

## **ИНСТРУКЦИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕКАХ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Современный этап развития человечества называют информационным и связывают с развитием информационных технологий, их проникновением во все сферы жизнедеятельности человека: профессиональную, личную, социальную, творческую.

До новой информационной эпохи основным ресурсом, который общедоступная библиотека использовала в процессе библиотечного обслуживания населения, являлись печатные носители информации – книги, журналы, газеты. Библиотеки удовлетворяли потребности населения в художественной литературе, периодике, в учебных, энциклопедических изданиях, а также проводили с их использованием различные массовые мероприятия.

В настоящее время информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) сформировали новый вектор взаимодействия библиотеки и жителя – в библиотеку обращаются за конкретной информацией: адресно-реквизитной, социально-бытовой, правовой и т.д. Причем ресурсной базой данной информации сегодня могут выступать как традиционные носители информации, так и виртуальные информационные сети различного уровня, в том числе электронные справочные системы, а также собственные электронные информационные ресурсы – библиографические, полнотекстовые, фактографические и др., создаваемые в библиотеках. Кроме того, библиотеки всё активнее организуют консультационную деятельность, например, как центры правовой информации, разъясняя содержание нормативного документа, помогая составить те или иные документы в различные официальные инстанции. Всё шире становятся возможности библиотек по предоставлению дополнительных услуг населению, связанных с современными технологиями в издательско-полиграфической сфере (копирование, сканирование, распечатка текста и др.). Таким образом, ИКТ значительно увеличили перечень и видовые характеристики услуг, которые современные библиотеки оказывают населению.

Соответственно меняется терминологическая база, связанная с организацией библиотечного обслуживания населения. В настоящее время библиотечное обслуживание рассматривается как предоставление гражданам библиотечных услуг. **Библиотечные услуги** – это результат деятельности по удовлетворению культурных, информационных, образовательных, досуговых потребностей пользователей библиотек.

Постоянное расширение ассортимента библиотечных услуг, связанное с достижениями наук и технологий, меняющимися и усложняющимися потребностями пользователей, а также с содержательным изменением библиотечного дела в целом, вынуждает библиотеки более эффективно использовать имеющиеся ресурсы и одновременно заставляет по-новому

взглянуть на систему учета библиотечной деятельности – библиотечную статистику.

Одна из основных единиц учета библиотечного обслуживания – **количество пользователей**. Однако с расширением спектра библиотечных услуг (от выдачи книг на дом и в читальном зале до сложнейшего поиска информации в сети Интернет; копирования/сканирования и др. материалов) содержание понятия **пользователь библиотеки** меняется. Сегодня это не только читатель, посещающий библиотеку регулярно с определенной периодичностью и записанный в библиотеку согласно правилам пользования библиотекой. Всё возрастает количество пользователей, обращающихся в библиотеку за конкретной услугой, конкретной информацией нерегулярно. При этом учет таких получателей услуг в настоящее время ведется как посещение, что противоречит сути организации библиотечного обслуживания населения как служебной деятельности: каждому из таких получателей предоставляется конкретная библиотечная услуга в полном объеме.

Исходя из вышеизложенного, назрела необходимость конкретизировать понятие «пользователь библиотеки» с учетом современных реалий и, соответственно, пересмотреть технологию их учета.

Самостоятельная разработка технологических решений библиотеки по данному вопросу согласуется со ст. 17 «Стандарты организаций» Федерального закона «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ, в соответствии с которой организации самостоятельно могут осуществлять регламентацию своей деятельности, «исходя из необходимости применения этих стандартов для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг...».

Результат регламентации учета пользователей в каждой общедоступной библиотеке (государственной, муниципальной: самостоятельной, в структуре ЦБС, культурно-досугового центра) должен быть оформлен в виде локального технологического документа, утвержденного директором библиотеки (учреждения).

Одновременно должны быть внесены изменения в Правила пользования библиотекой, утверждаемые директором библиотеки/учреждения по согласованию с учредителем библиотеки, и другие библиотечные локальные организационно-регламентирующие и технологические документы.

