

**Луганська обласна універсальна наукова бібліотека ім. О.М.Горького**

**Науково-дослідний відділ**

## **БІБЛІОТЕЧНА СТАТИСТИКА**

**Рекомендації щодо ведення обліку в публічних бібліотеках**

Старобільськ, 2016

Ці рекомендації покликані допомогти бібліотекам організувати збір статистичних даних, щодо роботи публічних бібліотек в умовах активного застосування нетрадиційних форм обслуговування, впровадження віртуальних сервісів для користувачів. Особливості статистики в сучасних умовах полягають в тому, що статистичні дані беруться не лише з облікових форм, що ведуться саме працівниками бібліотеки, але й з статистичних звітів різноманітних Інтернет-сервісів та платформ, що використовуються бібліотекою при організації електронних ресурсів та здійсненні віддаленого обслуговування.

Наступні положення мають рекомендаційний характер. На основі цих рекомендацій, бібліотеки можуть скласти інструкції про порядок обліку статистичних показників власних ЦБС та окремих бібліотек. Розроблені інструкції обговорюються нарадою при директорі, та затверджуються керівництвом бібліотеки. Доцільно затверджувати розроблені інструкції відповідними органами місцевого самоврядування, що є власниками бібліотек як комунальних установ.

### **Офіційні документи, на які варто спиратися при розробці порядку обліку статистичних даних в публічній бібліотеці:**

- Міждержавний стандарт ГОСТ 7.20-2000«СИБИД. Библиотечная статистика»
- ДСТУ 7448:2013 «Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення» (<https://drive.google.com/file/d/0B3ZCSo2GwiaMR21LRV9RUXJ3YVU/view?pref=2&pli=1>).
- ДСТУ ISO 2789:2016 Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика (ISO 2789:2013, IDT) (переклад стандарту в редакції 2006 року, мова: російська)
- Інструкція з обліку документів, що знаходяться в бібліотечних фондах, затверджена наказом КМ України №22 від 03.04.2007р.

Слід пам'ятати, що статистика заради статистики нікому не потрібна. Статистичний облік проводиться для того, щоб використовувати зібраний матеріал для напрацювання будь-яких оцінок і рішень.

## **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

### **Основні форми первинної облікової документації при обслуговуванні користувачів**

- Читацький формуляр;
- Картотека (зошит), база даних реєстрації читачів;
- Зошит (база даних) обліку довідок;
- Щоденник обліку роботи бібліотеки;
- База даних реєстрації відвідувань та книговидачі
- Договір з юридичною особою на інформаційно-бібліотечне обслуговування.
- Електронна реєстраційна форма віддаленого користувача;

- IP адреса віддаленого користувача бібліотеки, зареєстрованого системою Інтернет – статистики на сайті чи на офіційній сторінці в соцмережі;
- Електронне замовлення на документ віддаленого користувача;

### **Основні терміни бібліотечної статистики:**

**відвідування** - прихід користувача до бібліотеки, зареєстрованого у формулярі читача, іншої документації, прийнятої в Бібліотеці, а також в електронній базі даних бібліотеки;

**віртуальне відвідування** – сесія на веб-сайті бібліотеки чи на сторінці соцмереж

**запит користувача бібліотеки** - вимога користувача надання бібліотечної послуги

**видача документів** - надання користувачу документа за його запитом в стінах бібліотеки або через електронні інформаційні мережі

**захід** - сукупність дій, організаційних форм, орієнтованих на контактні групи користувачів з метою задоволення їх потреб у знанні інформації, спілкуванні. відпочинку

**відмова** - незадоволений запит користувача бібліотеки

**примірник** - кожна окрема одиниця документа, яка включається у фонд, або яка вибуває з нього

**річний комплект** - сукупність номерів (випусків) періодичних видань за рік. що приймається за одну облікову одиницю фонду та видачі документів

**підшивка** (палітурна одиниця) - сукупність номерів періодичних видань (документів), зшитих, переплетених або скріплених іншим способом в одне ціле, які приймаються за одну облікову одиницю фонду та видачі документів

**база даних** - набір даних, який достатній для встановленої мети та представлений на машинозчитуваному носії, у вигляді, що дозволяє здійснювати автоматизовану переробку інформації, яка міститься в ній

**повнотекстова база даних** - текстова база первинних даних, що містить повні тексти документів

**рідер** (reader) - електронний пристрій для читання електронних книг, документів, зовнішній носій

**електронний документ** - документ на машинозчитуваних носіях для використання якого необхідні засоби обчислювальної техніки

**електронне видання** - електронний документ, який пройшов редакційно - видавничу обробку, призначений для розповсюдження в незмінному вигляді, має вихідні відомості

**електронна книга** - книга в електронному форматі, призначена для видачі використання в Інтернет - браузері, на комп'ютері або іншому електронному пристрої, такому як рідер.

