероприятия предназначен для учёта и анализа мероприятия, проводимого библиотекой

Счётчик посещений сайта библиотеки предназначен для учёта удалённых пользователей и обращений

Код пользователя, зарегистрированный на сервере библиотеки предназначен для учёта удалённых пользователей.

Вторичные документы:

Дневник работы библиотеки

Статистическая форма № 6–НК

Отчёт по государственному (муниципальному) заданию

Отчёты о работе библиотек за какой-либо период времени

2. УЧЁТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

2.1. Пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся библиотечно-информационными услугами в библиотеке и вне её, зарегистрированные в принятых формах учётной документации

Категории пользователей:

– Юридические лица – предприятия, учреждения, организации, компании, общественные объединения, получающие услуги по разовым запросам и договорам в рамках уставной деятельности библиотеки.

– Физические лица – индивидуальные пользователи, получающие библиотечно-информационные услуги независимо от содержания и места получения.

– Абоненты системы информирования – коллективные и индивидуальные, зарегистрированные в картотеке или базе данных абонентов.

– Удалённый пользователь – физическое или юридическое лицо, получающее услуги библиотеки вне её стен, в том числе посредством информационно-коммуникационных сетей: абоненты МБА, пользователи электронной доставки документов, виртуальной справочной службы, пользователи сайта и внестационарных форм обслуживания (пункт выдачи, библиобус, книгоношество, коллективный абонемент).

2.2. Единицей учёта пользователей является пользователь, зарегистрированный библиотекой в единой картотеке или базе данных на основании официальной записи в учётных документах.

Посетители массовых мероприятий как пользователи не учитываются, их количество учитывается как число посещений мероприятий (Указания по заполнению формы 6-НК).

2.3. Единицей учёта удалённых пользователей, обращающихся в библиотеку через сайт, является его индивидуальный код – IP-адрес пользователя, зафиксированный на сервере библиотеки.

2.4. Основанием для записи и учёта пользователей в структурных подразделениях библиотеки является их обращение в библиотеку с целью получения, возврата документов, продления сроков пользования ими, получения справки или поиска информационных ресурсов в базах данных и сети Интернет, участия в массовом мероприятии.

2.5. Запись в библиотеку производится в соответствии с Правилами пользования библиотечным учреждением.

2.6. Основными первичными учётными документами, которые регулируют правоотношения пользователей и библиотечного учреждения, являются договор с пользователем, регистрационная карточка и формуляр пользователя. Эти документы заполняются на каждого пользователя в соответствии с Правилами пользования библиотекой, Положением об обработке персональных данных.

2.6.1. 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 в библиотеку, присвоенный ему регистрационный номер, подпись пользователя, подтверждающая согласие на использование его персональных данных в служебных целях.

Библиотека обеспечивает хранение регистрационных карточек в местах, не доступных для посетителей.

Единая регистрационная картотека ведется на абонементе и служит для определения единого числа читателей библиотеки (в случае, если формой учёта пользователей является регистрационная карточка).

Примечание:

При переходе на автоматизированный учёт пользователей в электронную базу данных вносятся сведения о пользователях с заполнением полей программного обеспечения.

2.6.2. На формуляре указываются данные: регистрационный номер пользователя, год регистрации/перерегистрации, фамилия, имя, отчество, обозначение читательской группы (дети, молодёжь, студенты, учащиеся, рабочие пенсионеры, проч.), необходимые для под-

ведения итогов ежедневной статистики в соответствии с графами дневника работы библиотеки. Подпись пользователя, подтверждающая согласие его с Правилами пользования библиотекой.

2.6.3. В целях защиты персональных данных в формуляре пользователя не указываются адрес, телефон и паспортные данные, которые отражаются в договоре с пользователем (или регистрационной карточке).

2.7. Суммарный учёт пользователей осуществляется в Дневнике работы библиотеки и структурных подразделений ежедневно.

Итоги обслуживания пользователей подводятся в Дневнике работы ежемесячно.