# ПРИМЕРНЫЙ ПОРЯДОК УЧЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕКАХ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

## Пользователи. Термины и определения. Учет

1. Пользователь – физическое или юридическое лицо, зарегистрированное библиотекой, пользующееся документами и услугами в библиотеке или вне ее. Пользователями библиотечных услуг являются:

- юридические лица, получающие услуги по разовым запросам или договорам (соглашениям) на библиотечно-информационное, компьютерно-полиграфическое, другое обслуживание, которые предлагает библиотека в рамках уставной деятельности: предприятия, учреждения, организации, компании, фирмы, общественные объединения и т. д.;
- физические лица – любой человек, получивший библиотечную услугу или услуги независимо от содержания и места ее получения.

Типы пользователей:

- читатели библиотеки;
- абоненты системы информирования – коллективные и индивидуальные, физические и юридические лица, зарегистрированные в картотеке или БД регистрации абонентов;
- пользователи МБА и ЭДД, коллективные и индивидуальные, физические и юридические лица, зарегистрированные в картотеке или БД МБА и ЭДД;
- пользователи Центров общественного доступа;
- посетители мероприятий – участники мероприятий, проводимых библиотекой;
- специалисты других библиотек и библиотеки, независимо от ведомственной принадлежности и формы собственности, получающие информационно-методические услуги данной библиотеки;
- пользователи, обращающиеся в библиотеку через электронные информационные сети.

2. Основанием для учета пользователей библиотечных услуг в библиотеке является их обращение в библиотеку за получением услуги и получение услуги (услуг).

3. Единицей учета пользователей библиотечных услуг является пользователь.

4. Учет пользователей библиотечных услуг ведется в каждом структурном подразделении библиотеки при их обращении в подразделение.

5. Учет общего количества пользователей в библиотеке производится по числу пользователей, обслуженных суммарно всеми структурными подразделениями библиотеки и зарегистрированных в Сводной картотеке пользователей каждого структурного подразделения/библиотеки.

6. Основные категории пользователей:

6.1. **Постоянный пользователь**, заключивший с библиотекой Договор на обслуживание, давший письменное Согласие на внесение его персональных данных в Форму учета персональных данных пользователя и использование его персональных данных (без авторизации) для ведения библиотечной статистики.

*При электронной записи пользователя: Постоянный пользователь получает читательский билет с индивидуальным штрихкодом, действующим в течение 10 лет. Стоимость читательского билета рассчитывается библиотекой самостоятельно. При ежегодной перерегистрации корректировке подлежат все данные, кроме номера читательского билета (штрихкода). Если читательский билет утерян или приведен в негодное для применения состояние, то он подлежит обмену на условиях, установленных в библиотеке, при этом штрихкод сохраняется.*

На постоянного пользователя библиотека оформляет Формуляр пользователя в традиционном/электронном виде, в котором производится запись документов (книг, периодических изданий и др.), взятых во временное пользование, и информация служебного характера (о штрафных санкциях и т. д.). Хранение формуляров должно происходить в соответствии с утвержденным в библиотеке Положением об организации работы с персональными данными пользователей и гарантиях их защиты.

Постоянный пользователь имеет право на все виды библиотечных услуг, в том числе на получение во временное пользование документов из библиотечных фондов: на АБ, в читальном зале, в других структурных подразделениях, с правом выноса за пределы библиотеки (если подобная услуга предусмотрена перечнем услуг структурного подразделения).

Постоянный пользователь проходит ежегодную перерегистрацию, о чем в формуляре пользователя ставится отметка. Число постоянных пользователей определяется суммированием вновь записавшихся и перерегистрированных пользователей (за отчетный период в течение календарного года).

