

**Муниципальное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система города Ярославля»
Центральная библиотека им. М.Ю. Лермонтова
Отдел развития и информационных технологий**

**Что считаем, как считаем.
Методические рекомендации
по применению ГОСТа 7.0.20 – 2014
«Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»**

Ярославль, 2018

Что считаем, как считаем: методические рекомендации по применению ГОСТа 7.0.20 - 2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» / Централизованная библиотечная система города Ярославля, Центральная библиотека имени М.Ю. Лермонтова; сост. А.А. Герасимова. – Ярославль, 2018. – 10 с.

Методические рекомендации предназначены сотрудникам библиотек для руководства по применению ГОСТа 7.- 0.-20 – 2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» при организации учета библиотечных процессов.

Предложены формы учета, дополняющие Дневник работы, для соответствия учета требованиям формы государственной статистической информации 6-НК.

Поскольку библиотечная деятельность в последнее десятилетие претерпела существенные изменения в технологиях, в перечне выполняемых работ и услуг, в управленческой и методической деятельности, назрела насущная необходимость в реорганизации библиотечной статистики, как одному из важнейших инструментов оценки деятельности библиотеки.

Предыдущий ГОСТ 7.20 – 2000 «Библиотечная статистика», предполагающий учет показателей только двух направлений деятельности библиотек – формирование фонда и библиотечного обслуживания – перестал отражать современные реалии библиотечного дела. Возникла объективная необходимость пересмотра показателей, по которым оценивается библиотечная работа.

Новый стандарт ГОСТа 7.0.20 – 2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» введен в действие с 01.01.2015 года. Набор показателей в этом стандарте расширен за счет включения показателей, связанных с работой библиотек в электронной среде, например, таких как учет работ по созданию справочного аппарата, научной и методической деятельности, материально-технической базы, технических средств обслуживания и коммуникации, финансирование и персонал библиотеки. Все, что сейчас отражается в федеральной статистике 6-НК.

Впервые в ГОСТ введено понятие **«библиотечная статистика»** и обозначаются цели собирания библиотечной статистики. «Под библиотечной статистикой понимается вид практической деятельности по сбору, группировке и обработке первичных статистических данных, характеризующих состояние и деятельность библиотеки, группы библиотек, отдельных направлений библиотечной работы». «Целями библиотечной статистики являются:

- статистический учет результатов библиотечной деятельности,
- мониторинг результатов работы для принятия управленческих решений,
- создание базы планирования деятельности библиотек и отчетности по их работе,
- обоснование запросов на финансирование и иную поддержку развития библиотек».

ГОСТ 7.0.20 – 2014 вводит и понятие **«первичные статистические данные»**: «Под первичными статистическими данными понимают абсолютные числовые величины, отражающие объем какого-либо объекта или характеристики какого-либо процесса». Первичные статистические данные собирает и предоставляет конкретная библиотека, являющаяся юридическим лицом или структурным подразделением юридического лица.

ГОСТ 7.0.20 – 2014 разграничивает учитываемые показатели на **обязательные** и **частные**. **Обязательные** показатели – это те, которые включены в форму федерального статистического наблюдения, то есть в форму 6-НК. **Частные** показатели – это те, которые используются для решения конкретных задач, отражаются в формах статистического учета, принятых в библиотеке (базы данных, карточки учета, бланки, дневники, журналы учета, книги учета, паспорта мероприятий, формуляры, регистры услуг и др.). При необходимости библиотеками могут применяться показатели, приведенные в стандарте, но с большей глубиной детализации. Настоящим стандартом не исчерпываются все учитываемые показатели, и не исключается возможность сбора других, необходимых для изучения деятельности библиотеки показателей.

Какие же разделы ГОСТа 7.0.20 – 2014 претерпели значительные изменения или являются новыми для библиотечного статистического учета?

Введен **раздел 5** «Статистические показатели библиотек и библиотечных систем». Выделяются две группы библиотек: библиотеки, образующие самостоятельное юридическое лицо, и библиотеки – структурные подразделения юридических лиц (школ, вузов, культурно-досуговых центров и т.д.).

