

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ ISO 2789 «ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ — МЕЖДУНАРОДНАЯ  
БИБЛИОТЕЧНАЯ СТАТИСТИКА»**  
**INTERNATIONAL STANDARD ISO 2789 «INFORMATION AND DOCUMENTATION — INTERNATIONAL LIBRARY  
STATISTICS»"**

От редколлегии. По договоренности с Техническим комитетом 46 ИСО предлагаем читателям перевод 4-го издания Международного стандарта ISO 2789 «Информация и документация — Международная библиотечная статистика», утвержденного в 2006 году.

В «Новостях\*» (№ 18—19, 1998 г.) опубликован принятый в 1991 г. вариант этого стандарта, явившийся развитием «Рекомендации о международной стандартизации библиотечной статистики», которую утвердили на 16-й сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО (Париж, 13 ноября 1970 г.).

В 2003 г. (№ 44) мы представили читателям перевод Окончательного проекта стандарта 2789:2001 г., в который были внесены очень значительные изменения по сравнению с изданием 1991 г.: расширился набор терминов, включены электронные издания и обслуживание ими в библиотеке; стали более подробными разъяснения как учитывать, собирать и представлять статистику; допускается учет данных по выборкам; добавлены приложения по расширению категорий, уже определенных в проекте, и приведены категории, требующие дальнейшей разработки.

В настоящее время в связи со многими изменениями, произошедшими в библиотечной деятельности, стандарт 2789:2006 находится в стадии пересмотра. С осени 2009 г. эту работу ведет Рабочая группа 2 Подкомитета 8 Технического комитета 46.

- MDR — партнерство главных специалистов, работающих с библиотеками, архивами, музеями, провайдерами информации и другими учреждениями культурного наследия, а также с правительственным и образовательным секторами. Оказывает услуги в области исследований, консультирования, обучения, управления проектами и их внедрением, а также технической поддержки. Имеет прекрасную репутацию в отношении разработки новых проектов и создания партнерских отношений и сетей для работы с различными органами финансирования. Работает на стратегическом уровне в контексте таких инициатив, как Европейская цифровая библиотека и Европейская директива о повторном использовании информации (European Directive on Public Sector Information Re-Use), сравнительный анализ показателей деятельности учреждений и пр. "

- • ISO 2006

Все права защищены. Если не указан иной способ действий, ни одна из частей данной публикации не может воспроизводиться или использоваться в любой форме и любым способом, электронным или механическим, включая фотокопирование и микрофильмы, без письменного разрешения Международной организации по стандартизации (ISO), адрес организации указан ниже, или комитета — члена ISO в стране инициатора запроса.

Офис авторского права ISO

• Case postale 56 CH-1211 Geneva 20

Тел.+41 22 749 01 11

Факс:+4122 749 09 47

Электронная почта: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)

Сайт: [central@iso.ch](http://central@iso.ch)

**Содержание:**

Предисловие Введение

1.Сфера применения

2.Нормативные ссылки

3.Термины и определения

3.1.Библиотеки

3.2.Фонд

3.3.Использование библиотеки и пользователи

3.4.Доступ и условия его обеспечения

3.5.Расходы

3.6.Библиотечный персонал

- 4.Использование, выгода, пределы возможностей статистики
  - 4.1.Основные сведения
  - 4.2.Развитие библиотечной практики
  - 4.3.Выбор статистики для библиотеки
- 5. Предоставление статистических данных
  - 5.1.Общие положения
  - 5.2.Промежуток времени, к которому относятся данные
  - 5.3.Данные, оцененные выборочно
- 6. Сбор статистических данных
  - 6.1.Библиотеки
  - 6.2.Коллекция
  - 6.3.Пользование библиотекой и пользователи
  - 6.4.Доступ и условия работы (помещения)
  - 6.5.Расходы (за отчетный период)
  - 6.6.Библиотечный штат (на конец отчетного периода)
- Приложение А (норматив). Измерение использования электронных библиотечных услуг
- Приложение В (норматив). Рекомендуемые категории для дальнейшего статистического анализа
- Приложение С (норматив). Округление результатов
- Список источников

## **Предисловие (Foreword)**

ISO — Международная организация по стандартизации — всемирная федерация национальных учреждений, работающих в области стандартизации (членов ISO). Подготовку международных стандартов ведут технические комитеты ISO. Каждая организация-участница, заинтересованная в предмете, по которому учрежден технический комитет, имеет право быть представленной в комитете. Как правительственные, так и неправительственные международные организации, связанные с ISO, также принимают участие в работе. ISO тесно сотрудничает с Международной электротехнической комиссией (IEC) по всем аспектам электротехнической стандартизации.

Международные стандарты составлены по правилам, изложенным в директивах ISO/IEC, части 2.

Основная цель технических комитетов — подготовка международных стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, направляются организациям-участницам для голосования. Для публикации в качестве международного стандарта требуется получить как минимум 75% голосов организаций-участниц, проголосовавших за данный проект.

Следует обратить внимание на возможность того, что некоторые элементы этого международного стандарта могут быть предметом патентного права. ISO не несет ответственности за выявление какого-либо или всех таких патентных прав.

Стандарт ISO 2789 подготовлен Подкомитетом (SC) 8 «Качество — Статистика и оценка деятельности» Технического комитета (ISO/TC) 46 «Информация и документация».

Настоящее четвертое издание отменило и заменило собой третье издание (ISO 2789:2003), которое было технически пересмотрено в целях выявления и устранения проблем в практическом применении ISO 2789:2003, с учетом быстрого развития электронных библиотечных услуг.

## **Введение (Introduction)**

Настоящий международный стандарт служит пособием для библиотечных и информационных учреждений при сборе и предоставлении статистических данных.

Третий и шестой разделы составляют ядро стандарта. Третий раздел содержит определения большинства элементов, составляющих библиотечное обслуживание; они служат только для статистики. Шестой раздел рекомендует методику учета каждого из этих элементов. Для полноты картины пользователям стандарта понадобится обращаться к обоим разделам.

Помимо первоначальной цели, заключающейся в создании общего руководства по ведению

библиотечной статистики для компиляции национальной статистики, используемой на международном уровне, существует особая потребность уточнить представление данных по стандарту ISO 11620.

Настоящий международный стандарт включает в себя определения и методы подсчета электронных ресурсов и услуг. Что касается тех разделов основной части данного стандарта, которые имеют отношение к электронным ресурсам и услугам, то следует обращать особое внимание на важные объяснения и указания, данные в Приложении А. Такая форма приложения была выбрана, так как она позволяет более детальное описание методов и проблем измерения обращений к электронным библиотечным услугам.

Признано, что не все показатели, определенные в стандарте, могут быть собраны библиотеками разных типов и размеров. Для большей полноты в Приложении В описаны дополнительные показатели (важные только для некоторых секторов). Это сделано с целью применения тех же определений и методов при сборе конкретной статистики.

Все приложения нормативные. Приложение С важно для сбора и публикации национальных статистических данных в целях их последующего и корректного сопоставления по странам и по истечении определенного периода времени.

Насущную потребность в описании и обнародовании результатов библиотечной деятельности можно удовлетворить только тогда, когда при сборе данных в библиотеках соблюдены требования этого стандарта. По мере возможности библиотеки должны собирать все данные, перечисленные в настоящем международном стандарте и относящиеся к их деятельности.

Представление и публикация статистики всегда требует соблюдения особой тщательности, но это соображение выходит за рамки настоящего стандарта.

Настоящий международный стандарт поддерживается Рабочей группой, которая будет следить за развитием событий и включать дополнительные статистические показатели по мере необходимости.

### **1. Сфера применения (Scope)**

Настоящий международный стандарт определяет правила сбора и представления статистики библиотечными и информационными учреждениями в целях:

- предоставления международной отчетности;
- обеспечения согласованности между странами в использовании таких статистических показателей, которые часто используются руководителями библиотек, но не относятся к числу международных;
- поощрения использования статистических данных при менеджменте библиотечных и информационных служб;
- уточнения представления данных в соответствии с требованиями стандарта ISO 11620.

### **2. Нормативные ссылки (Normative References)**

Следующие нормативные документы являются обязательными при использовании этого документа. Для датированных ссылок используется только цитированное издание. Для недатированных ссылок действительно последнее издание нормативного документа, на который дана ссылка (включая любые дополнения).

ISO 11620:1998. Информация и документация — Показатели библиотечной деятельности (Information and Documentation — Library Performance Indicators).

ISO 11620:1998. Информация и документация — Показатели библиотечной деятельности. Изменение 1: Дополнительные показатели библиотечной деятельности (Amendment I: Additional Performance Indicators for Libraries).

ISO/TR 20983:2003. Информация и документация — Показатели деятельности электронных библиотечных услуг (Information and Documentation — Performance Indicators for Electronic Library Services) ((ISO/TR 20983 и ISO 11620:1998 / Изменения 1 будут включены во 2-е издание стандарта ISO 11620).

### **3. Термины и определения (Terms and Definitions)**

В настоящем международном стандарте используются следующие термины и определения.

#### **3.1. Библиотеки (Libraries)**

##### **3.1.1. Административная единица (Administrative Unit)**

Любая самостоятельная библиотека или группа библиотек с одним директором или одной администрацией.

*Примечания.*

1. Термин «самостоятельный» означает не юридическую или финансовую самостоятельность, а лишь

то, что библиотека является отдельной единицей, обычно в рамках крупной организации.

2. Обычно административная единица — это организация, содержащая центральную/главную библиотеку, библиотеки-филиалы и выполняющая административные функции. См. пример в 6.1.1.

### **3.1.2. Библиотека-филиал (Branch Library)**

Часть крупной административной единицы, обеспечивающая обслуживание конкретной группы читателей, например детей, преподавателей или местного контингента пользователей в отдельных населенных пунктах.

*Примечание.* Включены библиотеки институтов, факультетов и другие несамостоятельные библиотеки. Исключены передвижные библиотеки.

### **3.1.3. Центральная / Главная библиотека (Central Library I Main Library)**

Обычно та часть или те части административной единицы, где сосредоточены основные административные функции и важные части библиотечного фонда и услуг.

*Примечание.* Административная единица, охватывающая несколько библиотек-филиалов, необязательно включает в себя центральную библиотеку. J]

### **3.1.4. Внешний пункт обслуживания (External j Service Point)**

Пункт, находящийся вдали от библиотечных помещений и обеспечивающий определенное регулярное обслуживание пользователей.

*Примечания.*

1. Это определение включает в себя точки обслуживания в населенном пункте, хранящие библиотечные материалы для неформальной выдачи ограниченной группе пользователей, но в которых отсутствуют другие виды библиотечного обслуживания. К их числу относятся, например, дома престарелых, коммунальные центры, фонды для пациентов больниц и т. д. Передвижные библиотеки исключены.

2. Пункты, где останавливаются передвижные библиотеки, не считаются внешними пунктами обслуживания.

3. Простое компьютерное подключение к помещению вне библиотеки, например в студенческом общежитии, не считается внешним пунктом обслуживания.

### **3.1.5. Библиотека (Library)**

Организация или часть организации, основные цели которой состоят в создании и поддержании фонда и содействии использованию информационных ресурсов и помещений, необходимых для удовлетворения информационных, научных, образовательных, культурных, развлекательных потребностей пользователей.

*Примечания.*

1. Это определение содержит основные требования к библиотеке и не исключает дополнительные ресурсы и услуги, второстепенные по отношению к ее главной цели.

2. Если библиотека выполняет не одну, а несколько функций (например, школьная и публичная библиотека), то она, как правило, решает, какая функция для нее первична, в крайнем случае она должна разделить их и отчитываться в соответствии с этим.

### **3.1.6. Библиотека высшего учебного заведения (Library of an Institution of Higher Education)**

Библиотека, чья первичная функция заключается в обслуживании студентов, профессорско-преподавательского состава и администрации университетов и других учебных заведений на третьем (третичном) уровне к выше.

*Примечание.* Она может также обслуживать население в целом.

### **3.1.7. Передвижная библиотека (Mobile Library)**

Библиотека (иногда отдел публичной библиотеки), использующая транспортные средства и специально оборудованная для предоставления документов и услуг напрямую пользователям, является альтернативой доступу в помещениях библиотеки.

*Примечание.* Адаптировано из стандарта ISO 5127:2001, определение 3.2.16.

### **3.1.8. Национальная библиотека (National Library)**

Библиотека, ответственная за комплектование и хранение экземпляров всех релевантных документов в стране, в которой она расположена; может функционировать и как библиотека, получающая обязательный экземпляр.

*Примечания.*

1. Адаптировано из стандарта ISO 5127:2001, определение 3.2.02.

2. Национальная библиотека также обычно выполняет некоторые или все нижеперечисленные функции:

- создание национальной библиографии;
- хранение и обновление крупного и представительного фонда иностранной литературы, включая документы о стране;
- выполнение роли национального библиографического информационного центра;
- ведение сводных каталогов;
- наблюдение за деятельностью других библиотек и/или содействие сотрудничеству;
- координация научной исследовательской деятельности.

3. Определение национальной библиотеки допускает существование нескольких национальных библиотек в одной стране.

### **3.1.9. Публичная библиотека (Public Library)**

Общая библиотека, которая обслуживает все население на местном или региональном уровне, обычно финансируется целиком или частично из государственных средств. Примечания.

1. Адаптировано из стандарта ISO 5127:2001, определение 3.2.15.

2. Публичная библиотека может быть создана для обслуживания всего населения или таких особых групп пользователей, как дети, плохо видящие люди, пациенты больниц, заключенные. Ее основное обслуживание бесплатно или доступно по сниженной цене. Это определение включает в себя услуги, оказываемые публичной библиотекой школам, и услуги, оказываемые региональными организациями в регионе публичной библиотеке.

### **3.1.10. Школьная библиотека (School Library)**

Библиотека, находящаяся в школах всех типов ниже третьего (третичного) уровня образования, чья главная функция состоит в обслуживании учеников и учителей таких школ.

*Примечания.*

1. Школьная библиотека может также обслуживать все население.

2. Сюда отнесены библиотеки и собрания ресурсов всех учебных заведений ниже третьего уровня, которые можно охарактеризовать как колледжи, колледжи дальнейшего образования, профессионально-технические училища и т. д.

### **3.1.11. Специальная библиотека (Special Library)**

Самостоятельная библиотека, охватывающая одну дисциплину или отдельную область знания или особый региональный интерес.

*Примечания.*

1. Термин «специальные библиотеки» обозначает библиотеки, обслуживающие главным образом конкретную категорию пользователей или предоставляющие специфические формы документов, а также библиотеки, созданные организациями для содействия их собственным целям.

2. Статистику специальных библиотек нужно собирать и представлять отдельно по направлениям, указанным в определениях с 3.1.11.1 по 3.1.11.7 (дифференцировано по финансирующим учреждениям).

#### **3.1.11.1. Правительственная библиотека (Government Library)**

Библиотека, созданная для обслуживания правительственной службы, департамента, ведомства, парламента, включая как международные и национальные, так и местные (региональные) правительственные организации.

#### **3.1.11.2. Библиотека учреждения здравоохранения / медицинская библиотека (Health-Service Library / Medical Library)**

Библиотека, обслуживающая медицинских специалистов в больницах и прочих организациях как частного, так и общественного сектора.

*Примечание.* Библиотеки фармацевтических компаний следует относить к определению 3.1.11.4.

#### **3.1.11.3. Библиотека профессиональных и учебных заведений и ассоциаций (Library of Professional and Learned Institutions and Associations)**

Библиотека, созданная профессиональными или торговыми ассоциациями, научными обществами, профсоюзами и прочими подобными объединениями, главная цель которых состоит в обслуживании людей, имеющих конкретную профессию.

#### **3.1.11.4. Промышленная и коммерческая библиотека (Industrial and Commercial Library)**

Библиотека любого промышленного предприятия или коммерческой компании, созданная ведущей организацией для удовлетворения информационных потребностей персонала.

*Примечание.* Термин «промышленная и коммерческая библиотека» обозначает библиотеки, созданные консультантами по информационным и административным вопросам и обслуживающие отрасли экономики, а также библиотеки коммерческих юридических компаний.

#### **3.1.11.5. Библиотека средств массовой информации (Media Library)**

Библиотека, обслуживающая средства массовой информации, издательские компании и организации, включая издательства газет, издателей служб радиовещания, кино и телевидения.

#### **3.1.11.6. Региональная библиотека (Regional Library)**

Главная библиотека, обслуживающая отдельный регион, основная функция которой отлична от основной функции публичной, школьной или академической библиотеки или части национальной библиотечной сети.

#### **3.1.11.7. Другая специальная библиотека (Other Special Library)**

Любая библиотека, не отнесенная ни к одной категории и т. д.

Например: библиотека добровольных организаций, музеев, религиозных организаций.

#### **3.1.12. Библиотека-хранилище / Книгохранилище-репозиторий (Storage Library / Repository Library)**

Библиотека, основная функция которой заключается в хранении наиболее редко используемых материалов из других административных единиц.

*Примечания.*

1. Библиотека-хранилище или репозиторий, являющаяся частью или управляющая другой библиотекой (например, национальной или региональной), исключается.

2. Библиотеки, чьи фонды остаются собственностью библиотек-хранилищ, исключаются.

Фонды и их использование подсчитываются, включая частные библиотеки.

### **3.2. Коллекция (Collection)**

#### **3.2.1. База данных рефератов и указателей (Abstract and Indexing Database)**

Собрание библиографических справок, анализирующих и представляющих на непрерывной основе периодическую и/или другую коллекцию, которые обычно относятся к общей дисциплине или географической области.

*Примечание.* Сюда включаются электронные справочные и индексирующие инструменты, которые в печатной форме учитываются как периодические издания. Исключены базы данных, содержащие в основном полные тексты.

#### **3.2.2. Права доступа (Access Rights)**

Право получения доступа или пользования библиотечным фондом.

*Примечание.* Для электронной коллекции этот термин означает, что библиотека обеспечила постоянный или временный доступ для своих пользователей на основе закона, лицензии или иного договорного и/или кооперативного соглашения.