2.8. В Дневнике работы ведется дифференцированный учет:

– пользователи, обслуженные в стенах библиотеки: по возрастному составу (до 14 лет включительно, с 15 до 30 лет, с 55 (60) лет и старше); профессиональной и социальной принадлежности (рабочие, служащие, специалисты, учащиеся школ и иных общеобразовательных учреждений, учащиеся колледжей, ВУЗов);

– удалённые пользователи, обслуженные вне стен библиотеки (см. п. 2.2).

Учёт вновь записавшихся/перерегистрированных пользователей ведется в I части Дневника работы библиотеки.

2.9. Показатели учёта пользователей включаются в годовой информационный отчёт, статистическую форму № 6-НК и должны соответствовать итоговым данным Дневника работы учреждения.

3. УЧЁТ ПОСЕЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Посещение библиотеки – приход пользователя в библиотеку целью получения библиотечно-информационной услуги (для записи, перерегистрации, получения, возврата документов, продления сроков пользования ими, получения справок и консультаций, работы со справочно-библиографическим аппаратом), участия в массовых мероприятиях, проводимых библиотекой, использования библиотечного пространства для общения, а также для поиска информационных ресурсов в Интернет.

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

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

3.3. Учёт посещений подразделения библиотеки ведут ежедневно в Дневнике работы библиотеки.

3.4. Помимо учёта посещений, библиотеки обязаны вести **учёт обращений удалённых пользователей**: число обращений пользователей в библиотеку за получением услуг, предоставляемых вне ее стен (**внестационарные формы, мобильные библиотеки**), в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей телефон, факс, электронная почта, сайт).

3.5. Единицей учёта обращений является одно обращение в режиме удалённого доступа, зафиксированное в принятой в библиотеке документации, утвержденной руководителем.

3.6. Учёт обращений удалённых пользователей по электронной почте, по телефону, факсу, связанных с получением библиотечно-информационных услуг, можно вести в Тетради учёта обращений удалённых пользователей с ежедневным/ежемесячным подведением итогов.

3.7. В число обращений входят посещения сайта библиотеки. Подсчёт удалённых пользователей сайта и обращений к нему производится через интернет-статистику с помощью счётчика, предназначенного для внешнего независимого учёта посещаемости сайта, **исключая блоги и аккаунты в социальных сетях**.

3.8. Единицей обращения к веб-сайту библиотеки – сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы.

Таким сеансом считается сессия (визит). *Сессия на сайте* - серия запросов к серверу, сделанных одним пользователем в заданный промежуток времени. Сессия считается завершенной, если в течение 30 минут от пользователя не поступило к серверу ни одного нового запроса.

3.9. Показатели учёта числа посещений включаются в годовой информационный отчёт, статистическую форму № 6-НК, отчёт по государственному (муниципальному) заданию и должны соответствовать итоговым данным Дневника работы учреждения.

4. УЧЕТ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ

4.1. Выдача документа – предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая документы из фондов других библиотек, по всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

Учёту подлежат все выданные документы, независимо от вида носителя.

4.1. Библиотека ведёт дифференцированный учёт выдачи документов по группам:

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

4.2. Учёт выдачи документов каждой группы производится в соответствии со способом получения:

– выдано документов в стационарном режиме, т.е. в стенах библиотеки:

- в том числе пользователям в возрасте до 14 лет включительно;
- в том числе пользователям в возрасте от 15 до 30 лет включительно;

– выдано документов в удаленном режиме, т.е. вне стен библиотеки (внестационарное обслуживание, через доступ к удалённым лицензионным документам):

- в том числе пользователям в возрасте до 14 лет включительно;
- в том числе пользователям в возрасте от 15 до 30 лет включительно.

4.3. Единицей исчисления выдачи является единица учёта библиотечного фонда:

– единицей учёта выдачи изданий на физических носителях (в т. ч. книг, брошюр, журналов, дисков, флеш-карт и др.) является экземпляр;

– газеты учитываются в годовых комплектах. Выдача единичных номеров газет учитывается в экземплярах;

– документы, выполненные рельефно-точечным шрифтом (шрифтом Брайля), учитываются в экземплярах. Экземпляром для данного вида изданий является каждая из книг комплекта, объединённых 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.