В ЦБС осуществляется дифференцированный подсчет библиотек: количество ЦБ, количество структурных подразделений в ЦБС, нестационарных пунктов выдачи и мобильных пунктов обслуживания (библиобусы, библиотеки-вагоны, библиотеки-суда и т. д.). Это позволяет оценить реальное количество библиотек на уровне региона.

Принципиальным новшеством является **дифференцированный подсчет документов** библиотечного фонда по их видам, материальным носителям и формам предоставления и языку публикации (**6.1, 6.2, 6.3**).

Количество электронных документов (электронные документы на съемных носителях, сетевые локальные документы, включая инсталлированные, удаленные лицензионные ресурсы) в библиотечном фонде, их поступлений и исключений за отчетный период подсчитываются по их видам, по формам носителя, условиям доступа (**6.3.6**). Единицей подсчета количества электронных документов является:

- каждая версия электронного документа одного названия, находящаяся на съемных носителях и в стационарных хранилищах данных библиотек (экземпляр и название компакт-диска, дискеты, флеш-карты для электронных документов на съемных носителях);

- название для сетевых электронных документов (в том числе инсталлированных и размещенных на ридерах);

- название каждого издания (книги, журнала и т.д.), входящего в удаленный лицензионный ресурс.

В самостоятельных подразделениях (**6.5**) выделен подсчет работы по сохранению библиотечного фонда. В него включен объем переплетно-картонажных и реставрационно-восстановительных работ, объем работ по созданию страховых копий документов. В том числе в электронном виде; объем работ по сохранению электронных документов, прошедших процедуру резервного копирования или переконвертации.

Впервые ГОСТ 7.0.20 – 2014 включает количественные показатели, характеризующие состояние карточных каталогов и справочно-библиографических картотек, справочно-библиографических БД и ЭК. Объем работ по ведению СБА: создание и добавление БЗ, в том числе библиографические записи, созданные библиотекой или загруженные; отредактированные библиографические записи; библиографические записи, выгруженные в другие системы; библиографические записи, прошедшие ретроконверсию (**6.6**).

В последнее время прошли существенные изменения в контингенте пользователей библиотек. С расширением спектра библиотечных услуг (от выдачи книг на дом и в читальном зале до сложнейшего поиска информации в сети Интернет; копирования/сканирования материалов и т.д.) содержание понятия **пользователь** библиотеки меняется. В состав показателей учета пользователей внесены данные, характеризующие **удаленных пользователей**. Дано понятие удаленный пользователь: «Физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей». По новой системе отчетности 6-НК понятие «**удаленные пользователи**» подразделяется на **удаленных зарегистрированных** и **удаленных не зарегистрированных** пользователей.

Не зарегистрированные удаленные пользователи – это читатели, которые обратились по телефону, почте, факсу, в блоге за справкой или консультацией. Для 6-НК учитываются только их **обращения** (запросы) и выполненные **справки**.

Зарегистрированные удаленные пользователи – это читатели:

- пунктов выдачи, выездных читальных залов, передвижек, летних читальных залов,

- читатели из другой библиотеки, которые обратились за книгами по МБА,

- *зарегистрированные* посетители сайта, в том числе онлайн консультанта.

В этом случае для 6-НК учитываются: количество **пользователей, посещения и книговыдача**.

Таким образом, общее количество зарегистрированных пользователей складывается из:

- количества пользователей абонемента и читального зала, других структурных подразделений стационарной библиотеки;

- количества абонентов МБА и ЭДД;

- количества *зарегистрированных* удаленных пользователей.

Необходимо обратить внимание, что в форме федеральной статистики 6-НК в разделе 4 «Число пользователей и посещений», в графе 6 «В т. ч. удаленных пользователей» учитываются только **зарегистрированные удаленные пользователи**. (Приложение 1)

Основными первичными формами учета зарегистрированных пользователей являются **читательский формуляр**, а для единой регистрации **Регистрационная карточка пользователя** с договором обслуживания.