До **електронних документів** відносяться документи на змінних носіях (компакт-диски, флеш-карти та ін.); документи, що розміщуються на жорсткому диску комп'ютера (сервері) бібліотеки, доступні користувачам через інформаційно-телекомунікаційні мережі (далі - локальні мережеві документи); документи, що розміщуються на автономних автоматизованих робочих станціях бібліотеки (далі – інстальовані документи); документи, розміщені на зовнішніх технічних засобах, що отримані бібліотекою у тимчасове користування через інформаційно-телекомунікаційні мережі на умовах договору, контракту, ліцензійної угоди з виробниками інформації (далі - мережеві віддалені документи)

**Вільні джерела Інтернету** - ресурси Інтернету з необмеженим доступом, на які бібліотека не придбала права тимчасового використання за ліцензійними угодами, договорами тощо.

**Облікові веб-файли** – файли, що мають системну специфікацію та реєструють доступ до мережевих ресурсів. Генеруються веб-сервісами чи внутрішніми серверами.

**Доступ до Інтернет** – сеанс доступу до Інтернет, здійснений з комп'ютера бібліотеки чи з власного пристрою читача через бібліотечну мережу

**Бібліотечний фонд** – сукупність всіх видань, що зберігається в бібліотеці та надається користувачу. БФ включає: друковані книги, друковані періодичні видання, неелектронні аудіовізуальні документи, інші неелектронні документи, бази даних, електронні серіальні видання (періодика), цифрові документи (за винятком електронних книг), електронні книги, комп'ютерні файли (придбані чи виготовлені самою бібліотекою)

### **Основні форми документації для фіксації обліку показників обслуговування**

Щоденник роботи бібліотеки - може бути представлений в двох формах: традиційній (на паперовому носії) та електронній (з обов'язковим щомісячним роздрукуванням на паперовому носії).

Підсумки обслуговування користувачів підводяться в Щоденнику роботи щомісячно.

### **Основні види обліку:**

- облік читачів за віковим складом, професійною приналежністю та ін.;
- облік відвідуваності, у т.ч. на віртуальної та на заходах;
- облік видачі документів та їх копій;
- облік бібліографічних довідок;
- облік доступів до Інтернет
- облік віртуальних відвідувань
- облік заходів.

В бібліотеці доцільно встановлювати такі строки звітності: щомісячні, щоквартальні, річні. Щорічний подається до органів статистики через форму 6-НК та електронну звітність в системі ЕСМАР.

## **ОБЛІК КОРИСТУВАЧІВ**

Поняття "*користувач бібліотеки*" слід розглядати як узагальнююче - фізична або юридична особа, що користується послугами бібліотеки: читач, відвідувач заходу, абонент та користувач, який звертається до бібліотеки через електронні інформаційні мережі, до сервера бібліотеки чи іншого представництва бібліотеки в Інтернеті (блог, сторінка в соцмережі) і може бути застосоване до всіх фізичних або юридичних осіб, що користуються будь-якими послугами бібліотеки.

*Загальна кількість користувачів* буде складатися з суми осіб, що звертаються в бібліотеку: читачів, абонентів, відвідувачів заходів і користувачів, що звертаються в бібліотеку через електронні інформаційні мережі віртуально.

*Одиницею обліку* є особа, зареєстрована в картці реєстрації читача в картотеці, зошиті обліку реєстрації читачів, формулярі читача чи базі даних, в реєстраційних формах веб-сайтів, веб-сервісів, блогів соцмереж.

Одиницею обліку користувачів, що звертаються в бібліотеку через електронні інформаційні мережі, є код (IP-адреса) користувача, що зафіксована на сервері в обліковому веб-файлі. Облік загального числа користувачів, що звертаються в бібліотеку через електронні інформаційні мережі, здійснюється за кількістю неоднакових кодів (IP-адреса) осіб та організацій, зареєстрованих в облікових веб-файлах.

Підставою для обліку користувачів у бібліотеці є їх звернення в даний заклад з метою отримання будь-якої послуги.