#### **3.2.3. Поступление / комплектование (Addition / Acquisition)**

Документ или материал, включенный в фонд за отчетный период.

*Примечание.* Поступления можно получать путем покупки, лицензирования, получения обязательного экземпляра, дара, обмена.

#### **3.2.4. Аудиовизуальный документ (Audiovisual Document)**

Документ, который представлен преимущественно звуком и/или изображением, для его просмотра и прослушивания необходимо особое оборудование.

*Примечания.*

1. Адаптировано из стандарта ISO 5127:2001, определение 2.1.19.

2. Сюда включены аудиодокументы (грампластинки, магнитофонные ленты, кассеты, аудиодиски, файлы цифровых аудиозаписей), визуальные документы (слайды и диапозитивы) и комбинированные аудиовизуальные документы (кинофильмы, видеозаписи и т. д.). Микроформы исключены.

3. Использование сетевых аудиовизуальных документов подсчитывается в соответствии с Приложением А.

#### **3.2.5. Книга (Book)**

Не сериальный печатный документ в форме кодекса.

### **3.2.6. Картографический документ (Cartographic Document)**

Условное представление в уменьшенном масштабе конкретных или абстрактных явлений, которые можно локализовать в пространстве и времени (стандарт ISO 5127-2).

*Примечания.*

1. Адаптировано из схемы (карты) ISO 5127:2001, определение 2.2.1.28.

2. Сюда включены такие документы, как двух- и трехмерные карты, глобусы, планы, топографические модели, тактильные карты, аэрофотографические представления. Но исключены атласы и любые иные картографические документы в форме кодекса, микроформе, аудиовизуальной и электронной форме.

### **3.2.7. CD-ROM (постоянное запоминающее устройство на основе компакт- диска) (CD-ROM (Compact Disc Read-only Memory))**

Компьютерное средство хранения и поиска информации, основанное на лазерной технологии, которое содержит данные в текстовом или мультимедийном формате.

*Примечание.* Количество CD-ROM подсчитывается в зависимости от содержания, как базы данных, цифровые документы или электронные сериальные издания.

### **3.2.8. Компьютерный файл (Computer File)**

Данные или программное обеспечение, например компьютерная игра, языковой курс или другое программное приложение, доступное на дисках, читаемых компьютером, магнитной ленте или других носителях информации, для пользователей абонемента или внутреннего использования.

*Примечание.* Адаптировано из стандарта ANSI/ NISO Z39.7-2004.

### **3.2.9. Единица контента (Content Unit)**

Обработанный на компьютере однозначно распознаваемый текстовой или аудиовизуальный отрывок изданного произведения, которое является оригиналом или сборником других изданных работ.

*Примечания.*

1. Адаптировано из Свода правил по подсчету онлайн-использования сетевых электронных ресурсов (COUNTER, выпуск 2:2004).

2. Описательные записи исключены.

3. Форматы одной и той же единицы контента (PDF, Postscript, HTML и др.) учитываются отдельно.

### **3.2.10. База данных (Database)**

Собрание данных или сводных записей (фактов, полных текстов, изображений и звуков), хранимых в электронной форме, с общим пользовательским интерфейсом и программой для поиска и манипулирования данными.

*Примечания.*

1. Единицы или записи обычно собираются с конкретным намерением и относятся к определенной теме. База данных может быть выпущена на CD-ROM, дискете или другом носителе, обеспечивающем использование метода прямого доступа, или в виде компьютерного файла с доступом с помощью методов набора телефонного номера или через Интернет.

2. Лицензированные базы данных считаются отдельно, даже если доступ к нескольким лицензированным базам данных осуществляется через один интерфейс.

3. Общий интерфейс, обеспечивающий доступ к пакету сериальных или цифровых документов, обычно предлагаемых издателем или продавцом, также учитывается как база данных. Кроме этого, отдельные сериальные или цифровые документы необходимо считать как сериальные или цифровые документы.

4. Подробную классификацию баз данных см. в Приложении В, пункт 2.1.7.

### **3.2.11. Описательные записи (Descriptive Record)**

Обработанная на компьютере библиографическая и другая индивидуальная запись в стандартном формате, которая упоминает и/или описывает документ в любой физической форме, или единица контента.

*Примечания.*

1. Коллекция описательных записей обычно издается в форме базы данных.

2. Запись может включать в себя такие элементы, как название, автор, предмет, реферат, дата происхождения и т. д.

### **3.2.12. Цифровой документ (Digital Document)**

Информационная единица определенного содержания, которую библиотека перевела в цифровую

форму или приобрела в цифровой форме как часть библиотечного собрания.

*Примечания.*

1. Сюда включены электронные книги, электронные патенты, сетевые аудиовизуальные документы, другие цифровые документы, например отчеты, картографические и музыкальные документы, препринты и т. д. Исключены базы данных и электронные сериальные издания.

2. Единицы, включенные в базы данных, отражены в пункте 3.2.10.

3. Цифровой документ может быть структурирован в один или несколько файлов.

4. Цифровой документ содержит одну или более единиц контента.

### **3.2.13. Документ (Document)**

Записанная информация или материальный объект, который можно трактовать как единицу документационного процесса (ISO 5127:2001, определение 1.2.02).

*Примечание.* Документы могут отличаться по своей физической форме и характеристикам.

### **3.2.14. Цифровой универсальный многофункциональный диск (DVD) (Digital Versatile Disk (DVD))**

Тип оптического носителя данных такого же размера, как компакт-диск, но имеющий гораздо большую емкость для записи информации.

### **3.2.15. Электронная книга (Electronic Book (eBook))**

Цифровой документ, лицензированный или нелицензированный, в котором превалирует текст с поисковыми возможностями и который можно рассматривать как аналог печатной книги (монографии).

*Примечания.*

1. Использование электронных книг во многих случаях зависит от специального средства и/или специальной считывающей или просмотровой программы.

2. Электронные книги можно выдавать пользователям на портативных аппаратах (устройствах для чтения электронных книг) или посредством передачи на ограниченное время их содержания на пользовательский компьютер.

3. Включены докторские диссертации в электронном формате.

4. Включены документы, оцифрованные библиотекой.

### **3.2.16. Электронная коллекция (Electronic Collection)**

Все ресурсы в электронной форме в библиотечном собрании.

*Примечание.* К электронной коллекции отнесены базы данных, электронные сериальные издания, цифровые документы. Свободные ресурсы Интернета, которые библиотека внесла в свой электронный онлайн-каталог или базу данных, следует считать отдельно (см. 6.2.16).

### **3.2.17. Электронное сериальное издание (Electronic Serial)**

Сериальное издание, вышедшее только в электронной форме и/или в электронном и другом формате.

*Примечания.*

1. Сюда включены сериальные издания, хранящиеся локально, а также удаленные ресурсы, право доступа к которым приобретено как минимум на определенное время.

2. Сериальные издания, оцифрованные библиотекой, включаются.

3. Журналы, находящиеся в свободном доступе, рассматриваются как свободные источники Интернета (см. 3.2.18).

### **3.2.18. Свободные источники Интернета (Free Internet Resources)**

Ресурсы Интернета с неограниченным доступом.

### **3.2.19. Полнотекстовая база данных (Full-Text Database)**

Коллекция оригинальных текстов (монографий, отчетов, журнальных статей и т. п.), нотномызыкальных изданий, картографических или изобразительных документов.

*Примечания.*

1. Исключены патенты и электронные сериальные издания.

2. Базу данных, составленную из полных текстов, движущихся изображений, звука или других элементов, следует считать как полнотекстовую базу данных.

### **3.2.20. Правительственный документ (Government Document)**

Документ, изданный на средства правительства, или в соответствии с законодательством или международной организацией (например, Организацией Объединенных Наций, Европейским Союзом, ЮНЕСКО).

*Примечание.* Патенты описаны в пункте 3.2.26. Другие правительственные документы считаются в соответствии с их форматом (см. Приложение В 32).

### **3.2.21. Графический документ (Graphic Document)**

Печатный документ, в котором изобразительное представление является наиболее выдающейся чертой.

*Примечание.* Речь идет, скорее, об изобразительной форме (а не лингвистической, музыкальной или картографической). Сюда отнесены художественные издания, художественные оригиналы, художественные репродукции, фотографии, плакаты, этюды, технические чертежи и т. п., но исключены графические материалы в книжной форме, в виде микроформ, аудиовизуальной или электронной формах.

### **3.2.22. Библиотечный фонд (library Collection)**

Все документы, которые библиотека предоставляет пользователям.

*Примечания.*

1. Отнесены документы, хранящиеся локально, а также удаленные ресурсы, право доступа к которым приобретено на постоянной или временной основе.

2. Библиотека может приобрести право доступа сама, в составе консорциума и/или посредством внешнего финансирования.

3. Комплектование нужно понимать как целенаправленный отбор документов, обеспечение прав доступа, отражение сведений о поступлениях и лицензионных продуктах в электронном каталоге или других базах данных библиотеки. Исключаются межбиблиотечный абонемент и доставка документов.

4. Не включает в себя ссылки на ресурсы Интернета, для которых библиотека не приобретает право доступа по юридическому договору (например, обязательный экземпляр), лицензии или другому договору и/или кооперативному соглашению. Свободные ресурсы Интернета, которые библиотека каталогизировала и внесла в свой электронный каталог или базу данных, следует считать отдельно (см. 6.2.16).

### **3.2.23. Рукопись (Manuscript)**

Оригинальный документ, написанный от руки или отпечатанный на машинке.

*Примечание.* Переплетенные и прочие единицы (фрагменты, свитки, автографы и т. д.) можно считать отдельно.

### **3.2.24. Микроформа (Microform)**

Фотографический документ, при использовании которого необходимо увеличение.

*Примечания.*

1. Адаптировано по стандарту ISO 5127:2001, определение 2.3.3.12.

2. Включены микрофиши и микрофильмы.

3. Слайды и аналогичные документы считаются как аудиовизуальные документы.

### **3.2.25. Монография (Monograph)**

Издание в печатной или непечатной формах, заверщенное (запланированное к завершению) в одном томе или в определенном количестве томов (стандарт ISO 5127:2001, определение 2.4.02).

### **3.2.26. Монографическая серия (Monographic Series)**

Ряд монографий, связанных с другими монографиями посредством общего заголовка (стандарт ISO 9707).

### **3.2.27. Мультимедийный документ (Multimedia Document)**

Документ, сочетающий различные информационные средства — текст, графику, фотографию, видео- и аудиодокументы для интерактивного использования, а также материалы в цифровом формате.

*Примечание.* Мультимедийные документы считаются в соответствии с их главной чертой или назначением, например, как база данных, электронное сериальное издание или цифровой документ.

### **3.2.28. Газета (Newspaper)**

Сериальное издание, содержащее новости о текущих событиях специального или общего интереса, отдельные части которого перечислены хронологически или в порядке номеров, выходит как минимум один раз в неделю.

*Примечание.* Включены электронные газеты.

### **3.2.29. Другая база данных (Other Database)**

База данных, содержащая описательную информацию или цифровые данные, к которой чаще всего обращаются для получения конкретной информации, например: справочники, энциклопедии, словари, статистические таблицы и/или данные, сборники научных формул.

### **3.2.30. Другой цифровой документ (Other Digital Document)**

Цифровой документ, отличный от электронной книги, сетевого аудиовизуального документа или электронного патента, например: отчет, препринт, картографический или музыкальный документ и т. п. в электронном формате.

### **3.2.31. Другой библиотечный документ (Other Library Document)**

Неэлектронный документ или единица, отличный от книги, сериального издания, рукописи, печатного музыкального материала, микроформы, картографического, аудиовизуального, графического документа, патента, которому в настоящем стандарте даны отдельные определения.

*Примечание.* Сюда отнесены также такие материалы, как диорамы и прочие документы в трех измерениях, игры, игрушки и т. д. Документы брайлевского шрифта считаются как печатные документы.

### **3.2.32. Патент (Patent)**

Правительственный документ, наделяющий изобретателя исключительным правом использования или лицензирования изобретения и сопроводительной документации.

### **3.2.33. Периодическое издание (Periodical)**

Сериальное издание, выходящее через регулярные или нерегулярные интервалы времени в течение определенного периода под одним и тем же заглавием, при этом конкретные выпуски серии нумеруются последовательно или датируется каждый выпуск.

*Примечания.*

1. Адаптировано из стандарта ISO 9707:1991, определение 2.32.

2. Сюда отнесены серии отчетов, трудов институтов, серии публикаций регулярных конференций, ежегодники, однако исключены газеты и монографические серии.

3. Включены электронные периодические издания.

### **3.2.34. Физическая единица (Physical Unit)**

Физически связанная документная единица, включающая в себя любые защитные приспособления и свободно перемещаемая относительно других документных единиц.

*Примечания.*

1. Связность можно достичь, например, при помощи переплета или футляра.

2. В случае печатных документов для физической единицы используется термин «том» (см. также 3.2.39).

### **3.2.35. Печатный музыкальный документ (Printed Music Document)**

Документ, существенным содержанием которого является представление музыки (обычно при помощи нот).

*Примечание.* Печатный музыкальный документ может быть в листовой форме или сшитой рукописной форме.

### **3.2.36. Сериальное издание (Serial)**

Документ в печатной или непечатной форме, выходящий последовательными частями, обычно с цифровыми или хронологическими обозначениями и запланированный к выпуску на неопределенный срок вне зависимости от периодичности.

*Примечания.*

1. Адаптировано из стандарта ISO 5127:2001, определение 2.4.06.

2. Монографические серии исключены, их следует считать как книги.

3. Настоящий международный стандарт делит сериальные издания на газеты и периодические издания, которые, в свою очередь, делятся на электронные и неэлектронные сериальные издания в зависимости от формата.

### **3.2.37. Фонд (Stock)**

Количество документов определенного типа (например, книги, сериальные издания, микроформы, электронные сериальные издания), хранимых локально или удаленно, право доступа к которым приобретено как минимум на определенный срок.

*Примечание.* Подлежит подсчету в конце отчетного периода.

### **3.2.38. Название (Title)**

Слова в начале документа, которые идентифицируют его и обычно отличают от других (стандарт ISO 5127:2001, определение 4.2.1.4.0.1).

*Примечание.* Для целей учета «заглавие» описывает документ, который образует отдельную единицу

с отличительным заглавием, изданную в виде одной или нескольких физических единиц, вне зависимости от числа экземпляров, хранящихся в библиотеке (стандарт ISO 11620:1998. Изм.1-2003).

### **3.2.39. Том (Volume)**

Физическая единица печатного документа, составленная из определенного количества листов в одной обложке и представляющая собой целое или часть комплекта.

*Примечание.* Адаптировано из стандарта ISO 5127:2001, определение 2.4.01.

### **3.2.40. Исключение (Withdrawal)**

Документ или материал, исключенный из фонда за отчетный период.

*Примечание.* К методам исключения относятся, например, вывод из фонда, перевод в другой фонд или, в случае электронных ресурсов, удаление из файлов или отмена лицензии.

## **3.3. Пользование библиотекой и пользователи (Library Use and Users)**

### **3.3.1. Активный абонент (Active Borrower)**

Зарегистрированный пользователь, который взял по абонементу как минимум одну книгу за отчетный период.

### **3.3.2. Активный пользователь (Active User)**

Зарегистрированный пользователь, который посетил или воспользовался библиотечными условиями или услугами за отчетный период.

*Примечание.* Сюда можно включить использование электронных библиотечных услуг внутри или вне библиотеки.

### **3.3.3. Выгруженный контент (Content Downloaded)**

Единица контента, успешно запрошенная из базы данных, электронный сериальный или цифровой документ.

### **3.3.4. Скачиваемый файл (Download)**

Успешный запрос описательной записи или единицы контента, например, для просмотра на экране, распечатки, сохранения или отправки по электронной почте.

*Примечание.* Для регистрации веб-сервером успешных запросов коды возврата определены Национальным центром по использованию суперкомпьютеров.

### **3.3.5. Электронная доставка документов (опосредованная) (Electronic Document Delivery (Mediated))**

Передача пользователю документа или части документа из библиотечной коллекции посредством библиотечного персонала (необязательно через другую библиотеку).

*Примечания.*

1. Включена электронная передача документов обслуживаемому населению. Исключена передача факсов.

2. Электронная доставка документов (опосредованная) может подразделяться на бесплатную и платную передачу пользователю.

3. Выгрузка пользователями документов из электронной коллекции библиотеки напрямую (без посредника) исключена.

4. Формы обслуживания по абонементу и доставке, получившие определение в настоящем стандарте, приведены в Таблице 1.

### **3.3.6. Электронное обслуживание (Electronic Service)**

Электронное библиотечное обслуживание, организованное с местных серверов или доступное через сети.

*Примечание.* Сюда отнесено использование интерактивного общедоступного каталога, библиотечного сайта, электронной коллекции, электронной доставки документов (опосредствованной), электронной справочной службы, обучение пользователей электронному обслуживанию и доступу к Интернету внутри библиотеки.

### **3.3.7. Внешняя доставка документов (External Document Supply)**

Документ или его часть в печатной или электронной форме, доставленные из источника, находящегося за пределами библиотечного фонда, не библиотечными поставщиками (не по межбиблиотечному абонементу), при участии библиотеки в процедурах транзакции и оплаты.

*Примечания.*

1. Неважно, оплачен ряд отдельных транзакций за один просмотр или определенное число

транзакций оплачено заранее.

2. Формы службы абонементов и доставки, получившие определения в настоящем стандарте, приведены в Таблице 1.

### 3.3.8. Внешний пользователь (External User)

Пользователь библиотеки, не принадлежащий к обслуживаемому населению.

### 3.3.9. Информационный запрос (Information Request)

Информационный контакт, для выполнения которого библиотечный персонал должен знать или использовать один или более информационных источников (например, печатные и непечатные материалы, машиночитаемые базы данных, каталоги самой библиотеки и иных учреждений).