6.2. **Временный пользователь**, получивший одну/несколько библиотечных услуг при разовом посещении библиотеки или опосредованно за пределами библиотеки (услуги, связанные с использованием результатов интеллектуальной деятельности библиотеки; компьютерной, копировально-множительной техники; посетитель массового мероприятия в помещении и вне стен библиотеки, не являющийся постоянным пользователем, и т. д.).

**Временный пользователь не** заключает с библиотекой Договор на обслуживание, не дает письменное Согласие на внесение его персональных данных в Форму учета персональных данных пользователя.

На временного пользователя библиотека оформляет Карточку временного пользователя (в традиционном или электронном виде), в которой указываются имя, фамилия, отчество временного пользователя, персональные данные, необходимые для заполнения форм государственной статистики (форма 6-НК). Хранение карточек временных пользователей с персональными данными должно происходить в порядке, исключающем их утрату или неправомерное использование: в сейфах, несгораемых или закрывающихся шкафах, обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа. Расстановка карточек в картотеке – в алфавите фамилий пользователей.

*При электронной записи пользователя: Временному пользователю бесплатно выдается разовый читательский билет с индивидуальным штрихкодом. Перед выходом из библиотеки временный пользователь обязан сдать разовый читательский билет сотруднику подразделения, выдавшего билет на руки. Разовый читательский билет используется в структурных подразделениях библиотеки для автоматизации учета посещений и предоставления услуг.*

Временный пользователь имеет право получать все виды библиотечных услуг за исключением услуг, получение которых связано с возникновением отношений материальной ответственности между библиотекой и пользователем. К этим услугам относится, в том числе, получение литературы на дом из фонда АБ и фондов других структурных подразделений.

**6.3. Удаленный пользователь**, обращающийся в библиотеку через электронные информационные сети (см. п. 12 Инструкции).

**7. Сводная картотека (общее количество) пользователей** каждого структурного подразделения/библиотеки в зависимости от специализации деятельности может включать: Картотеку и/или БД (количество) формуляров постоянных читателей, Картотеку и/или БД (количество) временных пользователей, картотеки и/или БД (количество) других категорий пользователей.

7.1. В Сводной картотеке пользователей карточка временного пользователя оформляется на основании записи в Тетради учета временных пользователей или разового контрольного листка, или требования на получение услуги, или списка участников публичных мероприятий, где указываются имя, фамилия, отчество пользователя, вид услуги, остальные персональные данные, необходимые для заполнения форм государственной статистики, конфиденциальность которых строго соблюдается.

7.2. В Сводной картотеке пользователей ведется сплошная нумерация формуляров и карточек постоянных и временных пользователей.

С началом перерегистрации для каждой категории пользователей выделяется (бронируется) определенное число номеров.

Для постоянных пользователей число выделенных номеров должно соответствовать среднему показателю количества пользователей по итогам деятельности структурного подразделения/библиотеки за последние 2–3 года.

Нумерация карточек временных пользователей начинается с номера, следующего за последним номером, выделенным для постоянных пользователей.

При перерегистрации постоянных пользователей (ежегодно с 1 января) уточняются персональные данные пользователя, на формуляре проставляются номер и дата перерегистрации.

Перерегистрация временных пользователей не проводится. Ежегодно с 1 января картотека временных пользователей аннулируется: на каждого временного пользователя заводится новая карточка учета.

В процессе обслуживания первичные данные по числу новых постоянных пользователей и числу временных пользователей суммируются в Дневнике работы библиотеки для ежедневной статистики.

Итоги статистики суммарного количества постоянных и временных пользователей ежемесячно/ежеквартально/за год подводятся в Дневнике работы.

7.3. При электронной записи пользователя: Удаление/изъятие записи/карточки пользователя из Сводной картотеки проводит сотрудник библиотеки, ответственный за перерегистрацию, при условии отсутствия обращений в течение трех календарных лет пользователя в библиотеку в традиционной или виртуальной форме или в случае форс-мажорных обстоятельств. Освободившийся штрихкод читательского билета присваивается новому пользователю.