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

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

4.6. Учёт выдачи документов с выставки входит в общее число выданных документов и может осуществляться путём обозначения количества выданных с выставки книг во 2 части Дневника учёта работы библиотеки путем ежедневного наблюдения и точкования в листе ежедневной статистики в течение всего срока экспонирования выставки.

4.7. Все издания, выдаваемые читателям на дом, записываются в формуляре, при этом указывается срок возврата, инвентарный номер, классификационный индекс, автор и заглавие книги. Читатели расписываются в получении документа. При возвращении книги библиотекарь обязан зачеркнуть в присутствии читателя его расписку в формуляре.

4.8. Продление срока чтения книги по просьбе читателя (в т. ч. по телефону, электронной почте) рассматривается как новая выдача.

4.9. В читальных залах с открытым доступом к фондам учёт выдачи ведётся путём подсчёта книг, снятых читателем для работы с полков, возвращаемых после использования библиотекарю и зафиксированных в формуляре читателя или контрольном листе (если таковой принят в практике работы).

4.10. Документовыдача учитывается в части 2 Дневника работы библиотеки. В случае невозможности добавления соответствующих граф по видам документов в Дневник, допускается ведение отдельного Листа учёта выдачи документов, утверждённого директором как учётная форма. В конце месяца данные из Листа переносятся в Дневник работы библиотеки.

4.11. Учёт выдачи копий документов осуществляется отдельно и входит в общее число выданных документов. Копия документа – идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.

4.12. Единицей учёта выдачи бумажных копий (ксерокопия, распечатка) является страница. Единицей учёта выдачи копий, полученных путём сканирования, является страница. Единицей учёта выдачи копии документа, полученной путем электронного копирования с носителя на носитель и скачивания, является файл.

4.13. Выдача копий документов фиксируется в Листе учёта выдачи документов, в конце месяца данные переносятся в Дневник работы библиотеки и входят в общую книговыдачу.

4.14. Учёт документооборота в стационарном и удалённом режимах ведётся дифференцированно: пользователям в возрасте до 14 лет включительно и пользователям в возрасте от 15 до 30 лет.

4.15. Показатели учёта документооборота включаются в годовой информационный отчёт, статистическую форму № 6-НК, отчёт по государственному (муниципальному) заданию (при наличии этого показателя в документе) и должны соответствовать итоговым данным Дневника работы учреждения.

5. УЧЁТ СПРАВОК И КОНСУЛЬТАЦИЙ

5.1. Единицей исчисления справочно-библиографического обслуживания является:

- справка
- консультация;
- переадресование.

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

5.2. Учёту подлежат справки по видам:

- тематические библиографические;
- уточняющие библиографические;
- фактографические;
- адресные.

5.3. Единицей учёта является устная или письменная справка, содержащая сведения:

- по одной теме;
- по одной уточненной библиографической записи;
- об одном установленном факте;
- об одном установленном издании;
- устная или письменная консультация по одному вопросу.

5.4. Учёт справок осуществляется по следующим параметрам:

- количество справок, выполненных при непосредственном посещении библиотеки (в стационарном режиме);
- количество справок, выданных удалённым пользователям по каналам коммуникации: телефону, почте, системе виртуального справочно-библиографического обслуживания, электронной почте (в удалённом режиме).

Учёт справок ведётся дифференцированно: детям до 14 лет включительно, молодежи – 15-30 лет.

5.5. К консультациям относятся:

- библиографические консультации;
- ориентирующие консультации и справки о библиотеке (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания, функциях, о проводимых мероприятиях), её услугах и ресурсах;
- вспомогательно-технические консультации (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т.д.);
- факультативные консультации, выполненные на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др.);
- методические консультации (в помощь библиотекарям, выражающаяся в разъяснении путей и способов разрешения конкретных проблем).

5.6. Ведётся учёт консультаций, выполненных в стационарном и удалённом режимах.

5.7. Учёт выполненных справок и консультаций ведётся в Тетради учёта справок и консультаций или Дневнике учёта работы библиотеки.

5.8. Анализ справок и консультаций позволяет выявить соответствие состава и содержания фондов запросам пользователей, пробелы в организации СБА, уровень квалификации библиографов ЦБ, оценить использование справочной службы, наметить программу совершенствования справочно-библиографического обслуживания.