*Примечания.*

1. Адаптировано из стандарта ANSI/NISO Z 39.7-2004.

2. Информационный запрос, может также включать в себя рекомендации, интерпретации или инструкции по использованию таких источников.

3. Один запрос может содержать несколько вопросов.

4. Запрос может быть подан лично или по телефону, почте, факсу, электронным каналам (электронной почте, библиотечному сайту, иным сетевым коммуникационным механизмам).

5. Существенно, что библиотеки не включают в это понятие ориентационные и административные запросы, в частности запросы, уточняющие местонахождение персонала, помещений, часы работы, правила обращения с оборудованием, например с читательскими принтерами или компьютерными терминалами.

6. Исключаются также запросы о местонахождении документов из фонда, которые уже выявлены на библиографическом уровне.

### 3.3.10. Внутрибиблиотечное использование (In-House Use)

Документы, которые пользователь берет из фонда открытого доступа для пользования в стенах библиотеки.

Таблица 1. Формы обслуживания по абонементу и доставке (forms of Lending and Delivery Services)

Формат передачи	Поставщик		
	Библиотека		Поставщик документа
	Получатель		
Оригинал	Абонемент	(ILL) Другая библиотека Межбиблиотечный абонемент	Пользователь (через библиотеку) Внешняя доставка документов (EDS)
Печатная копия	Абонемент	ИХ	EDS
В электронном виде	Электронная доставка документов (EDD)	EDD	EDS

*Примечание.* Сюда относится просмотр документов на полках с целью быстрого обследования содержания, но исключено изучение названий в целях отбора материала.

### 3.3.11. Межбиблиотечный абонемент (Interlibrary Lending)

Выдача документа в его физической форме или доставка документа или его части в форме копии из одной библиотеки в другую, находящуюся в другом административном подчинении.

*Примечания.*

1. Опосредованная передача документов в электронной форме считается электронной доставкой документов.

2. Формы службы абонементов и доставки, получившие определения в настоящем стандарте, приведены в Таблице 1.

### 3.3.12. Сеанс работы в Интернете (Internet Session)

Доступ к Интернету с библиотечного или собственного компьютера пользователя в помещении библиотеки через библиотечную сеть.

*Примечания.*

1. Сеансы работы в Интернете можно считать только тогда, когда пользователи зарегистрировались или аутентифицировали себя при входе в Интернет.

2. Доступ в Интернет с собственного компьютера пользователя (с ноутбука или портативного компьютера) в помещении библиотеки необходимо учитывать отдельно.

### **3.3.13. Веб-сайт библиотеки (Library Website)**

Уникальный домен в сети Интернет, состоящий из веб-страниц, публикуемых библиотекой для обеспечения доступа к услугам и ресурсам библиотеки.

*Примечание.*

1. Страницы веб-сайта обычно взаимосвязаны гипертекстовыми ссылками.
2. Документы, подпадающие под определение электронной коллекции или свободных интернет-источников, на которые имеются ссылки на вебсайте библиотеки, исключаются.
3. Исключаются веб-услуги библиотечного домена, предлагаемые от имени других организаций.

### **3.3.14. Выдача (Loan)**

Прямая выдача по абонементу или доставка материала в неэлектронной форме (например книги), электронного документа на физическом носителе (например CD-ROM) или другого приспособления (например устройства для чтения электронных книг) или передача электронного документа на ограниченный срок (например электронной книги).

*Примечания.*

1. Сюда относится продление срока выдачи на дом по инициативе читателя, а также зарегистрированная выдача в стенах библиотеки (книговыдача в самой библиотеке). Случаи продления следует считать отдельно.
2. Включается предоставление копий документов по месту хранения оригинальных документов, в том числе факс и распечатки электронных документов, сделанных библиотечным персоналом для пользователей.
3. Сюда отнесена выдача документов в физической форме удаленным пользователям.
4. Опосредованная электронная передача документов считается как электронная доставка документов, если их использование не ограничено временем. Эта услуга включает в себя передачу документов представителям обслуживаемого населения.
5. Формы службы абонемента и доставки, получившие определения в настоящем стандарте, приведены в Таблице 1.

### **3.3.15. Онлайн-каталог (Online Catalogue)**

База данных библиографических описаний, обычно представляющая коллекцию одной библиотеки или библиотечной системы.

### **3.3.16. Выдача на месте (On-Site Loan)**

Документ, доставленный в большинстве случаев из закрытого хранения для использования в стенах библиотеки.

### **3.3.17. Место, используемое для обучения информационным технологиям (Point-of-Use IT Training)**

Неструктурированный обучающий семинар по использованию информационных технологий, проводимый персоналом библиотеки по запросам пользователей, обычно на месте использования.

*Примечание.* Адаптировано из стандарта ANSI/ NISO Z 39.7-2004.

### **3.3.18. Обслуживаемое население (Population to Be Served)**

Контингент людей, для обслуживания которых создана библиотека.

*Примечания.*

1. Адаптировано из стандарта ISO 11620:1998, определение 3.18.
2. Для публичных библиотек обычно это население административного района обслуживания (полномочия), а для библиотек высших учебных заведений — профессорско-преподавательский персонал и студенты.

### **3.3.19. Выгруженная запись (Record Downloaded)**

Описание, успешно запрошенное из базы данных или из электронного онлайн-каталога.

### **3.3.20. Зарегистрированный пользователь (Registered User;**

Лицо или организация, зарегистрированные в библиотеке для пользования ее фондом и услугами внутри или вне библиотеки

*Примечание.* Пользователи могут быть зарегистрированы по их просьбе или автоматически при записи непосредственно в учреждении.

### **3.3.21. Отвергнутая сессия (отказ) (Rejected Session (Turnaway/)**

Запрос в базу данных или электронный каталог, неудовлетворенный по причине запросов,

превышающих лимит одновременного использования.

*Примечание.* Отказ из-за ввода неправильного пароля исключается.

### **3.3.22. Продление (Renewal)**

Активное расширение срока выдачи документа по инициативе пользователя.

*Примечание.* Автоматические продления, инициированные библиотечной системой без участия пользователя, исключаются.

### **3.3.23. Резервирование (Reservation)**

Мера, принимаемая тогда, когда пользователь просит выдать ему документ, который имеется в библиотечном фонде или находится в процессе комплектования, но отсутствует в момент запроса.

### **3.3.24. Поиск (Search)**

Специальный интеллектуальный запрос в базу данных или электронный онлайн-каталог.

*Примечания.*

1. Адаптировано из Свода правил по подсчету онлайн-использования сетевых электронных ресурсов (COUNTER, выпуск 2:2004).
2. Обычно поиск (поисковый запрос) фиксируется каждый раз, когда поисковый запрос передается на сервер.
3. Одновременный повтор дублирующих запросов, двойной щелчок (мышью) или другие очевидные показатели непредумышленного поведения пользователей должны быть исключены.

### **3.3.25. Сессия (Session)**

Успешное обращение к базе данных или электронному каталогу.

*Примечания.*

1. Сеанс — один цикл пользовательской деятельности, которая обычно начинается с соединения пользователя с базой данных или электронным каталогом и заканчивается четким (выходом из базы данных через окончание работы или уход) или подразумеваемым (тайм-аут из-за бездействия пользователя) прекращением работы в базе данных. Средний период тайм-аута 30 минут. При использовании другого периода времени следует информировать дополнительно.
2. Сессии библиотечного сайта считаются виртуальными посещениями.
3. Запросы, поступающие на первую страницу или страницу портала, следует исключить.
4. По мере возможности следует исключать запросы, поступающие от поисковых машин.

### **3.3.26. Продолжительность сессия (Session Time)**

Длительность сессии.

*Примечание.* Обычно отрезок времени между началом сеанса и четким или нечетким выходом из базы данных или электронного каталога.

### **3.3.27. Пользователь (User)**

Получатель библиотечных услуг (стандарт ISO 11620:1998, определение 3.24).

*Примечание.* Получателем может быть лицо или учреждение, включая библиотеки.

### **3.3.28. Обучение пользователей (User Training)**

Учебная программа с точным планом занятий, нацеленная на конкретные учебные результаты при использовании библиотечных и других информационных услуг.

*Примечания.*

1. Обучение пользователей может принимать форму экскурсии по библиотеке, занятий в библиотеке или обучения через веб-сайт.
2. Длительность занятий значения не имеет.

### **3.3.29. Виртуальное посещение (Virtual Visit)**

Пользовательский запрос на библиотечный сайт, поступивший в библиотеку не из здания библиотеки и не зависящий от количества просмотренных страниц или элементов.

*Примечания.*

1. Посетитель веб-сайта или уникальная и идентифицированная программа веб-браузера или идентифицированный IP-адрес, который получил доступ к страницам от веб-сайта библиотеки.
2. Временной интервал между двумя последующими запросами не должен превышать 30 минут, если они учитываются как часть одного виртуального посещения. В случае более длительного интервала засчитывается новое посещение.
3. Веб-серверы, оказывающие услуги, отчет по статистическим данным которых предоставляется на

другом сайте, должны быть исключены из статистики веб-сайта библиотеки.

### **3.3.30. Посещение (Visit)**

Вход пользователей в здание библиотеки.

## **3.4. Доступ и условия его обеспечения {Access and Facilities}**

### **3.4.1. Доступ (Access)**

Возможность пользования услугой или оборудованием.

### **3.4.2. Сеть (Network)**

Несколько автоматизированных рабочих станций, соединенных обычно через компьютерный сервер, которые могут делить между собой информационные ресурсы и услуги.

### **3.4.3. Часы работы (Opening Hours)**

Время, когда основные службы библиотеки (например, справочная служба, абонемент, читальные залы) доступны пользователям.

### **3.4.4. Автоматизированная рабочая станция свободного доступа (Public Access Workstation)**

Принадлежащая библиотеке автоматизированная рабочая станция, оснащенная компьютером, подключенным к сети и/или стоящим отдельно, включая те, которые расположены вне библиотеки, а также те места, приобретение и/или техническое обслуживание которых частично или полностью было спонсировано или подарено библиотеке.

*Примечание.* Адаптировано из стандарта ANSI/ NISO Z 39.7-2004.

### **3.4.5. Место (Seat)**

Место, предоставленное пользователям для чтения или изучения, с оборудованием или без него.

*Примечание.* Включены места в кабинах индивидуального пользования, семинарских и учебных помещениях, в аудиовизуальном и детском отделах библиотеки. Исключены места в залах, лекционных залах, аудиториях, предназначенных для особых случаев. Также исключается площадь полов, на которых пользователи могут сидеть, и прочие неформальные сидения.

### **3.4.6. Площадь (Space)**

Пространство, отведенное для выполнения библиотечных функций.

*Примечание.* Измеряется в квадратных метрах.

## **3.5. Расходы (Expenditure)**

### **3.5.1. Капитальные расходы (Capital Expenditure)**

Затраты, которые ведут к приобретению или увеличению основного капитала.

*Примечание.* Сюда включены расходы на строительство новых зданий и пристроек, приобретение мебели и оборудования для новых и расширенных зданий, компьютерных систем (аппаратные и программные средства) и т. д. При необходимости включаются местные и национальные налоги с оборота/продажи (например налог на добавленную стоимость). Расходы на оплату лицензий включаются в подсчеты взносов за публикации в открытом доступе 3.5.2.

### **3.5.2. Взносы за публикации в открытом доступе (Open Access Publishing Fees)**

Взносы, выплачиваемые авторами за публикации в ресурсах открытого доступа, особенно журналах.

### **3.5.3. Эксплуатационные (обычные) расходы (Operating Expenditure)**

Расходы, возникающие при эксплуатации библиотеки.

*Примечание.* Средства, истраченные на персонал и ресурсы, которые регулярно используются и восполняются (стандарт ISO 11620). Сюда отнесены расходы на сотрудников, аренду, комплектование и приобретение лицензий, переплет, компьютерную сеть (эксплуатацию и поддержку), телекоммуникацию, эксплуатацию зданий, ремонт или замену существующей мебели и оборудования и т. д. Это можно также назвать «текущими» или «повторяющимися» расходами. При необходимости определение включает в себя местные и национальные налоги с оборота/продажи (например налог на добавленную стоимость).

### **3.5.4. Специальная субсидия (гранты) (Special Grant)**

Субсидия — финансирование проектов (или частичное финансирование), носящее разовый характер.

Библиотечный персонал (Library Staff)

### **3.6.1. Сотрудник библиотеки (Library Employee)**

Человек, который работает на библиотеку в обмен за плату.

### **3.6.2. Профессиональное образование (Professional Education)**

Официальное образование студентов, обучающихся в библиотечной и/или информационной области или в других родственных областях, предпринимаемое библиотекой, в большинстве случаев совместно с

библиотечной школой или аналогичными учреждениями.

*Примечание.* Уровень квалификации неодинаков в различных странах.

### **3.6.3. Профессиональный работник (Professional Staff)**

Человек, нанятый в библиотеку, который получил подготовку по библиотечной или информационной науке и чьи обязанности требуют профессиональной подготовки.

*Примечание.* Подготовка может быть получена на базе формального образования или длительного периода работы профессионального характера в библиотеке под руководством опытного сотрудника.

### **3.6.4. Квалифицированный работник (Qualified Specialist Staff)**

Библиотечный работник, который получил подготовку по другой дисциплине, нежели библиотековедение или информационная наука.

*Примечание.* Подготовка может быть получена на базе формального образования или длительного периода работы профессионального характера под руководством опытного специалиста в области бухгалтерского учета, компьютерных технологий, работы с кадрами, переплета и т. д.

### **3.6.5. Прочие работники (Other Staff)**

Все остальные библиотечные работники без формальной квалификации по библиотековедению и информационной науке или иной относящейся к библиотеке специализации.

*Примечание.* В этой категории может быть отдельный учет библиотечных сотрудников, занятых в обеспечении безопасности или на подсобной работе, например уборщики, грузчики, сторожи, снабженцы.

### **3.6.6. Волонтеры (Volunteers)**

Лица, работающие по библиотечным заданиям бесплатно.

*Примечание.* Добровольцы могут получать символическое вознаграждение или возмещение расходов.

## **4. Использование, выгода, пределы возможностей статистики (Uses, Benefits and Limitations of Statistics)**

### **4.1. Основные сведения (Background)**

Статистические данные, определенные и описанные в настоящем международном стандарте, можно использовать для оценки и сравнения библиотечного и информационного обслуживания. Термин «библиотека» используется для удобства и обычно подразумевает «информационные услуги».

Библиотечную статистику собирает конкретная библиотека, она должна быть суммирована на региональном, национальном, международном уровнях для всех библиотек или для библиотек различных типов. В то время как отдельные библиотеки используют статистику в основном для стратегического планирования, принятия решений, заявок на финансирование, в национальном масштабе статистика нужна для пересмотра и выработки политики.

4.1.3. Цели библиотечной статистики могут быть обобщены следующим образом:

проведение мониторинга результатов работы в сопоставлении со стандартами и данными подобных организаций;

проведение мониторинга тенденции в течение определенного периода времени и результатов инноваций;

создание базы планирования, принятия решений, повышения качества обслуживания, обратной связи по результатам;

демонстрирование ценности библиотечного обслуживания пользователей, включая потенциальную ценность для будущих поколений пользователей;

информирование национальных или региональных организаций при исполнении ими функций поддержки, финансирования, мониторинга;

разъяснение роли библиотек как политикам, так и другим внешним аудиториям.

4.1.4. В то время как форма статистики варьируется в научных, публичных, школьных, специальных библиотеках, а также в условиях закрытого, открытого и удаленного доступа, ее цели одинаковы. Обычно ценность статистических данных состоит в том, чтобы указывать на особые проблемы и достижения и давать количественную характеристику их значимости, а не предоставлять конкретные ответы или объяснения. По своей сути, статистика исторична и дает информацию только после события. Тем не менее, планы на будущее нужно строить на солидной статистической основе.

### **4.2. Развитие библиотечной практики (Developments in Library Practice)**

4.2.1. Традиционно библиотечная статистика особое внимание обращала на сведения о поступлениях,

фондах, расходах. В последнее время она стала уделять внимание продукции, использованию, доступности, результатам, воздействию.

4.2.2. Сбор традиционной библиотечной статистики ведется на протяжении всего отчетного периода, однако этот процесс невозможен по отношению ко всем библиотечным услугам, например внутрибиблиотечному использованию или справочной работе. Поэтому настоящий международный стандарт допускает применение выборочных методов, когда данные нельзя получить из автоматизированных систем или сбор данных за отчетный период слишком трудоемок. При определении надежной выборки следует обращаться к справочникам статистических процедур.

4.2.3. В последние годы произведены важные разработки в измерении и сравнении качества и эффективности библиотечных услуг и продуктивности использования ресурсов. С этой целью библиотеки разработали показатели деятельности. Настоящий международный стандарт уточняет представление данных, необходимых для характеристики показателей деятельности, на базе стандарта ISO 11620.

4.2.4. После первой публикации настоящего международного стандарта широко стала использоваться электронная информация и соответствующее оборудование, расширилось библиотечное обслуживание удаленных пользователей. Стандарт включает в себя статистику для всех услуг электронной библиотеки и их использования. В основной части настоящего международного стандарта описываются процессы сбора данных для электронного фонда, электронной доставки документов, справочного обслуживания и обучающих занятий. Статистические данные об использовании электронных услуг описывают такие показатели деятельности пользователя, как поиск, скачивания или виртуальные посещения, рассматриваемые в Приложении А, так как их сбор выдвигает много сложных задач и требуется больше практической информации о методах сбора данных.

### **4.3. Выбор статистики для библиотеки (Selection of Statistics for the Library)**

Настоящий международный стандарт признает наличие многих типов библиотек, обслуживающих различные пользовательские группы и обладающих рядом уникальных характеристик (структура, финансирование, подчиненность и т. д.). Не все статистические данные, перечисленные в настоящем международном стандарте, будут релевантны по отношению ко всем типам библиотек, и потребуются много дополнительных данных, касающихся отдельных библиотек.