В настоящее время типовой формы формуляра читателя не существует. Отмена старой формы произошла в связи с требованиями ФЗ «О персональных данных». Рекомендуется воспользоваться существующей формой формуляра, но заполнять в ней минимум информации о читателе. Это: фамилия, имя, отчество пользователя; дата записи; дата перерегистрации, подпись. В случае необходимости получения более полных данных о читателе можно обратиться к Регистрационной картотеке.

В ГОСТ 7.0.20 – 2014 введены четкие определения посещений и обращений в библиотеку. **Посещение**: «Приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, обращения к ее веб-сайтам». **Обращение к web-сайту библиотеки**: «Сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы, приравнивается к посещению библиотеки».

В разделе **7.1.3** приведены конкретные показатели измерения посещений и обращений. Единицей учета количества посещений или обращений является приход пользователя в библиотеку или обращение (сессия) к её web-сайту. Важно: **число посещений/обращений к сайту не входит в общее число посещений библиотеки**. Особое внимание необходимо обратить на учет обращений в библиотеку по таким каналам коммуникации как телефон, почта, электронная почта, факс, телеграф. Такие обращения необходимо учитывать, так как они отражаются в разделе 4 «Число пользователей и посещений», строка 12, гр. 10 (Приложение 1).

Сегодня учитывается работа не только с пользователями, посещающими библиотеку регулярно с определенной периодичностью и записанными в библиотеку

согласно Правилам пользования библиотекой. Необходимо учитывать и посещения не пользователей библиотеки, которые посещают библиотечные мероприятия, но не являются пользователями библиотеки. Такие посещения учитываются в принятых в библиотеках формах (в ЦБС города Ярославля – списки посетителей мероприятий). Именно участие в библиотечных мероприятиях, по мнению разработчиков ГОСТа 7.0.20 – 2014, показывает, насколько библиотека интересна и востребована населением.

Подсчет **выдачи документов** из фонда библиотеки осуществляется по следующим параметрам:

- количество выданных условных единиц учета библиотечного фонда;
- количество выданных названий документа;
- количество документов, по которым продлен срок пользования (в условных единицах учета), при этом каждое продление срока выдачи документов по инициативе пользователя подсчитывается в качестве самостоятельной выдачи.

Подсчет выдачи *электронных* документов из библиотечного фонда оптимизирован новыми актуальными показателями: количество выданных/выгруженных библиотекарем документов (в названиях и страницах) и количество документов, полученных пользователем в режиме самообслуживания по каждому источнику их получения:

- из фонда открытого доступа;
- выгруженные пользователями из электронной библиотеки и других фондов электронных документов, включая доступные с помощью выделенного канала, полученные через web-сайт библиотеки, корпоративные сайты (единицей исчисления является название и страница);
- удаленные лицензионные ресурсы (единицей исчисления является страница).

Специально выделен учет выданных документов, поступивших в библиотеку посредством МБА и всех форм доставки документов из фондов других библиотек (единицей исчисления является количество предоставленных страниц, количество названий полностью или фрагментарно предоставленных пользователям).

Запросы на **копирование документов из фонда** библиотеки подсчитываются по следующим параметрам:

- количество поступивших запросов в целом и по структурным подразделениям, в которые был отправлен запрос;
- количество запросов по каждой из форм копирования (ксерокопирование, создание электронной копии, аудиокопирование и т.д.)

Единицей подсчета количества копий, изготовленных различными способами, является:

- страница, скан, название – для сканирования;
- название, страница – для ксерокопирования;
- название, страница - для распечатки электронных документов;
- файл, гигабайт – для электронного копирования с носителя на носитель.

Дополнены и изменены некоторые показатели **учета справок**. В частности, к традиционным видам справок добавлено **переадресование**, которое раньше справкой не считалось.

Таким образом, единицей исчисления справочно-библиографического обслуживания является:

- справка;

- консультация;
- переадресование.