8. При переходе временного пользователя, на которого в структурном подразделении/библиотеке оформлена карточка временного пользователя, в категорию постоянного пользователя (оформление формуляра и проведение других установленных процедур), его формуляр получает первый свободный номер, отведенный для постоянных пользователей. Номер, зарегистрированный за ним в картотеке временных пользователей, становится свободным.

9. Категорию пользователя – постоянный, временный – определяет библиотекарь, осуществляющий ориентирование пользователей при их обращении в библиотеку, или библиотекарь, предоставляющий услугу. Библиотекарь должен дать полную консультацию пользователю по вопросу его статуса как пользователя.

10. В библиотеке должны быть разработаны раздаточные информационные материалы, знакомящие пользователя с его правами, обязанностями, возможностями, которые ему предоставляет каждая пользовательская категория. Данная информация должна быть размещена на информационных стендах, на сайте библиотеки.

## Особенности учета некоторых типов пользователей

### 11. Учет абонентов библиотеки

11.1. Единицей учета абонентов системы информирования является один абонент – индивидуальный (лицо) или коллективный (организация), зарегистрированный в картотеке или БД регистрации абонентов.

11.2. Учет общего числа абонентов системы информирования проводится по числу абонентов, зарегистрированных в картотеке или БД регистрации абонентов.

11.3. *Данная позиция является рекомендательной в течение первого года учета пользователей по новой системе:* Общее число абонентов системы информирования определяется как сумма индивидуальных абонентов, зарегистрированных в картотеке или БД регистрации абонента, и количества сотрудников организаций – коллективных (групповых) абонентов, также зарегистрированных в картотеке или БД регистрации абонента, которые являются (сотрудники) получателями информации по заявленной теме.

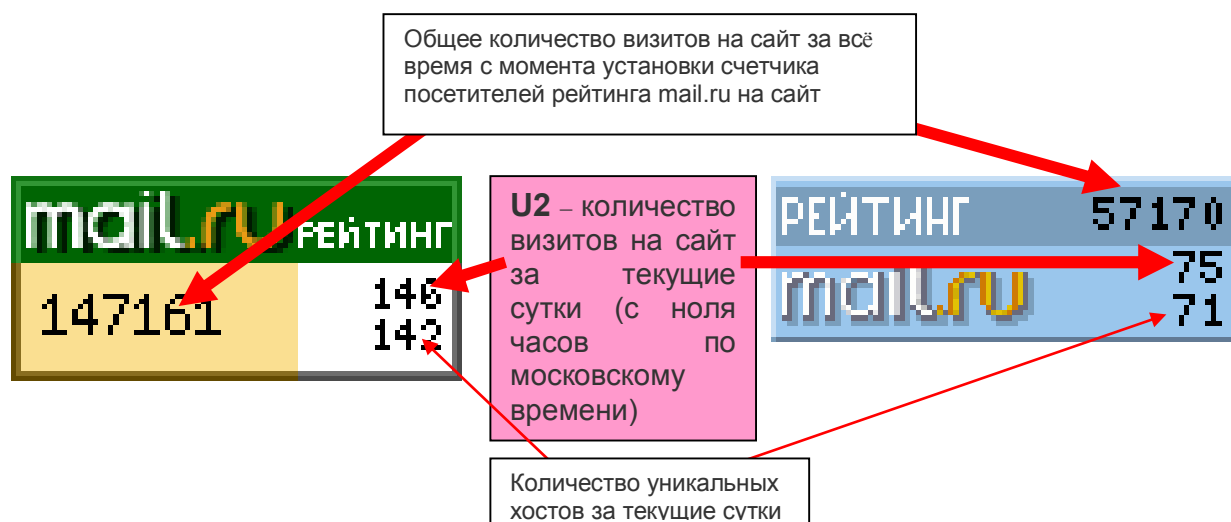
11.4. Абоненты системы информирования входят в общее число пользователей библиотеки.