Настоящий международный стандарт указывает, какие данные будут полезны в национальном масштабе для различных типов библиотек. Некоторые данные предложены для факультативного использования. Такие данные описаны в Приложении В, в котором подробно рекомендованы категории статистических данных, сбор которых уже ведется в национальном масштабе в некоторых странах.

## **5. Предоставление статистических данных (Reporting Statistical Data)**

### **5.1. Общие положения (General)**

Статистику, о которой идет речь в настоящем международном стандарте, следует собирать через регулярные интервалы времени, например ежегодно. Информацию следует представлять в соответствии с определениями пункта 3 и, если это не оговорено иначе, она должна соответствовать рекомендациям этого международного стандарта. Все пункты и виды деятельности нужно считать как взаимоисключающие, т. е. не более чем в одной категории (например, «книги», «цифровой документ», «межбиблиотечный абонемент», «доставка электронных документов» или «доставка внешних документов»).

### **5.2. Промежуток времени, к которому относятся данные (Time Period to which Data Refer)**

Охваченное время следует четко зафиксировать, обычно это год. Данные, относящиеся к периоду, должны охватывать определенный период, о котором идет речь, а не интервал между двумя последовательными обзорами. Если необходимо общее количество, например численность персонала или фонда документов, то обычно данные относятся к концу отчетного периода, если это не оговорено иначе.

### **5.3. Данные, оцененные выборочно (Data Estimated by Sample)**

Если статистика составлена на основе пробного обзора, а не полного подсчета, то следует указать примененный метод. Необходимо позаботиться о том, чтобы выборки были репрезентативными в отношении времени, места, выбранных методов и чтобы в ответах не было предвзятости. Следует также понимать, что даже если выборки полностью репрезентативны, то в ходе работы возникают оценки, в которые могут закрасться ошибки, зависящие, в основном, от объема выборки. По мере возможности пределы погрешности следует включить в опубликованные данные.

## **6. Сбор статистических данных (Collecting Statistical Data)**

### **6.1. Библиотеки (Libraries)**

### **6.1.1. Подсчет административных единиц и библиотек (Counting Administrative Units and Libraries)**

Каждая библиотека должна занять одно место в категориях, определенных в п. 3.1. в соответствии с ее главной функцией. По каждой единице должны быть даны статистические данные об общем числе административных единиц, числу центральных/основных, филиальных и/или передвижных библиотек, которые она содержит.

*Пример.* Публичная библиотека, состоящая из центральной библиотеки, пяти филиалов и двух передвижных библиотек, будет описана следующими данными:

- административные единицы — 1
- центральные/главные библиотеки --- 1
- филиалы — 5
- передвижные библиотеки — 2
- всего библиотек — 8

### **6.1.2. Подсчет типов библиотек (Counting Types of Libraries)**

#### **6.1.2.1. Национальная библиотека (National Library)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число административных единиц;
- число библиотек:
  - центральных / основных библиотек;
  - филиалов;
  - передвижных библиотек;

- число внешних пунктов обслуживания;
- население страны (в начале отчетного периода).

#### **6.1.2.2. Библиотека высшего учебного заведения (Library of an Institution of Higher Education)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число административных единиц;
- число библиотек:
  - центральных/основных библиотек;
  - филиалов;
  - передвижных библиотек;
- число внешних пунктов обслуживания;
- число учащихся (студентов и аспирантов),

преподавателей и персонала, которые имеют право пользоваться услугой и работают как на полной, так и неполной ставке;

- число учащихся (студентов и аспирантов), преподавателей и персонала, которые имеют право пользоваться услугой в пересчете на штатные единицы на полной ставке (FTE).

#### **6.1.2.3. Специальная библиотека (Special Library)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число административных единиц; рекомендована следующая классификация для отчета по типам:
  - правительственные (включая агентства и международные организации);
  - службы здравоохранения;
  - библиотеки профессиональных и учебных учреждений и ассоциаций;
  - библиотеки промышленных и коммерческих предприятий;
  - библиотеки средств массовой информации;
- библиотеки региональных организаций;
- прочие (включая библиотеки организаций-волонтеров);
  - число библиотек в каждой из перечисленных областей.

#### **6.1.2.4. Публичная библиотека (Public Library)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число административных единиц; рекомендована следующая классификация для отчета по количеству населения, подлежащего обслуживанию:
  - до 3 000;

- от 3 001 до 5 000;
- от 5 001 до 10 000;
- от 10 001 до 50 000;
- от 50 001 до 100 000;
- от 100 001 до 500 000;
- свыше 500 000;

*примечание:* можно различать публичные библиотеки, финансируемые местными органами власти и, в основном, из частных источников;

- число библиотек:
  - центральных/основных библиотек;
  - филиалов;
  - передвижных библиотек;
    - число внешних пунктов обслуживания;
- численность населения, подлежащего обслуживанию в населенном пункте или группе населенных пунктов (население в начале отчетного периода).

*примечание:* это обычно население административной единицы.

#### **6.1.2.5. Школьная библиотека (School Library)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число административных единиц; рекомендована следующая классификация по числу учеников, подлежащих обслуживанию:
  - до 200;
  - от 201 до 500;
  - от 501 до 1000;
  - свыше 1000;
- число библиотек в каждой из перечисленных областей;
- число учеников и учителей в школах, которые обслуживает школьная библиотека.

#### **6.1.2.6. Библиотека-хранилище (Репозитарная библиотека) (Storage Library (Repository Library))**

Необходимо подсчитать следующее:

- число административных единиц;
- число передвижных библиотек.

### **6.2. Коллекция (Collection)**

#### **6.2.1. Введение (Introduction)**

Дальнейшие внутренние подразделы категорий 6.2.2 — 6.2.16 изложены в Приложении В.

#### **6.2.2. Книги и сериальные издания (печатные материалы) (Books and Serials (Printed Material))**

##### **6.2.2.1. Фонд (Stock)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число физических единиц в фонде в целом;
- число физических единиц, обычно размещенных на полках открытого доступа;
  - число названий в фонде в целом.

*Примечания.*

1. Если подсчет физических единиц невозможен, то альтернативной мерой служит длина полок, занятых фондом (см. 6.4.7.4). Эту меру измерения можно использовать для оценки числа физических единиц.

Переплетенные периодические издания нужно считать как физические единицы. Непереплетенные периодические издания и газеты нужно включать в подсчет так, как если они были бы сгруппированы в переплетенных физических единицах. Обычно том охватывает номера за один год. Папку с переплетенными страницами следует считать как одну физическую единицу.

2. Если это необходимо библиотеке, книги и сериальные издания можно считать отдельно.

3. Книги могут содержать вложения, например CD, дискеты и т. п. Эти вложения не должны учитываться отдельно.

##### **6.2.2.2. Поступления (Additions)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число физических единиц, поступивших в фонд в целом;

*примечание:* в качестве альтернативы можно считать число линейных метров, добавленных к фонду в целом;

- число поступивших названий;

*примечание:* часто это число будет равно числу новых каталожных записей.

#### **6.2.2.3. Исключения (Withdrawals)**

Следует подсчитывать число исключенных физических единиц.

*Примечание.* В качестве альтернативы можно считать число линейных метров, исключенных из фонда.

### **6.2.3. Рукописи (Manuscripts)**

#### **6.2.3.1. Фонд (Stock)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число линейных метров полок, занятых всей коллекцией рукописей;
- число физических единиц.

*Примечание.* Переплетенные тома и другие единицы (фрагменты, свитки, автографы и т. п.) можно считать отдельно.

#### **6.2.3.2. Поступления (Additions)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число линейных метров полок, добавленных к коллекции рукописей;
- число поступивших физических единиц.

#### **6.2.3.3. Исключения (Withdrawals)**

Следует подсчитать число исключенных физических единиц.

### **6.2.4. Микроформы (Microforms)**

#### **6.2.4.1. Фонд (Stock)**

Следует подсчитать число физических единиц и число отдельных фиш и катушек микрофильма.

#### **6.2.4.2. Поступления (Additions)**

Следует подсчитать число поступивших физических единиц.

#### **6.2.4.3. Исключения (Withdrawals)**

Следует подсчитать число исключенных физических единиц.

### **6.2.5. Картографические документы (Cartographic Documents)**

#### **6.2.5.1. Фонд (Stock)**

Следует подсчитать число физических единиц.

#### **6.2.5.2. Поступления (Additions)**

Следует подсчитать число поступивших физических единиц.

#### **6.2.5.3. Исключения (Withdrawals)**

Следует подсчитать число исключенных физических единиц.

### **6.2.6. Печатные ноты, нотно-музыкальные издания (Printed Music Documents)**

#### **6.2.6.1. Фонд (Stock)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число физических единиц в фонде;
- число физических единиц, которые обычно находятся на полках открытого доступа;
- число названий в фонде.

*Примечание.* Переплетенные коллекции нотно-музыкальных изданий следует считать как физические единицы. Непереплетенные единицы считаются так, как если бы они были сгруппированы в переплетенных физических единицах. При необходимости следует считать футляры или папки с хранящимися в них отдельными единицами.

*Пример.* Обычно комплекты нот камерной музыки и оркестровые партии считаются комплектами, а не отдельными частями.

#### **6.2.6.2. Поступления (Additions)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число поступивших физических единиц;
- число поступивших названий.

*Примечание.* Часто это количество равно числу полных каталожных записей.

### **6.2.6.3. Исключения (Withdrawals)**

Следует подсчитать число исключенных физических единиц.

## **6.2.7. Аудиовизуальные документы (Audiovisual Documents)**

### **6.2.7.1. Фонд (Stock)**

Следует подсчитать число аудиовизуальных документов в библиотечном фонде:

- на аналоговых носителях (физические единицы);
- на цифровых носителях (физические единицы);
- сетевые или инсталлированные на автономных автоматизированных рабочих станциях (названия).

Категории следует поделить по типам:

◦ аудио:

—музыка:

—говорящие книги;

- визуальные;
- комбинированные — аудиовизуальные.

Если отсутствуют подсчеты по отдельным категориям, следует считать все документы вне зависимости от типа или категории.

*Примечание.* Обычно физические единицы — это футляры с CD, конверты с грампластинками или кассеты, коробки с видеоматериалами.

### **6.2.7.2. Поступления (Additions)**

Подсчитайте число поступивших аудиовизуальных документов:

- на аналоговых носителях (физические единицы);
- на цифровых носителях (физические единицы);
- сетевые или инсталлированные на автономных автоматизированных рабочих местах (названия).

Категории нужно поделить по типам:

• аудио:

—музыка;

—говорящие книги;

- визуальные;
- комбинированные — аудиовизуальные.

Если отсутствуют подсчеты по отдельным категориям, следует считать общее количество документов вне зависимости от типа или категории.

### **6.2.7.3. Исключения (Withdrawals)**

Подсчитайте число исключенных аудиовизуальных документов:

- на аналоговых носителях (физические единицы);
- на цифровых носителях (физические единицы);
- сетевые или инсталлированные на автономных автоматизированных рабочих местах (названия).

## **6.2.8. Изобразительные материалы (графические документы) (Graphic Documents)**

### **6.2.8.1. Фонд (Stock)**

Следует подсчитать число физических единиц.

### **6.2.8.2. Поступления (Additions)**

Следует подсчитать число поступивших физических единиц.

### **6.2.8.3. Исключения (Withdrawals)**

Следует подсчитать число исключенных физических единиц.

## **6.2.9. Патенты (Patents)**

### **6.2.9.1. Фонд (Stock)**

Подсчитайте число патентов в библиотечном фонде:

- в печатном формате или на микроформах;
- в электронном формате.

### **6.2.9.2. Поступления (Additions)**

Подсчитайте число поступивших патентов:

- в печатном формате или на микроформах;
- в электронном формате.

### **6.2.9.3. Исключения (Withdrawals)**

Подсчитайте число исключенных патентов:

- в печатном формате или на микроформах;
- в электронном формате.

### **6.2.10. Прочие библиотечные документы и единицы (Other Library Documents and Items)**

#### **6.2.10.1. Фонд (Stock)**

Следует подсчитать число физических единиц.

Подсчитайте число выдаваемых единиц. Там, где статьи обычно размещаются, выдаются и используются в комплектах, коробках или в виде листового материала, единицей счета будет выдаваемая единица, например коробки или поднос с билетами, листовый материал или альбомы почтовых марок, альбомы фотографий и т. п. Это часто соответствует единице, подлежащей каталогизации. Единицы, внесенные в каталог отдельно, обычно следует считать как отдельные единицы.

#### **6.2.10.2. Поступления (Additions)**

Следует подсчитать число поступивших физических единиц.

#### **6.2.10.3. Исключения (Withdrawals)**

Следует подсчитать число исключенных физических единиц.

### **6.2.11. Электронные книги (eBooks)**

#### **6.2.11.1. Фонд (Stock)**

Необходимо подсчитать число электронных книг (названия) в электронной коллекции.

*Примечание.* Число названий может превышать число подписки, так как несколько названий могут входить в одну электронную книгу, электронные книги могут быть получены по заказу, подарены или поступить как обязательный экземпляр.

#### **6.2.11.2. Поступления (Additions)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число электронных книг, приобретенных по заказу (названия);
- число электронных книг, добавленных в процессе оцифровки (названия).

#### **6.2.11.3. Исключения (Withdrawals)**

Подсчитать число исключенных электронных книг (названия).

### **6.2.12. Компьютерные файлы (Computer Files)**

#### **6.2.12.1. Фонд (Stock)**

Необходимо подсчитать число физических носителей (диски, магнитные ленты и другие носители информации).

#### **6.2.12.2. Поступления (Additions)**

Сосчитайте число других поступивших физических носителей.

#### **6.2.12.3. Исключения (Withdrawals)**

Сосчитайте число исключенных физических носителей.

### **6.2.13. Другие цифровые документы (Other Digital Documents)**

#### **6.2.13.1. Фонд (Stock)**

Сосчитайте число других цифровых документов в библиотечном фонде:

- на физических носителях (физические единицы);
- сетевые или инсталлированные на автономных автоматизированных рабочих станциях (названия).

*Примечание.* Физические носители обычно доступны для предоставления и использования на автономных автоматизированных рабочих станциях в библиотеке.

#### **6.2.13.2. Поступления (Additions)**

Подсчитайте число других поступивших цифровых документов:

- на физических носителях (физические единицы);
- сетевые или инсталлированные на автономных автоматизированных рабочих местах (названия).

#### **6.2.13.3. Исключения (Withdrawals)**

Подсчитайте число других исключенных цифровых документов:

- на физических носителях (физические единицы);
- сетевые или инсталлированные на автономных автоматизированных рабочих местах (названия).

### **6.2.14. Базы данных (Databases)**

#### **6.2.14.1. Фонд (Stock)**

Подсчитайте число баз данных в библиотечном фонде:

- на физических носителях (физические единицы);
- в локальной сети или инсталлированные на автономных автоматизированных рабочих станциях (названия);
- на других серверах, доступ к которым приобретен библиотекой (названия).<sup>1</sup>

*Примечание.* В этой категории также подсчитываются библиотечные каталоги, приобретенные и оплаченные для использования в качестве справочных баз данных.

#### **6.2.14.2. Поступления (Additions)**

Подсчитайте число поступивших баз данных:

- на физических носителях (физические единицы);
- в локальной сети или инсталлированные на автономных автоматизированных рабочих станциях (названия);
- на других серверах, доступ к которым приобретен библиотекой (названия).

*Примечание.* Там, где это возможно, следует также подсчитывать количество описательных записей или информационных единиц, поступивших (или исправленных) в локальные базы данных.

#### **6.2.14.3. Исключения (Withdrawals)**

Подсчитайте число исключенных баз данных:

- на физических носителях (физические единицы);
- в локальной сети или инсталлированные на автономных автоматизированных рабочих станциях (названия);
- на других серверах, доступ к которым приобретен библиотекой (названия).

#### **6.2.15. Получение текущих сериальных изданий (Current Serials Received)**

В конце отчетного периода следует подсчитать все форматы:

- печатные;
- микроформы;
- электронные.

##### **6.2.15.1. Печатные или микроформы (In Print or Microform)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число текущих периодических изданий, получаемых по подписке;
- число названий текущих периодических изданий;
- число текущих газет, получаемых по подписке;
- число названий текущих газет.

Периодическими изданиями следует считать регулярно выходящие отчеты и регулярные труды конференций. Монографические серии, другие отчеты и нерегулярные труды конференций следует отнести к книгам, сериальным изданиям (6.2.2) или к микроформам (6.2.4).

*Примечание.* Данный пункт включает дополнительные печатные лицензии на названия, хранимые в электронном формате.

##### **6.2.15.2. Электронные сериальные издания (Electronic Serials)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число названий текущих периодических изданий;
- число названий текущих газет.

*Примечания.*

1. Включаются названия, хранимые локально и в целях предоставления электронного доступа, а также названия, приобретенные для удаленного доступа.
2. Включаются дополнительные электронные лицензии на названия, хранимые в печатном формате.
3. Включаются названия, входящие в «дополнительный доступ» и «перекрестный доступ» в рамках соглашений о консорциуме в течение времени договорного соглашения.
4. Включаются журналы, доступ к которым разрешается только после определенного временного периода. Такие журналы могут учитываться отдельно.
5. Электронные журналы в свободных ресурсах Интернета, которые были каталогизированы библиотекой в ее электронном онлайн-каталоге или базе данных необходимо учитывать отдельно (см. 6.2.16).

##### **6.2.15.3. Общее число сериальных изданий (Serials in Total)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число подписок на текущие периодические издания (все форматы);
- число названий текущих периодических изданий (все форматы);
- число подписок на текущие газеты (все форматы);
- число названий текущих газет (все форматы).

*Примечание.* Число многократных подписок равно разнице между первой и второй позицией, а также между третьей и четвертой соответственно.

### **6.2.16. Бесплатные интернет-ресурсы (Free Internet Resources)**

Число ссылок на уникальные бесплатные интернет-ресурсы (цифровые документы, базы данных, электронные журналы и т. п.), которые библиотека внесла в свой электронный онлайн-каталог или базу данных, но на которые библиотека не приобретает права доступа.