Типология справок не изменилась, добавилось переадресование:

- адресная справка;
- тематическая библиографическая справка;
- уточняющая библиографическая справка;
- фактографическая справка;
- библиографическая консультация;
- переадресование.

Расширен список разновидностей выполненных **консультаций**. Подсчет выполненных консультаций осуществляется по основным их видам: библиографическая консультация, ориентирующая консультация и справка по библиотеке (о режиме, порядке и условиях обслуживания), её услугам и ресурсам; вспомогательно-техническая консультация (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств, для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители); факультативная консультация, выполненная на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др., если их проведение предусмотрено уставными документами библиотеки).

Весь этот представленный учет (документовыдача, изготовление копий, предоставление справок и консультаций) отражается в форме федеральной статистики 6-НК в разделе 5 «Библиотечно-информационное обслуживание пользователей». Особое внимание строке 16 «В удаленном режиме» (**Приложение 2**).

Основным документом, на основании которого предоставляются данные для формы № 6-НК по разделам 4. «Число пользователей и посещений библиотеки» и 5. «Библиотечно-информационное обслуживание пользователей», является **Дневник работы библиотеки**. Дневники ведутся в каждом структурном подразделении, обслуживающем пользователей, в том числе во внестационарных пунктах обслуживания пользователей, находящихся вне стен библиотеки (библиотечных пунктах, выездных читальных залах, передвижных библиотеках). Типовых Дневников работы в настоящее время не существует. Каждая ЦБС изготавливает их самостоятельно. При этом их тираж должен обеспечивать учет во всех структурных подразделениях, осуществляющих обслуживание пользователей (с учетом внестационарных форм обслуживания) на календарный год. При возможном изменении форм предоставления государственной статистической информации (форма №6-НК) будут соответственно меняться и графы Дневника работы. Существующий в настоящее время в ЦБС города Ярославля Дневник работы не может вместить учет всех, необходимых для заполнения формы 6-НК, данных, поэтому рекомендуется дополнительное ведение учета в отдельных тетрадях (дополнениях к Дневнику работы) (**Приложение 3**). Эта форма учета поможет при заполнении раздела 4. «Число пользователей и посещений библиотеки» и 5. «Библиотечно-информационное обслуживание пользователей» федеральной статистики 6-НК.

В соответствии с ГОСТом 7.0.20.-2014 учет **отказов** осуществляется по каждой услуге:

- отказ на выдачу документа/копии (в названиях);
- отказ на выполнение справки;

- отказ на предоставление консультации.

При этом 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 на стороне пользователя при обращении к электронным ресурсам библиотеки и другие, не зависящие от библиотеки причины.

Обновлен и расширен раздел учета мероприятий библиотеки (**раздел 9**). Включены статистические показатели по разным видам библиотечных мероприятий: обучающие мероприятия, культурно-просветительские мероприятия (фестивали, презентации, конкурсы, концерты, экскурсии и др.), выставки (учет ведется дифференцированно по форме, содержанию и способам представления).

Включены также количественные показатели активности библиотеки в соцсетях. Учитывается количество блогов, ведущихся от лица библиотек; количество страниц в соцсетях.

Совершенно новый **10 раздел** ГОСТа 7.0.20 – 2014 «**Статистические показатели и единицы исчисления научной, научно-библиографической, методической и издательской деятельности библиотеки**». В методической деятельности учитываются наиболее значимые виды методической деятельности библиотеки:

- подготовка методических пособий;

- проведение методических мероприятий и методических консультаций;

- организация научных и научно-практических мероприятий (конференции, круглые столы, семинары).

Учитывается количество выездов/выходов с целью оказания методической помощи, которое подсчитывается по количеству обследованных библиотек, количеству методистов, принявших участие в обследованиях.

Впервые введены показатели научной активности работников библиотеки, такие как участие в научных и научно-практических мероприятиях, организованных другими учреждениями; подготовка научных публикаций и научных работ; подготовка заявок на гранты и количество разработанных сотрудниками библиотеки проектов, концепций, стратегий и т. д.; подготовка аналитических справок, составленных по запросам руководящих органов; обслуживание по системе ИРИ и др.