6. УЧЁТ ОТКАЗОВ

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

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

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

6.3. 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, не зависящие от библиотеки причины.

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

6.5. Отказы являются одним из показателей, характеризующих качество комплектования, использования фонда, полноту удовлетворения информационных запросов пользователей библиотеки.

Данные об отказах позволяют действенно управлять формированием библиотечных фондов, повышать уровень справочно-библиографического обслуживания.

7. УЧЁТ МЕРОПРИЯТИЙ

7.1. Библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении (*ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИБД «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»*).

7.2. Классифицировать библиотечные мероприятия можно следующим образом:

По целям и задачам: культурно-просветительские, информационные, образовательные, досуговые, рекламно-маркетинговые и др.

По содержанию:

общественные (решают вопросы местного сообщества), политические (встречи с представителями партий, связанные с выборами в органы исполнительной власти), культурные, спортивные, событийные и др.

По масштабу: международные, государственные, региональные, районные, муниципальные, локальные и др.

По способу возникновения: запланированные, внеплановые (но заранее подготовленные), стихийные.

По месту проведения: помещение библиотеки, культурно-досуговое учреждение, скверы, парки, площади, улицы, дворовые территории, другие общественные места.

По доступности: свободного доступа; с ограничениями (по возрасту, по интересам и др.).

7.3. Единицей учёта мероприятий является одно целевым образом организованное событие (читательская конференция, презентация, устный обзор, день информации, акция и т.п.) вне зависимости от времени его протекания.

7.4. Мероприятие, включающее одновременно проведение различных форм (например, выставку и устный библиографический обзор), учитывается как одно мероприятие согласно доминирующей форме.

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

7.6. При проведении цикла мероприятий (недели, декады, месячника и др.), т.е. включающего более чем 2 мероприятия различных форм, продолжительностью от нескольких дней, учитывается каждое входящее в цикл публичное мероприятие.

7.7. Учёту подлежат мероприятия, проведённые в режиме онлайн (онлайн-семинар, онлайн-встреча и др.). В этом случае посетители мероприятия, участвующие в нём стационарно и дистанционно, учитываются как посещения мероприятия. В паспорте мероприятия должно быть указано, какое количество участников присутствовало на нём дистанционно и стационарно.

7.8. Учёту подлежат сетевые мероприятия, предполагающие интерактивное взаимодействие с удалёнными участниками (сетевые викторины, конкурсы, квесты).

В случае, если площадкой для подобного мероприятия является сайт библиотеки, его посетители учитываются как посещения сайта библиотеки; если площадкой являются страницы (группы) библиотеки в соцсети, то, согласно ГОСТ Р 7.020-2014, посещения интерактивных мероприятий библиотек в социальных сетях *не учитываются*. Они могут учитываться в отдельном журнале/тетради учёта посетителей площадок библиотеки в социальных сетях как показатель активности пользователей сети.

7.9. При проведении библиотекой совместного мероприятия с другими учреждениями и организациями данное мероприятие и его посетители учитываются всеми учреждениями, участвующими в подготовке и проведении мероприятия, в т. ч. библиотекой.

7.10. Не входит в общее число посетителей библиотеки:

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

– посещения обучающих мероприятий для библиотечных работников;

– посещения блогов и аккаунтов библиотеки в социальных сетях.

7.11. В библиотеках, имеющих структурные подразделения, учёт массовых мероприятий ведётся в дневнике работы подразделения (отдел, центр, сектор, филиал и т. д.).

7.12. Учёт массовой работы библиотеки ведётся в части 3 Дневника библиотеки.

Число, месяц	Тема и форма мероприятия	Количество посетителей (обслуженных)	Ответственный, место проведения
--------------	--------------------------	--------------------------------------	---------------------------------

7.13. Учёт посетителей массового мероприятия в дневнике ведётся на основе паспорта массового мероприятия.

Данные паспорта о мероприятиях и числе посетителей мероприятий заносятся в часть 3 Дневника «Учёт массовой работы» и суммируются в графу «Число посетителей» части 1 Дневника «Учёт читателей и посещаемости за период...».