## **6.3. Пользование библиотекой и пользователи (Library Use and Users)**

### **6.3.1. Общие положения (General)**

Использование электронных библиотечных услуг, за исключением доставки электронных документов (см. 6.3.11.3), электронной справочной службы (см. 6.3.8) и обучения пользователя (см. 6.3.11.7), изложено в Приложении А.

### **6.3.2. Пользователи (Users)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число зарегистрированных пользователей (на конец отчетного периода);
- число новых зарегистрированных пользователей (за отчетный период);
- число активных абонентов;
- число активных пользователей.

*Примечания.*

1. Если зачисление (регистрация) в учреждение влечет за собой автоматическую регистрацию в библиотеке, то число зарегистрированных пользователей будет равно численности обслуживаемого населения.

2. Подсчет активных пользователей можно установить или прямым поименным подсчетом на входе или выходе, или выборочным анкетированием населения, или на основе выборочного обзора пользователей с целью установления пропорции для добавления к числу активных абонентов.

3. См. также Приложение В п. 2.2.1.

### **6.3.3. Выдача (включая выдачу по межбиблиотечному абонементу) Loans (Excluding Interlibrary Lending)**

Подлежат подсчету следующие категории выдачи:

- число выдач пользователям, когда разрешен вынос документов из библиотеки (обычная выдача):
  - число начальных выдач (за исключением выдач без права выноса за пределы библиотеки);
  - число продлений срока по инициативе пользователей;
  - число выданных электронных книг (на считывателях электронных книг);
  - число электронных книг (только передача оглавления пользователям);

(копии документов, предоставляемых вместо оригиналов (включая факс), и распечатки электронных документов силами библиотечного персонала следует считать отдельно);

*примечание:* включена выдача на короткий срок; выдача удаленным пользователям по почте; см. также Приложение В п. 2.2.2;

- число выдач в помещении библиотеки.

### **6.3.4. Выдача физических единиц по абонементу (Physical Units on Loan)**

Сосчитайте число физических единиц в обычной выдаче и выдаче на месте в определенный день.

*Примечание.* Можно считать в дополнение к выдачам по абонементу. Это следует делать в определенный период в течение года, когда наблюдается уровень средней активности.

### **6.3.5. Использование в помещении библиотеки (In-House Use)**

Сосчитайте число физических единиц, взятых пользователями с полок открытого доступа для использования в стенах библиотеки, включая просмотр у полок. Этот подсчет можно провести с помощью одного из методов:

- подсчет книг при возвращении на полки;
- наблюдения;

- читательская анкета (вручается перед поиском);
- технологии идентификации книги такие же, как радиочастотная идентификация (RFID).

Следует указать использованный метод.

Итог за год устанавливается путем выборочного подсчета. Выборку проводят в одну или несколько обычных недель и экстраполируют результаты (см. 4.2.2).

По возможности выдачу в помещении библиотеки нужно исключить или вычесть (во избежание двойного подсчета с п. 6.3.3).

### **6.3.6. Физические единицы, используемые в библиотеке (Physical Units in Use within the Library)**

Подсчитайте число физических единиц, которые используются в помещении библиотеки в определенный день.

*Примечание.* Это можно делать в дополнение к подсчету использования в помещении библиотеки в определенные периоды в течение года, которые характеризуются средним уровнем активности.

При некоторых способах подсчета результаты могут включать в себя единицы обычной выдачи и выдачи и использования в помещении библиотеки. Их нужно вычесть во избежание двойного подсчета с п. 6.3.4.

### **6.3.7. Резервирование (Reservations)**

Сосчитайте число операций по инициативе пользователей.

### **6.3.8. Информационные запросы (Information Requests)**

Подсчитайте число информационных запросов (см. также Приложение В п. 2.2.3).

Подсчитайте число запросов, поступивших в библиотеку по электронным каналам (электронная почта, библиотечный сайт, иные механизмы сетевой коммуникации).

Важно, чтобы библиотеки не включали в это понятие ориентационные и административные запросы (см. п. 3.3.9).

Годовой итог подводят на основании выборочного подсчета. Выборку следует провести в одну или несколько обычных недель и экстраполировать результаты (см. также п. 4.2.2).

### **6.3.9. Копирование (Copying)**

#### **6.3.9.1. Фотокопии и микроформы, сделанные библиотеками (Photocopies and Microforms Produced by Libraries)**

Сосчитайте число копий, выполненных для замены оригиналов и сделанных библиотеками для своих пользователей (за исключением копий, выполненных посредством самообслуживания на копировальных машинах, установленных в библиотеках, и копий, снятых для межбиблиотечного абонементов):

- число ксерокопированных страниц;
- число микрофильмированных физических единиц;
- число распечатанных страниц.

*Примечание.* Копии в электронной форме считаются доставкой электронных документов (см. п. 6.3.11.3).

#### **6.3.9.2. Фотокопирование пользователей из неэлектронных ресурсов (Photocopying by Users (from Non-Electronic Resources))**

Необходимо подсчитать следующее:

- число страниц, скопированных пользователями при самообслуживании в библиотеке (обычно по показаниям счетчика машины);
- число страниц, отсканированных пользователями при самообслуживании в библиотеке.

### **6.3.10. Межбиблиотечный абонемент в пределах страны (Interlibrary Lending within the Country)**

#### **6.3.10.1. Запросы по межбиблиотечному абонементу, полученные из других библиотек (Interlibrary Lending Requests Received from Other Libraries)**

Необходимо подсчитать следующее: " общее число запросов из других библиотек; - число выполненных запросов, полученных по межбиблиотечному абонементу, по видам:

- выданных документов (оригиналов);
- копий в печатной форме, выданных вместо оригинальных документов.

При отсутствии отдельного учета по видам следует представить общее число независимо от вида выдачи.

### **6.3.10.2. Запросы по межбиблиотечному абонементу в других библиотеках (Interlibrary Lending Requests Made to Other libraries)**

Необходимо подсчитать следующее:

- общее число запросов по межбиблиотечному абонементу в других библиотеках;
- число полученных ответов по межбиблиотечному абонементу по видам:
  - полученных документов (оригиналов);
  - полученных копий в печатной форме вместо оригинальных документов.

При отсутствии отдельного учета по видам следует представить общее число независимо от вида выдачи.

### **6.3.11. Межбиблиотечный абонемент на международном уровне (Interlibrary Lending at the International Level)**

#### **6.3.11.1. Запросы по межбиблиотечному абонементу, полученные из других стран (Interlibrary Lending Requests Received from Other Countries)**

Необходимо подсчитать следующее:

- общее число запросов, полученных из других стран;
- число выполненных запросов по межбиблиотечному абонементу по видам:
  - полученных документов (оригиналов);
  - полученных копий в печатной форме вместо оригиналов.

При отсутствии отдельного учета по видам следует представить общее число независимо от вида выдачи.

#### **6.3.11.2. Запросы по межбиблиотечному абонементу, отправленные в другие страны (Interlibrary Lending Requests Made to Other Countries)**

Необходимо подсчитать следующее:

- общее число запросов, сделанных в другие страны;
- число ответов по межбиблиотечному абонементу, полученных по видам:
  - число полученных документов (оригиналов);
  - число полученных копий в печатной форме вместо оригиналов.

При отсутствии отдельного учета по видам следует представить общее число независимо от вида выдачи.

#### **6.3.11.3. Электронная доставка документов (опосредованная) (Electronic Document Deliver)' (Mediated)**

Учитывается число документов, переданных библиотекой из своего фонда в электронном формате:

- ° за плату;
- ° бесплатно.

*Примечания.*

1. Подсчет можно дополнительно разбить на число прямых доставок конечным пользователям и на число доставок через другую библиотеку.

2. Непосредственная выгрузка документов пользователями, которые имеют доступ к библиотечным электронным ресурсам, не считается доставкой электронных документов, а учитывается так, как это изложено в Приложении А.

#### **6.3.11.4. Внешняя доставка документов (External Document Supply)**

Подсчитайте число документов в печатной или цифровой форме, полученных от неблиотечных поставщиков (не через межбиблиотечный абонемент) библиотекой, которая принимает участие в передаче и / или оплате по видам:

- печатная;
- электронная.

#### **6.3.11.5. Мероприятия, организованные библиотекой (Events Organized by the Library)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число выставок;
- число мероприятий (включая виртуальные) обычно литературного, культурного или образовательного характера.

*Примечание.* См. также Приложение В п. 2.2.5.

#### **6.3.11.6. Посещения (визиты) (Visits)**

Подсчитайте ежегодное число физических посещений библиотеки пользователями (физическими лицами). Их можно считать на входе или выходе с помощью одного из нижеперечисленных методов:

- подсчет при проходе через турникет;
- использование электронного счетчика;
- ручной подсчет.

Любой из этих методов, особенно ручной подсчет, можно использовать для анализа одного или нескольких выборочных промежутков времени и экстраполировать результаты для получения годовых цифр. Следует указать примененный метод. По мере надобности подсчет уточняется, вычитая из числа входящих и выходящих число сотрудников библиотеки.

#### **6.3.11.7. Ориентация и обучение пользователей (User Orientation and Training)**

Необходимо подсчитать следующее:

- 1) общее количество часов, затраченных библиотекой либо на ориентацию пользователей в фондах, услугах, условиях работы, либо в использовании информационных источников;
- 2) число посещений занятий для пользователей;
- 3) число часов, отведенных библиотекой на обучение электронным услугам и информационным технологиям;
- 4) число посещений занятий по электронным услугам, организованным для пользователей;
- 5) количество часов, отведенных библиотекой для обучения пользователей работе в вебе.

*Примечания.*

1.3) — это подмножество пункта 1); 4) — это подмножество пункта 2).

2. См. также Приложение В п. 2.2.4.

#### **6.4. Доступ и условия работы (помещения) (Access and Facilities)**

##### **6.4.1. Часы работы (Opening Hours)**

Сосчитайте количество часов, в течение которых пользователям доступны основные услуги в течение обычной недели:

- в центральной/главной библиотеке;
- в филиалах (в среднем).

##### **6.4.2. Дни, в течение которых библиотека открыта для пользователей (Days Open)**

Сосчитайте количество дней в течение отчетного периода, когда читателям доступны основные услуги:

- в центральной/главной библиотеке;
- в филиалах (в среднем).

##### **6.4.3. Читательские места (Seats)**

Сосчитайте число мест, предоставленных читателям в библиотеке в конце отчетного периода.

Сосчитайте число мест, с которых пользователи могут подсоединить свои компьютеры к библиотечной сети.

##### **6.4.4. Автоматизированные рабочие места открытого доступа (Public Access Workstations)**

Необходимо подсчитать следующее:

- 1) число автоматизированных рабочих станций в библиотеке, доступных пользователям:
  - число сетевых автоматизированных рабочих станций;
  - число автоматизированных рабочих мест, подключенных к Интернету;
- 2) число принтеров, доступных для публичного использования;
- 3) число сканеров, доступных для публичного использования;
- 4) число сканеров электронных книг, доступных для публичного использования;
- 5) число автоматизированных рабочих станций, доступных только персоналу.

*Примечания.*

1. Общая численность автоматизированных рабочих мест представлена суммой 1) и 5). Каждое автоматизированное рабочее место в 1) может находиться в нескольких подмножествах.

2. Места, с которых пользователи могут подсоединять свои компьютеры к библиотечной сети, учитываются в п. 6.4.3.

##### **6.4.5. Каталогные записи (Catalogue Records)**

Необходимо подсчитать следующее:

- ° общее число каталожных записей в конце отчетного периода;

- ° (доля в процентах) автоматизированных записей от общего числа записей;
- ° число каталожных записей, добавленных в течение года.

#### **6.4.6. Фотокопировальные аппараты (Photocopiers)**

Подсчитайте число фотокопировальных машин, непосредственно доступных пользователям.

#### **6.4.7. Площадь (Space)**

##### **6.4.7.1. Совокупное полезное пространство для выполнения библиотечных функций (Net Usable Area for Library Functions)**

Совокупное полезное пространство измеряется в квадратных метрах.

Здесь относятся помещения для читателей и читательские зоны, зоны хранения документов на полках, собственно хранение, зоны работы персонала, площадь обслуживания клиентов, кафедры публичного обслуживания, выставочная площадь, пространство для размещения оборудования, проходы и все прочие помещения, отведенные для размещения библиотечных ресурсов и служб. Исключаются вестибюли, фойе, помещения, по которым передвигаются документы, места, отведенные для уборки помещений и хранения инвентаря, туалетные комнаты, зоны отдыха персонала, кафе, лифты, лестницы, коридоры, пространство, занятое системами отопления, вентиляции, охлаждения.

*Примечание.* Можно приводить отдельные сведения по главной библиотеке и филиалам.

##### **6.4.7.2. Совокупное полезное пространство по функциям (Net Usable Area by Function)**

Совокупное полезное пространство, вычисленное в п. 6.4.7.1, можно разделить по следующим основным функциям:

- 1) обслуживание читателей (помещения для чтения, учебы, доставки информации, размещения компьютерных терминалов и любых других услуг, оказываемых пользователям, а также зоны открытого доступа, являющиеся неотъемлемой частью зоны обслуживания пользователей);
- 2) библиотечные операции (зоны, отведенные для получения материалов, переплетных работ, комплектования, каталогизации, вычислительных работ и управления);
- 3) хранение материалов (зоны как в открытом доступе, так и в закрытом хранении);
- 4) проведение мероприятий и т. п. (помещения для проведения семинаров и заседаний, место для собраний и рассказа историй, формальные выставочные площади).

*Примечание.* Сумма 1), 2), 3) и 4) должна быть равна площади, указанной в п. 6.4.7.1.

##### **6.4.7.3. Общая замеренная площадь библиотечных зданий (Gross Measured Area of Library Buildings)**

Общая замеренная площадь библиотечных зданий выражается в квадратных метрах. К суммарной площади библиотечного здания или зданий отнесены зоны, специально исключенные из п. 6.4.7.1.

*Примечание.* О зонах, отведенных под кафе и отдых сотрудников, можно сообщать отдельно.

##### **6.4.7.4. Подсчет полок (Shelf Counts)**

Необходимо подсчитать следующее:

- число линейных метров полок, занятых фондом в целом;
- число линейных метров, занятых коллекциями на полках открытого доступа.

#### **6.5. Расходы (за отчетный период) (Expenditure (During the Reporting Period))**

##### **6.5.1. Эксплуатационные (обычные) расходы (Operating (Ordinary) Expenditure)**

###### **6.5.1.1. На персонал (On Employees)**

Необходимо подсчитать следующее:

- общую сумму средств, затраченных на заработную плату, пособия и другие выплаты служащим и прочие аналогичные издержки;

*Примечание:* отдельные цифры могут быть даны по профессиональным кадрам персонала, квалифицированным специалистам, другому персоналу и студентам-стажерам;

- стоимость обучения персонала;

*Примечание:* исключены кадровые расходы на обучение.

###### **6.5.1.2. На комплектование (On Acquisitions)**

Подсчитайте стоимость всех физических единиц, поступивших в библиотечный фонд для использования читателями по типам ресурсов:

- 1) печатные книги;
- 2) печатные сериальные издания;
- 3) неэлектронные аудиовизуальные материалы;

- 4) другие неэлектронные документы;
- 5) базы данных;
- 6) электронные сериальные издания;
- 7) цифровые документы (за исключением электронных книг);
- 8) электронные книги;
- 9) компьютерные файлы.

*Примечания.*

1. Подмножества 1) — 4) можно объединить для получения общего числа «печатных или иных материалов».

2. Подмножества 5) — 9) можно объединить для получения общего объема электронной коллекции. Этот промежуточный итог далее может быть разделен относительно расходов по цифровому материалу, приобретенному физически и расходов по лицензируемым электронным СМИ.

3. В расходы включены налог на добавленную стоимость, налог с оборота и услуг, иные местные налоги. Их включение может оказать воздействие на сопоставимость результатов при сравнении на международном уровне.

4. Если базы данных и электронные сериальные издания финансируются в рамках консорциума или частично финансируются централизованно, то необходимо подсчитывать только расходы на необходимые нужды самой библиотеки.

5. Если к печатному документу, который библиотека приобрела или на который подписалась, добавляется свободный электронный доступ, то необходимо подсчитывать расходы только на печатный документ. Если за электронный доступ необходимо платить дополнительную плату, необходимо учитывать только эту плату в 5), 6) и 7).

#### **6.5.1.3. На внешнюю доставку документов и межбиблиотечный абонемент (On External Document Supply and Interlibrary Lending)**

Подсчитайте стоимость доставки документов от небиблиотечных поставщиков при посредничестве библиотеки и стоимость межбиблиотечного абонемента.

Стоимость выдачи библиотекой литературы по абонементу следует считать отдельно.

#### **6.5.1.4. На поддержание фонда (On Collection Maintenance)**

Необходимо подсчитать следующее:

- стоимость переплета, сохранности, консервации в случае выполнения этих работ сторонними организациями;
- стоимость материальной конверсии (микрофильмирование, копирование) в случае выполнения этих работ сторонними организациями;
- стоимость оцифровки в случае выполнения этих работ сторонними организациями.

Сведения по фонду редких книг следует указывать отдельно.

#### **6.5.1.5. На помещения (On Premises)**

Подсчитайте стоимость арендной платы, эксплуатации, услуг (отопление, свет, вода, канализация).

#### **6.5.1.6. На автоматизацию (On Automation)**

Подсчитайте стоимость компьютеров, сети (эксплуатации и поддержки), лицензирования программных продуктов, телекоммуникационных расходов.

#### **6.5.1.7. На гонорары за публикации в открытом доступе (On Open Access Publishing Fees)**

Подсчитайте стоимость гонораров, выплаченных библиотекой учреждениям или отдельным авторам за публикации в открытом доступе.

#### **6.5.1.8. Разное (Miscellaneous)**

Подсчитайте все прочие издержки, включая создание каталожных записей, копирование, отправку по почте, рекламу услуг, канцелярские товары, страхование, транспорт и связь, консультации, стоимость оборудования, оплату процентов с долга при необходимости.