Единицей исчисления объема издательской продукции является название, печатный лист, тираж. Подсчет видов изданий, выпущенных библиотекой, ведется дифференцированно по названиям, авторским листам и тиражу (периодические издания, книги и брошюры, листовая материал).

Единицы подсчета:

- название, авторский лист, тираж – для печатных изданий;

- название для электронных публикаций на web-сайте библиотеки;

- название, тираж для электронных изданий на съемных носителях.

В ГОСТ 7.0.20 – 2014 включены разделы, касающиеся материально-технической базы библиотеки (**раздел 11 «Статистические показатели и единицы исчисления материально-технической базы библиотеки»**), финансовому положению (**раздел 12 «Статистические показатели и единицы исчисления поступления и расходования финансовых средств»**) и персоналу библиотеки (**раздел 13 «Статистические показатели**

и единицы исчисления персонала библиотеки и повышения профессиональной подготовки библиотекарей»). Показатели этих разделов позволяют оценить состояние библиотеки и степень возможности оказывать качественные библиотечно-информационные услуги. Так отдельному подсчету подлежат места для пользователей со специальными потребностями и физическими ограничениями, а также автоматизированные рабочие места для пользователей.

Технические средства, доступные пользователям, подсчитываются дифференцированно по их видам и назначению (компьютеры, в том числе, подключенные к интернету; копировальные аппараты, принтеры, сканеры, переносное оборудование для пользователей: ридеры, гаджеты, ноутбуки, планшеты и т.п.).

Учет персонала, по-прежнему, осуществляется с выделением профильной для библиотек подготовки. Обращается внимание на количество специалистов, имеющих диплом о профессиональной переподготовке и других формах повышения квалификации.

Реализация ГОСТа 7.0.20 – 2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» является обязательным условием для предоставления достоверного годового федерального отчета формы 6-НК. Этот ГОСТ – существенный вклад в развитие библиотековедения по различным направлениям библиотечной деятельности.

Приложение 1

Число пользователей и посещений

№ строки	Число зарегистрированных пользователей библиотеки					Число посещений библиотеки			Число обращений к б-ке удаленных пользов. (не зарегистрированных)	
	Всего	В т.ч. пользователей, обслуженных в стенах библиотеки (из гр. 2)			В т.ч. удаленных пользоват. (зарегистрир.)	Всего	Из них для получения библио-информ. услуг (из гр.7)	Число посещений массовых мероприятий. (из гр.7)	Всего	Из них обращений к web-сайту (из гр.10)
		Всего	Из них (из гр.3) дети до 14 лет	Из них (из гр.3) молодежь						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
12										

Приложение 2

Информационное обслуживание удаленных пользователей библиотеки

Режим обслуживания	№ строки	Выдано (просмотрено документов из фондов данной б-ки ед.)					Выдано (просмотрено документов из фондов других биб-к ед.)			Изготовлено для пользователей и выдано копий (ед.)	Выполнено справок и консультаций (ед.)
		Всего	В т.ч. (из гр. 3)				Всего	В т.ч. (из гр.8)			
			Из фонда на физических носителях	Из электронной (цифровой библиотеки)	Инсталлированных документов	Сетевых удаленных лицензионных документов		Полученные по системе МБА, ЭДД	Доступных в виртуальных читальных залах		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
В удаленном режиме	16						X	X	X		

Приложение 3

Примерная форма учета в дневниках или отдельных тетрадях

Дата	Зарегистрированные удаленные пользователи						Не зарегистрированные удаленные пользователи			
	Количество удаленных пользователей	Книговыдача					Обращения			Справки и консультации
		Документов на физических носителях	Из электронной библиотеки	Сетевые удаленные лицензионные документы	Изготовлено и выдано копий документов	Справки и консультации	Количество обращений	В т.ч. к Web-сайту		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	