### 12. Учет удаленных пользователей

12.1. Единицей учета удаленных пользователей является обращение пользователя (лица или организации), зафиксированное на сайте библиотеки, с помощью специального счетчика посещаемости сайта (например, mail.ru), или в АБИС «ОРАС-Global» средствами учета пользователей системы.

12.2. Учет числа пользователей, обращающихся в библиотеку в режиме удаленного доступа через сайт, осуществляется по показанию счетчика, установленного на домашней странице сайта библиотеки. Ежедневно сотрудник библиотеки записывает количество визитов из показаний счетчика, что соответствует количеству посещений (U2). Подсчет количества удаленных пользователей библиотеки (U1) производится на основе среднего значения отношения количества пользователей библиотеки, зарегистрированных в традиционной форме (K1), к числу посещений библиотеки, зарегистрированных в традиционной форме (K2). Эмпирическим методом установлено, что  $K2=9,2*K1$ . Соответственно,  $U1=U2/9,2$ , где 9,2 – это среднеобластной показатель посещаемости.

## Пример счетчика посещаемости сайта mail.ru



Получить код счетчика можно по адресу: <http://top.mail.ru/code>

12.3. Учет числа пользователей, обращающихся в библиотеку в режиме удаленного доступа через АБИС «ОРАС-Global», осуществляется средствами библиотечной системы. Показания счетчиков снимаются с помощью Отчетов в АБИС.

12.4. Хост – это уникальная пара IP-адреса и IP-адреса прокси-сервера (если посетитель им пользуется). Уникальность сохраняется в течение одного дня, недели или календарного месяца – в зависимости от типа предоставляемой статистики. Количество уникальных хостов за месяц – это именно количество уникальных хостов за месяц, а не их сумма по дням. Новым считается уникальный хост, с которого ещё не было зарегистрировано ни одного посещения с начала текущего календарного месяца.

12.5. Визит – это загрузка страницы ресурса, на которой установлен счётчик. Счётчиками учитываются все визиты без ограничений по минимальному времени перезагрузки счётчика одним посетителем. Не засчитываются загрузки счётчиков некоторыми роботами: MSIECrawler, NetVampire, Teleport, GetRight и Reget.

13. Учет пользователей информационно-методических библиотечных услуг

13.1. Информационно-методические библиотечные услуги – различные формы методико-консультативной помощи, оказываемые методическим центром библиотекам.

13.2. Единицей учета пользователей информационно-методических библиотечных услуг является юридическое лицо – библиотека и физическое лицо – библиотечный специалист.

13.3. Общее число пользователей информационно-методических библиотечных услуг определяется как сумма библиотек и библиотечных



специалистов, зарегистрированных в картотеке и/или БД пользователей информационно-методических библиотечных услуг.

13.4. Учет пользователей информационно-методических библиотечных услуг ведется во всех структурных подразделениях библиотеки.

13.5. Пользователи информационно-методических библиотечных услуг входят в общее число пользователей библиотеки.

#### 14. Учет пользователей МБА и ЭДД

14.1. Единицей учета пользователей МБА и ЭДД является пользователь.

14.2. Учет общего числа пользователей МБА и ЭДД проводится по числу пользователей, зарегистрированных в картотеке или БД пользователей МБА и ЭДД.

14.3. Пользователи МБА и ЭДД входят в общее число пользователей библиотеки.

### **Посещения. Термины и определения. Учет**

1. Посещение – приход пользователя в библиотеку, обращение пользователя в библиотеку (см. п. 6), посетитель мероприятия библиотеки, зарегистрированный в контрольном листке, формуляре читателя, паспорте мероприятия, другой документации, принятой в библиотеке, а также в базе данных.

2. Посещением библиотеки считается каждый приход, обращение пользователя в библиотеку или любое структурное подразделение независимо от цели посещения, в том числе и через сайт библиотеки, получение пользователем библиотечной услуги (услуг) вне помещения библиотеки.