#### **6.5.2. Капитальные расходы (Capital Expenditure)**

Необходимо подсчитать следующее:

- расходы на приобретение зданий или добавление к ним дополнительных помещений, новые здания и пристройки;
- расходы на создание компьютерных систем (аппаратная часть и программная);
- все другие капитальные расходы, включая мебель и оборудование.

Книги и другие материалы, приобретенные для нового или расширенного библиотечного здания, обычно следует указывать как капитальные затраты, а не как расходы на комплектование.

### **6.5.3. Доход и финансирование (Income and Funding)**

Необходимо подсчитать следующее:

- финансирование из средств организации, которой принадлежит библиотека, или из организации руководящего органа;
- средства из других общественных источников;
- средства из корпоративных и частных источников (включая дары);
- особые гранты;
- доход библиотеки для покрытия расходов, полученный от выполнения библиотечных операций, а также взносов, оплаты, подписки, даров.

## **6.6. Библиотечный штат (на конец отчетного периода) (Library Staff (at the End of the Reporting Time Period))**

### **6.6.1. Общие положения (General)**

При определении числа библиотечных сотрудников следует использовать концепцию эквивалента работника на полной ставке (FTE) для преобразования данных по числу штатных единиц, работающих на неполную ставку, в эквивалентное число работников, занятых на полную ставку.

*Пример.* Если из трех сотрудников, нанятых в качестве библиотекарей, один работает на четверть ставки, другой — на полставки, а третий на полную ставку, то эквивалент сотрудника на полной ставке этих трех людей будет равен:  $0,25 + 0,5 + 1 = 1,75$ .

### **6.6.2. Полный штат (Total Staff)**

#### **6.6.2.1. Общие положения (General)**

Необходимо подсчитать следующее:

- 1) общее число лиц, нанятых библиотекой;
- 2) число сотрудников (в эквиваленте работников, занятых на полную ставку);
- 3) из 2) вычтеть общее число персонала, оплачиваемого не из собственных источников библиотеки, а также не из средств финансирующей организации (учредителя) (в эквиваленте работника на полной ставке).

*Примечание.* Волонтеры исключаются.

#### **6.6.2.2. Профессиональный персонал (Professional Staff)**

Подсчитайте число работников профессионального штата (эквивалент сотрудника на полной ставке).

#### **6.6.2.3. Штат квалифицированных специалистов (Qualified Specialist Staff)**

Подсчитайте число квалифицированных специалистов (эквивалент сотрудника на полной ставке).

#### **6.6.2.4. Прочий персонал (Other Staff)**

Подсчитайте число прочих сотрудников штата (эквивалент сотрудника на полной ставке).

#### **6.6.2.5. Практиканты (Student Assistants)**

Студенты-практиканты обычно принимаются на работу по часовой оплате. Общее количество часов, на которое практиканты были взяты на работу, должно быть переведено в эквивалент полного рабочего дня (эквивалент сотрудника на полной ставке).

### **6.6.3. Добровольцы (Volunteers)**

Подсчитайте число добровольных бесплатных помощников (эквивалент сотрудника на полной ставке).

### **6.6.4. Обучение персонала (Staff Training)**

Необходимо подсчитать следующее:

- продолжительность часов предоставленного формального обучения персонала (за отчетный период);
- число сотрудников, которые прошли формальное обучение (за отчетный период).

*Примечание.* Обучение можно пройти как в библиотеке, так и за ее пределами.

### **6.6.5. Профессиональное образование (Professional Education)**

Необходимо подсчитать следующее:

- количество студентов/обучающихся в области библиотечного дела и информационных наук или в связанных с этим областях, которые получили официальное образование через библиотеку (в течение отчетного периода);

*Примечание:* студенты/обучающиеся могут получать образование в течение всего отчетного периода

или только во время короткого периода курсов;

- время обучения всех студентов/обучающихся учитывается в месяцах.

*Пример.* Если 3 человека обучались на протяжении целого года, а другие 3 человека только в течение 1 месяца каждый, то общее количество месяцев будет 39.

#### **6.6.6. Распределение штата по участкам обслуживания/рабочим зонам (Staff Allocation to Service Areas/Working Areas)**

Общее количество персонала, подсчитанное в п. 6.6.2, может быть распределено по основным зонам обслуживания библиотеки:

- обслуживание пользователей, включая функции выдачи по абонементу, справочно-информационного обслуживания, межбиблиотечного абонемента, обучения пользователей, фотокопирования, расстановки документов на полках и поиска документов (адаптировано из стандарта ISO 11620:1998 / Изменение 1:2003);
- информационная обработка данных, включая комплектование, лицензионные переговоры, каталогизацию, техническую обработку книг, переплет;
- электронное обслуживание, включая планирование, поддержку, продвижение и развитие информационно-технического обслуживания, а также техническое развитие и улучшение библиотечного обслуживания, основанного на интернет-технологиях (технический отчет ISO 20983:2003);
- администрирование, включая менеджмент, планирование и рулевое управление, бюджетный контроль, управление персоналом, статистику;
- все прочие услуги.

Количество библиотечного персонала, занятого на участках обслуживания, подсчитывается путем суммирования рабочего времени, затраченного всем персоналом (как постоянным, так и временным, включая проектирующий персонал), на конкретном участке обслуживания.

Возможно несколько методик.

- Подсчет количества должностей, эквивалентных работнику, занятому полный рабочий день, напрямую приписанных к определенному участку обслуживания. Вычислить среднее время, потраченное персоналом на данном участке обслуживания, по сравнению с другими участками обслуживания, и вычесть время из количества должностей. Вычислить среднее время, потраченное персоналом других участков обслуживания на рассматриваемый участок и прибавить время к количеству должностей полного рабочего дня.

- Определите период выборки (обычно одна или две недели), во время которого рассматриваемое обслуживание испытывает среднюю рабочую нагрузку. Ведите учет рабочего времени (в регистрационном журнале), которое персонал, включая сотрудников с других участков обслуживания, затрачивает на рассматриваемом участке обслуживания. Подсчет выборки преобразовывается в количество сотрудников на полной ставке за отчетный период.

### **Приложение А (норматив). Измерение использования электронных библиотечных услуг Annex A (Normative). Measuring the Use of Electronic Library Services**

#### **А. 1. Общие положения (General)**

Настоящее приложение определяет для библиотек и информационного обслуживания правила сбора и предоставления статистических данных по использованию библиотечных электронных услуг. Данная форма приложения была выбрана потому, что она позволяет более детально описать методы и проблемы.

В настоящее время библиотеки, помимо традиционных услуг, все больше оказывают электронные услуги. С появлением новых форм информационных ресурсов и новых путей предоставления и доставки информации существенно изменились библиотечные фонды и услуги, значительно возросло использование электронных (особенно на базе Интернета) библиотечных услуг.

Несмотря на дальнейшие изменения, ожидаемые в информационном мире, библиотеки не могут ждать, пока этот процесс устоится, им необходимо измерять и отчетываться по своей деятельности в этой области, чтобы продемонстрировать в полной мере свои услуги и результаты работы. Данное приложение основано на результатах всемирных проектов, которые в течение прошлых лет разработали и проверили методы измерения и отчетности по использованию электронных библиотечных услуг.

В то время как в большинстве случаев традиционную статистику библиотека может составлять сама, статистические данные об электронных услугах и особенно об их использовании необходимо собирать из разных источников, некоторые из которых находятся не под прямым контролем библиотек (например,

продавцы и поставщики, компьютерные центры и библиотечные консорциумы и т. п.). Самая важная задача состоит в достижении библиотеками согласия по вопросу о сборе статистических данных, требуемых для оценки услуг, и в проведении переговоров с продавцами и поставщиками информационных ресурсов (например, консорциум, национальные библиотеки) и автоматизированных библиотечных систем о предоставлении таких данных.

Настоящий международный стандарт направлен на определение различных форм:

- электронных библиотечных услуг;
- электронных информационных ресурсов;
- использования электронных услуг.

Определение и сбор данных об электронных информационных ресурсах, доставке документов, справочно-информационном обслуживании и обучении клиентов использованию электронных услуг и информационных технологий описаны в основном тексте настоящего международного стандарта.

В этом приложении речь идет о статистике использования электронных услуг, описывается деятельность пользователя (поиск, скачивание, виртуальные посещения), так как сбор статистических данных по-прежнему представляет наиболее сложную проблему и необходимо больше практических описаний процедуры сбора.

## **A.2. Измерение электронной коллекции (Measuring the Electronic Collection)**

### **A.2.1. Общие положения (General)**

В отличие от обычных ресурсов электронные ресурсы часто не имеют ни физической формы, ни границ, и это оказывает влияние на измерение как коллекции, так и ее использования.

### **A.2.2. Локальные и удаленные ресурсы (Local and Remote Resources)**

Два основных вопроса, касающихся электронных коллекций, определяют сферу применения коллекции (охват) и фактическую единицу контента (наиболее часто описываемую как документ). По сути, электронная коллекция библиотеки состоит из двух больших категорий:

- объекты, которыми библиотека управляет напрямую (например, оцифрованный контент, веб-страницы, изображения);
- объекты, удаленный доступ к которым обеспечивают библиотечные лицензии (например, базы данных, электронные журналы и книги).

Такие различия, однако, не являются взаимоисключающими. Существуют библиотеки, лицензирующие ресурсы (например электронные книги), и библиотеки, фактически покупающие тот же самый ресурс. Таким образом, этот ресурс может быть лицензируемым ресурсом, не принадлежащим непосредственно библиотеке, тогда как для других библиотек ресурс фактически размещен в библиотеке. То, как библиотека предоставляет доступ к этим ресурсам, имеет существенное значение, поскольку, разместив ресурс у себя, библиотека будет иметь прямой доступ к использованию данных, касающихся данного ресурса. Библиотекам, которые лицензируют ресурсы, необходимо добиться использования данных ресурсов от управляющего ими юридического лица (то есть продавца).

Дополнительным различием в определении библиотечного фонда являются ресурсы, предоставляемые библиотекой или связанные с нею. Существует ряд свободных ресурсов, которые библиотека может предоставить своим пользователям путем ссылки на такие ресурсы с веб-сайта библиотеки или онлайн-каталога. Использование отчетов по данным ресурсам является факультативным (см. A.5.5.3).

### **A.2.3. Контент единиц (Content Units)**

Единица электронного ресурса — это основная информационная единица, доступная пользователю. Определение единицы контента — сложная задача в электронной коллекции, так как некоторые ресурсы предоставляют полнотекстовую статью, изображение из базы данных изображений, аудиофайл из базы аудиоданных или комбинацию нескольких типов файла (например, текст, изображение, аудио, движущееся изображение). Другая сложность состоит в том, что некоторые единицы контента не предопределены в рамках определенного ресурса. Базы данных сочетают и сортируют информацию таким образом, чтобы каждая поисковая команда могла привести к созданию нового объекта (документа). Например, технология активной серверной страницы (ASP) позволяет генерировать веб-страницу из ряда записей в базе данных по каждому запросу. Их нельзя считать как документы до момента создания, да и их использование также трудно поддается измерению. В конечном итоге содержание электронных ресурсов в различных форматах (например, полный текст, аннотированный, изображение и другое) может претерпевать изменения с

течением времени. Универсальный индикатор ресурса (URL) или другие формы метаданных, которые определяют единицы контента, получают все более широкое распространение и поддерживают четкое определение документов. Таким образом, библиотекам необходимо определять соответствующую единицу контента для каждого электронного ресурса, чтобы знать, что подсчитывать при учете его использования.

С течением времени библиотеки могут ожидать непрерывную эволюцию электронных ресурсов и единиц контента, предоставляемых ресурсами.

По мере того как базы данных рефератов, указателей, полных текстов и другие начинают сливаться с комплексными продуктами, структурированными в виде баз данных, дифференцировать их становится все труднее. Поэтому в Приложении В подраздел предложен только как факультативная мера. В будущем, вероятно, уменьшатся многие различия между электронными сериальными изданиями и полнотекстовыми базами данных, поэтому точный подсчет их числа станет еще труднее. Библиотеки должны пересмотреть ресурсы своих электронных коллекций и гарантировать, что существует договор, который устанавливает единицу контента в целях измерения использования.

### **А.3. Измерение использования (Measuring Use)**

#### **А.3.1. Общие положения (General)**

В общих чертах описаны три ключевых ресурса, которые составляют электронную коллекцию библиотеки:

- онлайн-каталог, помогающий пользователям находить различный контент;
- веб-сайт, где хранится множество видов ресурсов (например, оцифрованный контент, электронные книги, текст) или даются ссылки на небиблотечный материал;
- лицензированные ресурсы, которые могут включать в себя электронные журналы, базы данных, электронные книги и другой контент.

Внутри каждого из этих ресурсов библиотеки могут иметь различные приложения, которые также предоставляют дополнительные услуги и ресурсы для пользователей. Так, например, цифровые справочные службы часто используют специальное программное обеспечение, чтобы предоставить пользователям цифровым справочным обслуживанием. Все в большей степени веб-сайт библиотеки служит как портал для электронной коллекции, таким образом, большинство пользователей начинают свою работу с электронной коллекцией библиотеки через веб-сайт или порталы.

#### **А.3.2. Учетные веб-файлы (Web Log Files)**

Использование всех этих ресурсов регистрируется в учетном файле, который может иметь системную спецификацию (например, уникальную для онлайн-каталога, поставщика или цифрового программного обеспечения), или это стандарт, такой как «общий формат протокольного файла» (CLF) или «расширенный формат протокольного файла» (ELF), сгенерированные веб-серверами.

Библиотекам, использующим программы собственного производства (проприетарное программное обеспечение) как часть компонентов их электронной коллекции, необходимо:

- понимать структуру учетных файлов и применение к конкретной системе (системам);
- знать, как запрашивать учетные файлы, что часто происходит через собственную программно-аналитическую систему;
- знать и понимать определения применения элементов данных об использовании, что является отчетом собственной системы.

Веб-серверы используют форматы CLF или ELF, которые помещают данные об использовании веб-сайта в отформатированные учетные файлы американского стандартного кода для обмена информацией (ASCII). Все основные веб-серверы используют одинаковые форматы учетных файлов, что позволяет иметь общую систему регистрации и анализа данных на веб-серверах, а также аналитическое программное обеспечение веб-журналов. Как правило, учетные веб-файлы фиксируют семь основных параметров, включая IP-адрес запроса (уникальный номер протокола Интернета, данный каждому компьютеру, подключенному к Интернету или локальной сети), аутентификационную информацию, временную метку, статус успешности транзакции, объем транзакции. Применение анализаторов веб-журналов позволяет библиотекам проанализировать использование веб-сайта различными способами, такими как виртуальное посещение (сессия к веб-сайту), доступ страницы (веб-страница, к которой получает доступ пользователь) и единица контента (документ, изображение, или другая форма единицы). Каждая программа анализирует файлы системного журнала по-разному и использует различную терминологию для типов выполненного анализа, поэтому для библиотек важно знать, как действует их аналитическое программное обеспечение и

какие определения используются.

### **А.3.3. Поисковые системы (Search Systems)**

Новая и растущая тенденция в библиотеках — реализация федеративных поисковых систем или порталов, позволяющих пользователям выполнять поиск по всей электронной коллекции библиотеки с помощью единого интерфейса. Федеративные системы поиска — важный этап развития для облегчения доступа пользователей к электронной коллекции библиотеки. Однако такие системы также будут влиять на использование номеров основных статистических данных в этом стандарте, особенно сессий и поисков/запросов. Кроме того, большинство федеративных систем предоставляют учетные файлы журнала с отчетом об использовании федеративной системы. Эти учетные файлы чаще всего собственные, и нет необходимости использовать ту же терминологию, как в этом стандарте, или другие продукты поставщика. Таким образом, так же как и с другими учетными файлами, библиотекам будет необходимо понимать структуру, расположение и определения в федеративных системных протоколах учета.

### **А.3.4. Вопросы измерения (Measurement Challenges)**

Существуют дополнительные факторы, влияющие на способность библиотек учитывать использование их электронных коллекций. Отобранные основные факторы включают проверку подлинности, кэширование и прокси-сервера. Для того чтобы не повлиять на удобство использования электронных коллекций, персональная аутентификация редко реализуется в библиотеках. Использование обслуживаемым населением, однако, может быть определено только при регистрации какой-либо информации об идентификации. Поэтому в целях измерения устанавливается, что запрос считается относящимся к населению, подлежащему обслуживанию, если IP-адрес принадлежит самой библиотеке, юридическому району ее обслуживания или организации. Доступ к платным электронным библиотечным услугам, например, приобретенным или лицензионным базам данных, сериальным изданиям и т. д., обычно аутентифицирован для списков или блоков IP-адресов. Поэтому нужно предположить, что все успешные запросы сделаны пользователем из обслуживаемого населения. Но количество запросов на бесплатные услуги (например, электронный каталог и библиотечный сайт) в целом установить достоверно невозможно. В то время как доступ из учреждения (установленный по IP-адресам) приписывается обслуживаемому населению, дистанционное использование (например, с домашних компьютеров), в общем, будет анонимно.

Более того, индивидуальные IP-адреса, использующие один и тот же прокси-сервер, нельзя будет отличить, так как в файле регистрации будет зарегистрирован только IP-адрес прокси-сервера. Наконец, некоторые серверы кэшируют или хранят контент других ресурсов локально. Пользователи могут активировать местные файлы в кэше в своих браузерах для хранения копий документов, к которым ранее был предоставлен доступ. В среде прокси-сервера повторные запросы на документ поддерживаются кэшированием/прокси, а не документным сервером, что ведет к сокращению времени передачи. Поскольку эти запросы не затрагивают документного сервера, в файле регистрации не будут отражены статистические записи, а число учтенных запросов будет ниже количества реального использования. Индивидуальные настройки кэш-браузера могут внести еще больше сложностей, так как некоторые профессиональные инструменты веб-анализа (многие из них разработаны для измерения рекламы на вебе) могут заставить компьютеры игнорировать хранимую копию и заново запрашивать документ.