Таким образом, в общее число посетителей библиотеки за конкретный день будут входить все посещения: приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, обращения к её веб-сайту, зарегистрированный в установленных библиотекой формах учёта и отчётности.

8. ПОРЯДОК УЧЁТА, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СТАТИСТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ

8.1. Регламентация учёта обслуживания в библиотечном учреждении должна быть оформлена в виде локального технологического документа с приложением первичных учётных форм, утверждённого директором библиотеки (например, Порядок учёта и отчётности в библиотеке).

8.2. Учёт основных показателей библиотечного обслуживания осуществляется в структурных подразделениях библиотеки и библиотеках-филиалах. Ежедневная статистика ведётся на Листах или в Тетрадах учёта.

8.3. В Дневник работы библиотеки ежедневно заносится общая сумма по основным показателям учёта.

8.4. Показатели Дневника работы библиотеки включаются в годовой отчёт библиотеки, отчёт по исполнению государственного (муниципального задания), форму федерального статистического наблюдения 6-НК, другие формы отчётов, принятые в учреждении.

8.5. Формы статистических и текстовых отчётов ежегодно утверждаются приказом директора библиотечного учреждения. Изменения в систему учёта показателей вводятся приказом руководителя.

8.6. В соответствии с требованиями современной системы статистических показателей библиотека должна разработать новую структуру Дневника работы библиотеки, дополнительные учётные формы, легитимность которых подтверждается приказом руководителя.

9. ХРАНЕНИЕ УЧЁТНЫХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Дневник работы библиотеки и другие первичные учетные документы (регистрационные карточки, формуляры) подлежат хранению в библиотеке не менее трех лет.

9.2. Статистические и информационные отчёты библиотеки подлежат постоянному хранению.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Паспорт массового мероприятия

Название: _____

Дата

Отдел: _____

1	Тип мероприятия	плановое	внеплановое	стационарное	выездное
	Мероприятие отдела				
	Экскурсия				
	Выставка				
	Сопровождение сторонних мероприятий				x
2	Количество посетителей:	до 14 л.	с 15 до 30 л.	с 31 до 55 л.	с участием инвалидов
		всего			от 55 л.
3	Читательское назначение:	студент ВУЗов	уч-ся школ	рабочие	пенсии-оперы
		спец.			б/работ.
					прочее (указать)
4	Документовыдача:	Предоставлено документов:		Выдано документов:	
5	Наименование нормативно-правового акта, в рамках которого проходит мероприятие				
6	направление		вид мероприятия		
	Гражданско-патриотическое воспитание				
	Правовое воспитание				
	Духовно-нравственное воспитание				
	Продвижение русского языка, книги и чтения				
	Краеведение				
	Здоровый образ жизни				
			Культурно-просв.		Обучающие
			Досуговые		

6	направление		вид мероприятия				Культурно-просв.	Досуговые	Обучающие		
	Информационная грамотность	Развитие технологического творчества, приобщение к научным знаниям молодежи	Экологическое просвещение	Межнациональные отношения и межкультурные связи	Семья, семейные ценности	Профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних				Борьба с алкоголизацией	Обучающие для специалистов библиотек
7	Информационное сопровождение	Кн. выставка	эл. презентация	Обзор	Прочее (указать)						
					Название кн. выставки						
8	Место проведения мероприятия:										
9	Название организации, заказавшей мероприятия (ФИО контактного лица)										
10	Социальные партнеры (организации участники, ФИО контактного лица)										
11	Участие отделов АОНБ	Адм.	АРЦ	ОБЭР	ОКлРК	ОО	МО	ЦБО-НпС	ОИТиОД	ОФнОФ	ОХКиРФ
12	ФИО принимавших участие										
13	ФИО ответственного										