3. Визит – это загрузка страницы ресурса, на которой установлен счётчик. Счётчиками учитываются все визиты без ограничений по минимальному времени перезагрузки счётчика одним посетителем. Не засчитываются загрузки счётчиков некоторыми роботами: MSIECrawler, NetVampire, Teleport, GetRight и Reget.

4. Единицей учета посещений является одно посещение, зарегистрированное в документации или БД, принятых в библиотеке.

*Примечание: в число посещений не включаются участники публичных мероприятий, семинаров, конференций и т. д., проводимых на базе библиотеки другими организациями.*

5. При обслуживании пользователя по семейному формуляру число посещений учитывается по факту прихода пользователей, зарегистрированных в семейном формуляре.

6. Обращение – факт пользования услугами библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по Интернету. Обращения входят в общее число посещений.

7. Единицей учета обращений является одно обращение в режиме удаленного доступа, по каналам телефонной и электронной связи, по почте, зафиксированное в принятой в библиотеке документации (тетрадь учета обращений).

8. Общее число обращений в режиме удаленного доступа фиксируется на веб-сайте библиотеки специальным счетчиком. Учет числа пользователей, обращающихся в библиотеку в режиме удаленного доступа через сайт, осуществляется по показанию счетчика, установленного на домашней странице сайта библиотеки. Ежедневно сотрудник библиотеки записывает количество визитов из показаний счетчика, что соответствует количеству обращений (U2).

### Пример счетчика посещаемости сайта mail.ru



Получить код счетчика можно по адресу: <http://top.mail.ru/code>

9. Учет числа пользователей, обращающихся в библиотеку в режиме удаленного доступа через АБИС «ОРАС-Global», осуществляется средствами библиотечной системы. Показания счетчиков снимаются с помощью Отчетов в АБИС.

10. Учет общего числа посещений проводится суммированием посещений (обращений), учтенных каждым структурным подразделением библиотеки.

### **Посетитель мероприятия библиотеки. Термины и определения. Учет**

1. Мероприятие – совокупность действий, организационных форм, ориентированных на конкретные группы пользователей в целях их удовлетворения их потребностей в знании, информации, общении, рекреации.

2. Единицей учета посетителей мероприятий является лицо, присутствующее на мероприятии и зарегистрированное в документах, принятых в библиотеке, – или общим количеством, или списком (например, список участников – приложение к паспорту массового мероприятия).

3. Единицей учета впервые посетившего мероприятие в отчетный период (за год) является один пользователь и одно посещение.

4. Единицей учета второго и последующих посещений мероприятий одним и тем же пользователем в отчетный период (в течение года) является одно посещение.

5. Учет общего числа посетителей мероприятий осуществляется суммированием количества присутствующих на мероприятиях лиц, зарегистрированных в принятых документах каждым структурным подразделением библиотеки.

6. В паспорте публичного мероприятия отражаются:

- дата проведения;
- форма мероприятия;
- название мероприятия;
- место проведения;
- количество присутствующих, в т. ч. по основным читательским группам;
- количество предоставленных/выданных документов, в т. ч. по отраслям знания;
- содержание или составные части мероприятия;
- подразделения, участвующие в подготовке и проведении мероприятия, и Ф. И. О. сотрудников;
- распределение ответственности между участниками подготовки и проведения мероприятия;
- дата учета мероприятия в основных показателях библиотеки;

- Ф. И. О. ответственного за учет.

### **Порядок учета**

1. Учет пользователей библиотечных услуг осуществляется в структурных подразделениях библиотеки/библиотеках ЦБС.

2. Ежедневная статистика ведется на листах учета или в тетрадях учета. В Дневник работы библиотеки заносится общая сумма по основным показателям учета.

3. Вышеизложенные показатели включаются в годовой отчет и статистическую форму № 6-НК (7-НК).

### **Ответственность**

1. Ответственность за постановку учета возлагается на заведующих структурными подразделениями библиотеки.

2. Контроль за ведением учета пользователей библиотечных услуг осуществляет администрация библиотеки.