Измерение использования электронной коллекции библиотеки зависит от числа ситуационных факторов. Основным среди них является архитектура информационных технологий, которую библиотека выбрала и применяет для обслуживания ее различных электронных коллекций и ресурсов. Библиотекам необходимо понимание того, как они должны внедрять в работу свои онлайн-каталоги или веб-сайты (доступ к лицензированным ресурсам прямо влияет на применение статистики, собираемой библиотеками), как эта статистика будет использоваться и что означает использование статистических данных. Например, если необходим индивидуальный IP-адрес для подключения к лицензированным ресурсам, библиотеки не могут получить доступ к таким ресурсам через прокси-сервер, владелец ресурса будет видеть, что инициировалось из IP-адреса прокси-сервера.

Хотя есть ряд вопросов, касающихся использования данных электронной коллекции, важно отметить, что большой прогресс достигается благодаря данным, которые предоставляет владелец. Все же инициативы таких стандартов, как данный стандарт, стандарты Национальной организации по информационным стандартам (NISO, США), Международной коалиции библиотечных консорциумов (ICOLC), проекта COUNTER, и поставщиков данных становятся все более стандартизированными в

определениях, использовании отчетности, а также в отчетности о формате файла данных. Это значительные и важные шаги в направлении стандартизации данных лицензированных ресурсов.

#### **A.4. Электронные услуги (Electronic Services)**

##### **A.4.1. Общие положения (General)**

В пункте 3.3.6 определены электронные услуги, предоставляемые в настоящее время библиотеками:

- онлайн-каталог;
- библиотечный веб-сайт;
- электронная коллекция;
- электронная доставка документов (опосредованная);
- электронная справочная служба;
- обучение пользователей работе с электронными услугами;

о доступ в Интернет через библиотеку.

Следующие услуги и условия их предоставления рассматриваются в тексте настоящего международного стандарта:

- электронная коллекция на физических носителях;
- электронная доставка документов;
- оборудование для использования электронных услуг;
- обучение пользователей и персонала работе с электронными услугами;
- электронная справочная служба.

Необходимое оборудование (см. п. 6.4.4) и обучение персонала работе с электронными услугами (см. п. 6.3.11.7) считаются не столько неотъемлемыми частями собственно электронного библиотечного сервиса, сколько существенным окружением.

Электронные информационные запросы считаются дополнительным средством связи для информационных справочных запросов. Поэтому данные об электронных справочных запросах собираются вместе с другими информационными запросами (см. п. 6.3.8).

Электронные ресурсы на физических носителях выдаются или по абонементу, или предоставляются на выделенных рабочих станциях для внутрибиблиотечного использования. Следовательно, их использование будет включено в число выдач (см. п. 6.3.3) или учтено как внутрибиблиотечное использование (см. п. 6.3.5).

Процедуры подсчета электронной доставки документов через посредника описаны в разделе 6 наряду со всеми видами деятельности по выдаче документов (см. п. 3.3.5 и п. 6.3.11.3). В этом приложении описывается только прямой доступ к электронным данным.

##### **A.4.2. Электронные коллекции (Electronic Collection)**

Самая важная электронная услуга — предоставление доступа к электронной коллекции (см. п. 3.2.16), которая включает в себя:

- цифровые документы;
- базы данных;
- электронные сериальные издания;
- компьютерные файлы.

Определения и процедуры сбора статистических данных по формированию и приобретению описаны в разделах 3 и 6 соответственно.

Цифровые документы, как это определено в п. 3.2.12, включают электронные книги и патенты, сетевые аудиовизуальные и другие цифровые документы.

Патенты определены в п. 3.2.32 как особая группа документов, включающая все форматы (печатные, микроформы, электронные). Использование электронных патентов, тем не менее, отражено в этом разделе вместе с использованием других цифровых документов.

#### **A.5. Использование электронных услуг (Use of Electronic Services)**

##### **A.5.1. Общие положения (Introduction)**

В последние годы библиотеки, организации и издатели тестировали наборы данных, которые могли бы быть полезны для оценки количества и различных форм использования некоторых или всех электронных библиотечных услуг. Разработанные меры могут считаться надежными, если основываются на одних и тех же определениях и методиках сбора статистических данных.

Основные вопросы таковы:

- сколько раз пользователи получили доступ к электронной библиотечной услуге?
- как много релевантных документов (ссылок или элементов информации) они обнаружили?

Были идентифицированы три основных набора данных, которые по возможности следует собирать для всех видов услуг (отдельно для каждой услуги), а также для суммарного показателя всех услуг (см. п. А.5.4):

- число сессий;
- число загруженных документов (разделенное на загруженный контент и загруженные записи);
- число виртуальных посещений.

В дополнение к этим основным наборам данных, предоставляющим базовую информацию по использованию электронных услуг, были найдены некоторые дополнительные релевантные данные, которые должны собираться там, где это возможно и приемлемо, а именно:

- время сессии;
- число отвергнутых сессий (отказы);
- число запросов;
- число сессий Интернета.

Все данные относятся к использованию библиотечной коллекции, библиотечного сайта, электронного каталога и доступа в Интернет через библиотеку, а не к пользователям, получающим доступ к общедоступным документам через Интернет и свободный доступ к Интернету в библиотеке.

## **А.5.2. Наборы данных (The Datasets)**

### **А.5.2.1. Число виртуальных посещений (Number of Virtual Visits)**

Виртуальное посещение определяется как пользовательский запрос на веб-сайт, поступивший не из стен библиотеки, независимо от просмотренного количества страниц или элементов. Посетитель веб-сайта — это или уникальная и идентифицированная программа веб-браузера, или идентифицированный IP-адрес, который получил доступ к страницам от веб-сайта библиотеки (см. п. 3.3.29).

*Примечания.*

1. Виртуальные посещения можно сравнивать с традиционными посещениями библиотеки.
2. Методы подсчета виртуальных посещений рассматриваются в А.5.3.

### **А.5.2.2. Число поисков (Number of Searches)**

Поиск определяют как индивидуальный интеллектуальный запрос. Как правило, поиск регистрируется каждый раз, когда поисковый запрос представлен на сервер (см. п. 3.3.24).

*Примечание.* Неправильно набранные поисковые строки не представляют уникальных интеллектуальных запросов. На практике, тем не менее, библиотекам сложно различать ненамеренные поиски от намеренных, но неудачных.

### **А.5.2.3. Число сессий (Number of Sessions)**

Сессия определяется как успешный запрос к базе данных или онлайн-каталогу. Первый цикл активности пользователя обычно начинается с соединения пользователя с базой данных или онлайн-каталогом и заканчивается прекращением его деятельности в базе данных или в онлайн-каталоге, который либо очевиден (при выходе из базы данных через выход из системы -log out- или выходе -exit), либо неочевиден (time out, в связи с отсутствием активности пользователя) (см. п. 3.3.25).

Для услуг, которые включают в себя отдельные базы данных, дальнейшая информация должна предоставляться так же, как и для размещенных отдельных баз данных.

*Примечания.*

1. В некоторых случаях, например если онлайн-каталог используется внутри библиотеки, несколько пользователей могли бы использовать одно и то же автоматизированное рабочее место по очереди, и сессии не могут быть отделены. В большинстве систем сессия отделяется по прошествии определенного времени неиспользования, снимая, таким образом, часть проблем. Средняя временная настройка (time out) — 30 минут. Если используется другая временная настройка, это должно быть зафиксировано.

2. Кэширование с помощью браузера или прокси-сервера, вероятнее всего, сократит число запросов, зарегистрированных в учетных файлах.

### **А.5.2.4. Число отвергнутых сессий (отказов) (Number of Rejected Sessions (Turnaways))**

Отвергнутая сессия определяется как неуспешный запрос базы данных или онлайн-каталога, вызванный превышением лимита доступа одновременных пользователей (см. п. 3.3.21). Несостоявшийся

запрос из-за неправильного пароля исключается.

Этот набор данных показывает, достаточен ли лимит на одновременного пользователя для удовлетворения интереса пользователей.

*Примечание.* Число сессий, превышающих лимит/доступа одновременных пользователей, не всегда можно отличить от других отвергнутых сессий, например из-за отсутствующих или неправильно набранных паролей.

#### **A.5.2.5. Продолжительность сессии (Session Time)**

Продолжительность сессии определяется как период времени между входом в систему (регистрацией) и либо явным, либо неявным выходом из базы данных или онлайн-каталога (см. п. 3.3.25).

Эти подсчеты дают дополнительную информацию об интенсивности использования определенных услуг.

*Примечание.* Время поиска зависит от многих переменных. В их числе — простота использования (руководства, функции онлайн-помощи и меню для самостоятельного решения проблемы), опыт пользователей и автоматические настройки выхода из системы. Таким образом, продолжительное время соединения не всегда отражает интерес пользователей к услуге.

#### **A.5.2.6. Число выгруженного контента (Number of Contents Downloaded)**

Выгруженный контент определяется как единица контента, успешно запрошенная из базы данных, электронного сериального или цифрового документа (см. п. 3.3.3).

Выгрузка (скачивание) единиц контента из библиотечной коллекции подтверждает то, что пользователи нашли релевантную своему запросу информацию.

*Примечание.* Кэширование с помощью браузера или прокси-сервера, вероятнее всего, сократит число запросов, зарегистрированных в учетных файлах.

#### **A.5.2.7. Число выгруженных записей (Number of 'Records Downloaded)**

Выгруженная запись определяется как описательная запись, успешно запрошенная из базы данных или онлайн-каталога (см. п. 3.3.19).

Выгрузка записей из базы данных или онлайн-каталога подтверждает, что пользователи нашли релевантную своему запросу библиографическую или иную информацию.

#### **A.5.2.8. Число интернет-сессий (Number of Internet Sessions)**

Интернет-сессия определяется как доступ пользователя в Интернет с рабочей станции, принадлежащей библиотеке, или с частного компьютера пользователя в стенах библиотеки через библиотечную сеть (см. п. 3.3.12).

Эта группа данных показывает, в какой степени библиотеки предоставляют доступ своим пользователям к Интернету через свои рабочие станции или сетевое подключение.

*Примечания.*

1. Интернет-сессии через сетевое подключение должны учитываться отдельно.
2. Число интернет-сессий может быть подсчитано только в том случае, если пользователи зарегистрировали или аутентифицировали себя, войдя в Интернет. Если эти данные отсутствуют, число может быть получено с помощью анкетирования пользователей.

### **A.5.3. Измерение виртуальных посещений (Measuring Virtual Visits)**

#### **A.5.3.1. Общие положения (General)**

Виртуальное посещение — это серия запросов на файл данных от одного и того же посетителя сайта. Интервал между двумя последовательными запросами в серии не должен превышать 30 минут, если они будут учитываться как часть одного и того же виртуального посещения. Большой интервал инициирует новый виртуальный визит.

Посетитель веб-сайта — это либо уникальная и идентифицированная программа веб-браузера или идентифицированный IP-адрес, имеющий страницы, к которым получают доступ от веб-сайта библиотеки во время периода измерения.

Под посетителем обычно имеется в виду человек. Однако в журналах транзакций зарегистрированы только IP-адреса. Между читающим человеком и IP-адресом, который зарегистрирован веб-сервером, всегда есть, по меньшей мере, один браузер и компьютер. Часто есть также прокси-сервер, который делает возможным многим посетителям быть представленными одним и тем же IP-адресом.

Существует три способа измерения виртуальных посещений. Количество посещений основано на

посещениях веб-браузеров, IP-адресов или учитываются посещения домашней страницы.

### **A.5.3.2. Посещения веб-браузера (Web Browser Visit)**

Посетитель веб-браузера — уникальная и идентифицированная установка программы веб-браузера, которая используется физическим лицом и сохраняет содержимое открываемых пользователем страниц веб-сайта библиотеки во время периода измерения. Посещение веб-браузера — серия запросов (с интервалом менее 30 минут между двумя последовательными запросами) на файлы данных библиотечного веб-сайта для отправки одному и тому же посетителю веб-браузера.

Способ избежать проблемы с брандмауэрами и прокси-серверами состоит в использовании «куки» (cookies), чтобы идентифицировать уникальный браузер.

Этот метод уменьшает неточность по сравнению с методом использования IP-адресов в качестве идентификатора. Отношения между человеком и браузером неоднозначны (много людей могут использовать общественный браузер, но при этом один человек может использовать различные браузеры дома, на работе или в другом месте).

- **Преимущества:**

статистика виртуальных посещений в большей степени сопоставима с физическими посещениями и соответствует такому понятию, как персональное посещение библиотеки.

- **Недостатки:**

- разные лица, использующие браузер общего пользования, учитываются как один посетитель;
- лица, использующие более одного браузера, учитываются как разные посетители;
- все веб-серверы и браузеры, участвующие в обслуживании, должны иметь ручные «куки» и должны быть настроены на расширенный журнал транзакций.

Сбор статистики требует анализа инструмента, который управляет ручными «куками».

### **A.5.3.3. IP-посещение (IP-Visit)**

IP посетитель это идентифицированный IP адрес, который был использован физическим лицом и с которого были запрошены и загружены страницы с веб-сайта библиотеки в течение периода измерения. IP-посещение — это серии запросов (с интервалом менее 30 минут между двумя последовательными запросами) для отправки одному и тому же IP-посетителю файлов с данными с веб-сайта библиотеки.

- **Преимущества:**

- просто, не требует изменений веб-сервера;
- анализ можно сделать с помощью простого инструментария анализа.

- **Недостатки:**

- все лица от одного и того же брандмауэра/прокси-сервера учитываются как один посетитель;
- разные лица, использующие браузер общего пользования, учитываются как один посетитель;
- лица, использующие более одного компьютера, учитываются как разные посетители.

### **A.5.3.4. Посещение домашней страницы (Home Page Visit)**

На веб-присутствии домашняя страница — это страница, служащая визуальной единицей, которая отображается при доступе к библиотечной базе. Домашняя страница может появиться после перенаправления (переадресации) через страницу входа (Entry Page — первая страница посещения).

Если домашняя страница является единственной страницей HTML, доставка контента учитывается. Если домашняя страница состоит из фреймов (frameset), то при этом HTML-документ следует учитывать как содержащий наиболее существенные контенты фреймов.

Предлагается два различных метода подсчета (в любом случае доставка контента известным сборщикам (коллекторам) должна быть устранена).

- Подсчет поставки документа HTML, который идентифицирован в качестве домашней страницы.

При использовании данного метода подсчета все варианты названия документа должны быть приняты во внимание (т. е. включая имена-псевдонимы, определяемые через жесткие ссылки (hardlinks) или символические ссылки (softlinks)). Для веб-сайтов, которые не основаны на фреймовом представлении и не имеют переадресующей страницы входа, доступы к базе URL (имеющие или не имеющие завершающую косую черту) должны также учитываться.

- ° Подсчет поставки прозрачного GIF (transparent GIF), который размещается на домашней странице исключительно в целях учета.

Если графика прозрачного GIF используется для подсчета, то это должно быть включено только в интересующий документ HTML (в данном случае домашняя страница). Количество поставок прозрачного

GIF идентично количеству поставок домашней страницы.

Иногда домашняя страница существует на нескольких языках. В этом случае расчет согласно первому из упомянутых методов должен быть сделан отдельно для каждого языка, и частичные результаты должны быть добавлены. При учете прозрачного GIF (второй метод) есть два варианта: использование одинакового прозрачного GIF для всех языков приводит непосредственно к общему количеству поставок. Отдельный прозрачный GIF для каждого языка требует добавления частичных результатов.

- Преимущества: простота в использовании.
- Недостатки: прямой доступ к другим страницам библиотечного веб-сайта не учитывается.

#### **A.5.4. Место использования (Location of Use)**

Для того чтобы узнать, насколько электронные библиотечные услуги расширяют спектр библиотечных услуг и сферу их распространения, важно знать происхождение каждого использования (обращения).

- Следует различать три места предоставления услуг:
- внутри библиотеки (включая использование не представителями обслуживаемого населения);
- за пределами библиотеки, но внутри учреждения или административной единицы (обслуживаемое население); включает использование представителями обслуживаемого населения из любой точки мира;
- за пределами учреждения или административной единицы (обслуживаемое население).

Проблемы точности могут возникнуть из-за использования внутри библиотеки, которое может включать обращения внешних пользователей (за пределами круга обслуживаемого населения) таким образом, что первое и второе места использования, взятые вместе, не всегда будут показывать точное число обращений со стороны обслуживаемого населения. Могут возникнуть сложности с отличием обращений со стороны обслуживаемого населения от обращений со стороны внешних пользователей. Надежные результаты могут быть получены из систем доступа, требующих идентификации каждой сессии. Контролируемый доступ обычно необходим для приобретенных или/лицензированных услуг, и чтобы разрешить эту проблему, вероятнее всего, широко будут внедряться системы идентификации/аутентификации.

Таблица А. 1 представляет данные, относящиеся к использованию библиотечных электронных услуг, сбор которых считается необходимым и полезным для библиотек, как описано в этом приложении.

**Таблица А.1. Данные, относящиеся к использованию библиотечных электронных ресурсов (Data Concerning Use of the Library's Electronic Resources)**

Данные	Внутри библиотек*!	Из любого места внутри учреждения (обслуживаемое население)	За пределами учреждения или обслуживания
Число сессий	X	X	X
Время сессии	X	X	X
Число отвергнутых	X	X	X
Число загруженного	X	X	X
Число загруженных	X	X	X
Число поисков	X	X	X
Число виртуальных		X	X
Число сессий	X		

#### **A.5.5. Сбор данных по отдельным услугам (Data Collection for Separate Services)**

##### **A.5.5.1. Общие положения (General)**

Поскольку формы использования и проблемы измерения неодинаковы у разных услуг, например, в случае использования онлайн-каталога, электронной коллекции, веб-сайта данные для каждого типа услуг должны собираться отдельно. Данные могут также собираться для единичных баз данных.