подпись

Паспорт массового мероприятия

Название: _____

Дата

Отдел: _____

--

1	Тип мероприятия		плановое	внеплановое	стационарное	выездное					
	Мероприятие отдела										
	Экскурсия										
	Выставка										
Сопровождение сторонних мероприятий						x					
2	Количество посещений:	всего	до 14 л.	с 15 до 30 л.	с 31 до 55 л.	от 55 л.	с участием инвалидов				
							да	нет			
3	Читательское назначение:	спец.	студент ВУЗов	уч-ся ССУ	уч-ся школ	рабочие	пенсионеры	б/работ.	прочее (указать)		
4	Документовыдача:	Предоставлено документов:			Выдано документов:						
5	Наименование нормативно-правового акта, в рамках которого проходит мероприятие										
6	направление				вид мероприятия		Культурно-просв.	Досуговые	Обучающие		
	Гражданско-патриотическое воспитание										
	Правовое воспитание										
	Духовно-нравственное воспитание										
	Продвижение русского языка, книги и чтения										
	Краеведение										
	Здоровый образ жизни										
	Информационная грамотность										
	Развитие технологического творчества, приобщение к научным знаниям молодежи										
	Экологическое просвещение										
	Межнациональные отношения и межкультурные связи										
	Семья, семейные ценности										
	Профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних										
	Борьба с алкоголизацией										
Обучающие для специалистов библиотек											
Повышение качества жизни пожилых людей											
Другое (указать)											
7	Информационное сопровождение	Кн. выставка	эл. презентация	Обзор	Прочее (указать)						
		Название кн. выставки									
8	Место проведения мероприятия										
9	Название организации, заказавшей мероприятия (ФИО контактного лица)										
10	Социальные партнеры (организации участника, ФИО контактного лица)										
11	Участие отделов АОНБ	Адм.	АРЦ	ОБЭР	ОЖиКФ	ОО	МО	НБО-ИнС	ОИТиОД	ОФиОФ	ОЖКиРФ
12	ФИО принявших участие										
13	ФИО ответственного										

подпись

Образец регистрационной карточки

Лицевая сторона

<p>Подтверждаю, что я ознакомлен (а) и согласен (а) с условиями оказания библиотечных услуг, изложенными в «Правилах пользования библиотекой». Даю свое согласие на обработку 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>_____ Дата _____ Подпись _____ Расшифровка подписи</p>	Регистрационная карточка
	ФИО _____
	Рег. № _____
	Дата рождения _____
	Образование _____
	Специальность _____
	Место работы/учебы _____

Оборотная сторона

Паспорт (серия, номер) _____	Я, _____ (фамилия, имя, отчество)
Кем и когда выдан _____ _____	Адрес фактический _____
Адрес постоянной регистрации _____	Телефон _____
_____ Дата _____ Подпись _____ Расшифровка подписи	E-mail _____

Образец формуляра пользователя

Лицевая сторона

Примечание	ФОРМУЛЯР ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ											
	<table border="1"><tr><td>№</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Год</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <p>Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____</p> <p>Читательская группа _____</p> <p>Дата записи в библиотеку _____</p> <p>Дата перерегистрации _____</p> <p>С правилами пользования библиотекой ознакомлен и обязуюсь выполнять. Даю согласие на обработку персональных данных в соответствии с «Положением об обработке персональных данных пользователей библиотеки».</p> <p>_____ (подпись пользователя)</p>	№						Год				
№												
Год												

Оборотная сторона

Дата выдачи	Инв. номер	Отдел	Автор и заглавие	Расписка пользователя в получении	Расписка библиотекаря о возврате

Образец карточки учета пользователя ПК

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

Образец карточки абонента индивидуального библиографического информирования

Лицевая сторона

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

Оборотная сторона

№ п/п	Дата информирования	Просмотрено документов	Выдано

Образец карточки абонента группового библиографического информирования

Лицевая сторона

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 включительно)	Молодежь (15-30 лет)	
	№ ____, № ____, 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												Краеведение	В удаленном режиме		
		2	3	4	5	6, 7, 8	75	80 / 83	84	85	9	Д	До 14 лет			15 – 30 лет	

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

Всего	Выдано электронных документов		
	Из электронной библиотеки	Инсталлированных документов	Сетевых удаленных документов

Выдано копий (всего) _____

В стационарном режиме (всего) _____

Из них: _____

Детям _____

молодёжи _____

В удалённом режиме (всего) _____