##### **A.5.5.2. Онлайн-каталог (Online Catalogue)**

Обычно данные можно получить из библиотечной системы. Многие онлайн-каталоги предлагают немедленный заказ и/или наличие функций проверки выбранных названий. Число поисков и выгруженных записей должно подсчитываться в дополнение к числу сессий.

##### **A.5.5.3. Электронная коллекция (Electronic Collection)**

Данные могут быть получены с собственных библиотечных серверов или от поставщиков. Предоставление данных должно быть включено в лицензионные соглашения.

Для электронных сериальных изданий цифровых документов самой важной группой статистических данных будет число выгруженных документов.

Для баз данных число поисков, выгруженного контента и записей должно подсчитываться в

дополнение к числу сессий.

Для всех лицензионных ресурсов, в особенности баз данных и электронных журналов, библиотекам потребуется число отвергнутых сессий для определения числа необходимых лицензий и оценки насыщения рынка.

Использование интернет-ресурсов, которые были каталогизированы библиотекой в ее онлайн-каталоге или базе данных (см. п. 6.2.16), должно быть посчитано отдельно, если данные доступны.

#### **A.5.5.4. Библиотечный веб-сайт (Library Website)**

Данные о посещениях сайта можно зафиксировать с помощью программ учета и анализа интернет-трафика (log analysis software). Виртуальное посещение веб-сайта включает в себя каждый запрос отдельной страницы, если он был соединен с веб-сайтом извне. Сессии по использованию общего входа на сайт или страницы шлюза должны быть исключены. По возможности должны исключаться и обращения к страницам веб-сайта с поисковых машин, зарегистрированных на веб-сайте.

#### **A.5.5.5. Доступ в Интернет (Internet Access)**

Число сессий в Интернете от автоматизированных рабочих мест, принадлежавших библиотеке, или от частного компьютера пользователя внутри библиотеки через библиотечную сеть должны подсчитываться отдельно от сессий, связанных с предоставлением собственных библиотечных электронных услуг, так как эта услуга характеризует, скорее, технические возможности доступа, чем предоставление информации из библиотечной коллекции. Сбор данных, таким образом, будет ограничен подсчетом интернет-сессий, а не количеством документов, к которым был предоставлен доступ, поскольку большинство бесплатных ресурсов Интернета находятся за пределами электронной коллекции (см. п. 3.2.16).

### **A.6. Данные, полученные с помощью анкетирования (Survey Data)**

#### **A.6.1. Общие положения (General)**

Данные, описанные в A.5, могут не охватить все варианты использования услуг библиотеки, а некоторые данные могут быть сомнительного свойства. Поэтому для обеспечения этих статистических данных и для того, чтобы получить более точную информацию об использовании электронных услуг, рекомендуется проводить дополнительное анкетирование.

#### **A.6.2. Методы (Methods)**

##### **A.6.2.1. Общее анкетирование (General Survey)**

Чтобы оценить рыночное проникновение электронных услуг, можно провести выборочное анкетирование обслуживаемого населения в письменной форме или по электронной почте.

##### **A.6.2.2. Специальное анкетирование (Specific Survey)**

Чтобы оценить специфические формы использования библиотечных услуг, можно организовать анкетирование или интервьюирование. Оно должно проводиться непосредственно за получением электронной услуги :или после посещения библиотеки. К числу альтернативных методик относятся:

- письменные анкеты, вручаемые пользователям, когда они заканчивают работу за рабочей станцией или покидают библиотеку;
- интервью пользователей, когда они заканчивают работу за рабочей станцией или покидают библиотеку;
- онлайн-форма при электронном обслуживании;
- заполненный пользователем дневник/протокол, выложенный на столе с рабочей станцией (для фиксации впечатлений непосредственно во время работы).

#### **A.6.3. Вопросы (Questions)**

##### **A.6.3.1. Общие положения (General)**

Анкетирование может охватывать вопросы, перечисленные в A.6.3.2 — A.6.3.4.

##### **A.6.3.2. Сдвоенное анкетирование (Both Surveys)**

Для измерения демографических аспектов использования можно применять подразделы из B.2.2.1.

##### **A.6.3.3. Общее анкетирование (General Survey)**

- Частота использования (среднее число обращений к услуге в неделю/месяц) с отдельными данными по использованию:
  - онлайн-каталога;
  - электронной коллекции;
  - библиотечного веб-сайта;

- доступа в Интернет (из библиотеки).
- Предпочтительное место получения услуги:
  - внутри библиотеки;
  - в других местах внутри учреждения;
  - за пределами учреждения.

Дальнейшая категоризация ответов и возможна и рекомендуется, в частности для предоставления более детального анализа использования электронной коллекции и Интернета.

#### **A.6.3.4. Специфическое анкетирование (Specific Survey)**

- Используемая служба:
  - онлайн-каталог;
- электронная коллекция (назвать специфический документ или базу данных);
  - библиотечный веб-сайт;
  - Интернет (доступ внутри библиотеки).
- Простота использования:
  - число сессий;
    - число отвергнутых сессий;
    - число ненамеренных выходов из системы.
  - Результат:
    - число выгруженных документов или записей;
    - число документов, выгруженных в локальную систему хранения;
    - число распечатанных документов.

### **Приложение В (норматив). Рекомендуемые категории для дальнейшего статистического анализа**

#### **Annex B (Normative). Recommended Categories for Further Statistical Analysis**

##### **B.1. Общие положения (General)**

В дополнение к статистическим категориям, определенным в разделе 3, это приложение рекомендует категории, необходимые для дополнительного анализа. Признано, что многие из этих категорий можно разделить на более мелкие (в соответствии с местными и/или национальными потребностями), и эту практику следует поощрять. Категории, предложенные в данном приложении, рекомендуются для сравнения данных на международном уровне.

Когда предпринимаются попытки дальнейшей категоризации, следует обеспечивать использование соответствующих определений, применяемых при подсчетах, чтобы суммы подкатегорий можно было агрегировать для получения надежных подсчетов внутри категорий, приведенных в основном тексте этого международного стандарта.

##### **B.2. Расширения категорий, уже определенных в основном тексте данного международного стандарта (Extensions of Given Categories Already Defined in the Body of this International Standard)**

###### **B.2.1. Коллекции и расходы (Collections and Expenditure)**

###### **B.2.1.1. Введение (Introduction), ■'**

Основной текст этого международного стандарта подразделяет типы ресурсов. В дополнение рекомендуется подразделять фонды, новые поступления и расходы в соответствии с B.2.1.2 — B.2.1.7.

###### **B.2.1.2. Предмет (Subject)**

Для публичных и школьных библиотек рекомендуются следующие категории:

- жанр:
  - художественная литература;
  - интеллектуальная литература;
  - справочная литература;
- читательская аудитория:
  - взрослые;
  - дети (до 14 лет, включая 14-летних).

Жанр и читательскую аудиторию можно объединить (например, интеллектуальная литература для взрослых).

Для библиотек вузов и специальных библиотек рекомендуются следующие категории:

- общий раздел, справочная литература;

- теология и религия;
- язык и литература;
- философия, психология, биография, история;
- искусство, дизайн, зрелищные искусства, архитектура, спорт;
  - биологические науки и химия;
  - медицина (включая клиническую, доклиническую и литературу, связанную с медициной);
- физические науки (включая науки о земле);
  - инженерное дело и технология;
- математика, вычислительные и информационные технологии;
  - общественные науки;
  - образование;
  - бизнес и управление;
  - право.

### **В.2.1.3. Способ приобретения (Mode of Acquisition)**

Число физических единиц, приобретенных посредством:

- покупки или лицензирования;
- обмена;
- принятия даров;
- получения обязательного экземпляра.

### **В.2.1.4. Коллекция, предназначенная для выдачи (Loan Collection)**

Число физических единиц, имеющихся для выдачи.

### **В.2.1.5. Страна издания (Country of Production)**

Число физических единиц новых поступлений и/или расходы на комплектование:

- национальной продукции;
- продукции других стран.

### **В.2.1.6. Язык документа (Language of Document)**

Число физических единиц новых поступлений и/или расходы на комплектование литературы:

- на национальном(ых) языке(ах);
- на других языках.

*Примечание.* Публичные библиотеки, в частности, могли бы подразделять «другие языки» на культурные группы.

### **В.2.1.7. Типы баз данных (Database Type)**

Число названий и новых поступлений по типу:

- рефераты и указатели;
- полные тексты;
- другое.

Если используются приведенные выше подразделы, то их следует применять по отношению к фонду, новым поступлениям и расходам.

*Примечания.*

1. Библиотечные каталоги, или приобретенные, или за пользование которыми как справочными базами данных платятся деньги, также учитываются как базы данных рефератов и указателей.

2. Если возможно, допускается отчитываться и по количеству записей в полнотекстовой базе данных.

## **В.1.2 Использование библиотеки и пользователи (Library Use and Users)**

### **В.2.2.1. Тип пользователей (Types of Users)**

**В.2.2.1.1.** Число пользователей может различаться в соответствии с типом пользователей.

Публичная библиотека может выделить следующие группы пользователей:

- индивидуальный пользователь:
  - дети (до 14 лет, включая 14-летних);
  - взрослые;
  - пожилые (старше 65);
- институциональный пользователь;
  - библиотечный персонал;
  - другие целевые группы, например пользователи, обслуживаемые на дому.

### *Примечания.*

1. Могут быть выделены другие подгруппы в соответствии с гендерной, профессиональной или институциональной принадлежностью.

2. Другие библиотеки должны учитываться отдельно.

3. Внешние пользователи должны учитываться отдельно.

**В.2.2.1.2.** Для библиотеки высшего учебного заведения могут быть выделены следующие подгруппы:

- о студенты (очники и заочники)
- аспиранты (очники и заочники)
- профессорско-преподавательский состав
- библиотечный персонал
- профессиональный пользователь (индивидуальный/коллективный)
- другие внешние пользователи.

### *Примечания:*

1. Последующее деление для трех первых подгрупп может быть сделано по инициативе преподавателей.

2. Другие библиотеки должны учитываться отдельно.

Для школьной библиотеки можно использовать следующие категории:

- учащиеся;
- преподавательский состав;
- другие пользователи.

### **8.2.2.2. Другие категории выдач (Other Categories of Loans)**

Для анализа выданной литературы нужно использовать категории, определенные в В.2.1 для фонда, поступлений, расходов.

Можно считать также следующие категории:

- число книговыдач на короткий срок (менее трех дней и включение в разряд литературы, выдаваемой по абонементу в 6.3.3);
- число физических единиц материала, регулярно выдаваемого организациям в качестве абонемента для их членов (не считается литературой абонемента как в 6.3.3, так как не подпадает под определение в 3.3.14); выдачи по абонементу учитываются организациями, которые регистрируют абонемент.
- число книговыдач взрослым;
- число книговыдач детям.

### **8.2.1.3. Информационные запросы (Information Requests)**

Запросы можно сгруппировать следующим образом:

- поиск конкретных документов (в библиотеках или каталогах, базах данных, библиографиях);
- консультации по источникам или чтению на определенные темы;
- консультации по источникам или чтению на определенные темы;
- о справочные запросы (поиск особых фактов, данных и т. д., проводимый библиотекарями);
- информационное обслуживание (обычно с платой и превышающее определенный лимит времени).

Если один запрос охватывает несколько аспектов, необходимо принять решение о главной теме.

*Примечание.* Библиотеки могут обдумать внедрение дополнительного и отдельного учета запросов, связанных с ориентированием в библиотеке или административной помощью (см. 3.3.9).

### **8.2.2.4. Инструктаж и обучение пользователей (User Orientation and Training)**

В дополнение к официальному обучению пользователей, учтенному в пункте 6.3.11.7, также может учитываться и ИТ-обучение непосредственно на рабочих местах. При его учете важно четко дифференцировать справочную деятельность, связанную с использованием информационных технологий во время сессий на рабочих станциях.

### **8.2.2.5. Посещаемость мероприятий (Attendance at Events)**

Посещаемость мероприятий по типам мероприятий:

- выставки;
- другие мероприятия (обычно литературного, культурного, образовательного характера).

Посещаемость мероприятий по типам пользователей:

- дети;
- взрослые.

### **В.2.3. Доступ и условия его обеспечения (Access and Facilities)**

Число добавленных каталожных записей (см. 6.4.5) по подгруппам:

- заимствование (купленные описания или полученные из других источников);
- оригинальная каталогизация;
- ретроспективная каталогизация;
- предметная каталогизация.

## **В.3. Дальнейшие категории (не включенные в основной стандарт) ((Further Categories (Not Included in the Main Text of this International Standard))**

### **В.3.1. Введение (Introduction)**

Другие аспекты, характеризующие коллекции и обслуживание, можно учитывать дополнительно для отражения специальных типов, задач и / или фондов библиотек.

### **В.3.2. Докторские диссертации (Doctoral Dissertations)**

Число названий и поступлений по формату (касается библиотек высших учебных заведений):

- печатные;
- микроформы;
- в электронной форме.

### **8.3.3. Правительственные документы (Government Documents)**

Число документов и поступлений по формату:

- печатные;
- микроформы;
- в электронной форме.

### **8.3.4. Коллекции редких книг (Rare-Book Collections)**

Обычно считают физические единицы .. поступления по следующим категориям:

- редкие книги (изданные до 1800 г.);
- инкунабулы;
- рукописи:
  - западные;
  - восточные;
  - фрагменты и свитки;
  - автографы;
  - музыкальные рукописи и автографы;

— архивы и документы частных лиц, учреждений и организаций (коллекции рукописей, писем, записок, фотографий или другого материала, завещанного библиотеке или купленного ею как такового или по поручению библиотеки).

Могут найти применение другие категории.

### **8.3.5. Индексация (Indexing)**

Число индексированных описаний для библиографической службы и баз данных (особенно это касается специальных библиотек и библиотек высших учебных заведений).

## **Приложение С (норматив). Округление результатов Annex C (Normative). Grossing Up**

Настоящее Приложение относится к составлению национальной статистики (и другой совокупной статистики).

Целью сбора статистических данных всегда должна быть полнота сбора. В том случае, если не удастся избежать неполноты собранных данных, необходимо дополнить полученные результаты оценками, которые дают наилучшую репрезентативность картины. Этот процесс, обычно называемый «экстраполяцией», лучше всего показать на следующем примере.

*Пример.* Если только 12 из 15 университетских библиотек прислали данные, то данные нужно экстраполировать таким образом, чтобы были представлены все 15. Это можно делать одним из шести следующих способов.

1. Предпочтительно, учитывая масштабы (обслуживаемое население) отсутствующих библиотек.

*Пример.* Если в неохваченных университетах обучается 20 тыс. студентов, а в университетах, которые подали сведения, обучается 110 тыс. студентов, то множитель будет  $130/110$  или увеличение  $20/110 = 18\%$ .

*Примечание.* В качестве основы (веса коэффициента) для подобного упражнения могут

использоваться другие переменные величины, а не только население, подлежащее обслуживанию.

2. Вычисления, сделанные в способе 1. можно производить отдельно по группам библиотек в различных категориях (обычно по величине) и затем аккумулировать результаты по сектору.

3. Можно также использовать данные за прошлые годы в качестве суррогатных данных по результатам деятельности отдельных учреждений.

Пример. Если отсутствуют данные за 2004 г. из одного или нескольких учреждений, а по данным за 2003 г. эти учреждения истратили 300 тыс., а среднее увеличение по всем учреждениям, приславшим сведения за оба года, составляет 4%, то оценка за 2004 г. по отсутствующим учреждениям составит  $300\ 000 \times 1,04 = 312\ 000$ . Это число прибавляется к имеющимся данным для получения оценки по всему сектору.

4. Очень приблизительно, посредством применения множителя 15/12 или увеличения  $3/12 = 25\%$ .

Этот метод можно использовать только в случае, если способы 1—3 не представляются возможными.

5. Оценку отсутствующей переменной величины можно производить на основании данных, полученных для характеристики другой переменной величины. Например, отсутствующие данные о расходах на

персонал можно определить на основании присланных данных о численности личного состава и средних расходов на работника, представленных другими учреждениями.

6. Там, где необходимо, можно сочетать эти способы.

Эти процедуры достоверны только тогда, когда отсутствуют данные из библиотек, которые являются представительными в широком смысле слова. Особые процедуры могут потребоваться в случаях, если отсутствуют данные из нетипичных библиотек (такими могут быть университетские библиотеки, обслуживающие только аспирантов, или кинобиблиотеки с относительно малым фондом печатного материала). Степень погрешности следует указать в опубликованной статистике, сделав примечание, объясняющее принятую(ые) процедуру(ы). Можно также опубликовать оригинальные (неполные) данные.

### Список источников

1. ISO 5127:2001. Information and Documentation: Vocabulary.

2. ISO 9707:1991. Information and Documentation: Statistics on the Production and Distribution of Books, Newspapers, Periodicals and Electronic Publications.

3. ANSI/NISO Z39.7-2004. Information Services and Use: Metrics & Statistics for Libraries and Information Providers: Data Dictionary.

4. Bertot J. C. Statistics and Performance Measures for Public Library Networked Services / J.C. Bertot, C.R. McClure, J. Ryan. — Chicago: American Library Association, 2001.

5. Hanratty C. International Comparison of Public Library Statistics/ C Hanratty, J. Sumsion. — Loughborough: Library & Information Statistics Unit, 1998.

6. International Coalition of Library Consortia: Guidelines for Statistical Measures of Usage of Web-based Indexed, Abstracted, and Full Text Resources. — 2001. — November. — URL: <http://www.library.yale.edu/consortia/2001webstats.htm>

7. COUNTER. Counting Online Usage of Networked Electronic Resources: COUNTER Code of Practice: Release 2. — 2004. — URL: <http://www.projectcounter.org/cop2.html>

В конце стандарта помещен Алфавитный указатель упомянутых терминов на английском языке.

• Перевод Марии Лебедевой и Ольги Дьяконовой, Российская государственная библиотека