Запис до бібліотеки проводиться у відповідності з Правилами користування бібліотекою. Обліковими документами є читацький формуляр, картка реєстрації читача, реєстраційна форма веб-сайту, реєстраційна форма бібліотечної електронної бази даних.

Кількість користувачів бібліотеки визначається на підставі реєстраційних даних запису та перереєстрації за поточний рік.

Обслуговування користувачів бібліотеки здійснюється після попереднього запису в бібліотеку.

Перереєстрація користувачів проводиться щорічно.

## **ОБЛІК ВІДВІДУВАНЬ (ЗВЕРНЕНЬ)**

*Відвідування* - це звернення читача до бібліотеки за отриманням літератури, бібліографічною інформацією або з іншою метою відповідно з функціями, виконуваними бібліотекою.

Поняття "**звернення**" відображає нове явище бібліотечного життя - не тільки фізичний прихід людини до бібліотеки, а й звернення до неї через Інтернет.

Одиницею обліку відвідувань є: одне відвідування бібліотеки, перереєстрація, отримання, повернення документів і продовження строків користування, отримання довідок і консультацій, робота з довідково-бібліографічним апаратом, участь у масових заходах, що проводиться бібліотекою, пошук інформаційних ресурсів в Інтернеті, звернення до електронної бібліотечно-інформаційної мережі і т.д., зареєстроване в документації, прийнятої в бібліотеці (формуляр читача, щоденник роботи, база даних, за допомогою лічильника (датчика) відвідувачів тощо).

**Статистика звернень до сайту** (блогу, представництва в соцмережі) бібліотеки ведеться з допомогою спеціальних сервісів (лічильників), програм статистичного аналізу, призначених для зовнішнього незалежного вимірювання відвідуваності Інтернет-ресурсу бібліотеки (див. додаток 1,2)

Облік відвідувань бібліотеки (у т.ч. віртуальних) ведеться в щоденнику роботи. Допускається не переносити дані віртуальних відвідувань, у разі накопичення інформації обліковими веб-службами (додаток 1,2).

**Облік відвідувань на масових заходах, що проходить в стінах бібліотеки, входить у загальне число відвідувань бібліотеки.**

Облік відвідувань на заході, проведеному поза бібліотекою, здійснюється у третій частині щоденника роботи.

## **ОБЛІК ВИДАЧІ ДОКУМЕНТІВ ТА ЇХ КОПІЙ**

Одиницею обліку видачі для всіх видів видань та їх копій є примірник документа.

Одиницею обліку видачі періодичних видань є примірник або підшивка.

Облік видачі копій та документів з виставки входить у загальну кількість виданих документів. Облік видачі документів з виставки може здійснюватися шляхом позначення виданих з виставки книг в Щоденнику роботи (або Паспорті книжкової виставки) шляхом щоденного спостереження та проставлення рахункових протягом всього терміну експонування виставки.

Облік видачі копій документів здійснюється окремо і входить у загальну кількість виданих документів:

Облік видачі копій документів незалежно від виду носіїв ведеться так само, як облік примірника оригіналу:

Копії багатосторінкових документів враховуються як один примірник.

Одиницею видачі друкованої копії електронного документа(через принтер) є примірник.

Одиницею видачі електронної копії друкованого документа(через сканер) є примірник.

Одиницею видачі електронної копії електронного документа (1файл) є примірник.

Одиницею видачі електронного локального мережевого документа, інстальованого документа, документа, розміщеного на зовнішніх технічних засобах, отриманого бібліотекою у тимчасове користування через інформаційно-телекомунікаційні мережі (1 файл) є примірник.

Облік видачі документів здійснюється за кількістю виданих екземплярів, зареєстрованих у формулярі користувача, або в обліковій формі бази даних бібліотечної статистики. Видача копій документів фіксується так саме, як і документів.

Видача неопублікованих матеріалів, що містяться в окремій папці (збірки ксерокопій публікацій з якоїсь теми, персони тощо) враховується за кількістю папок, виданих користувачу.

Видача аудіокасет, відеокасет, електронних видань враховується за кількістю виданих касет, дисків, електронних видань. У документах на флеш-картах і зовнішніх носіях (рідерах) як один екземпляр і одна назва враховує кожний цілісний твір, що має самостійний заголовок. Видача електронних видань на самостійному носії (дискета, диск, флеш-карта) враховується за кількістю виданих примірників.

Видача комплектів аудіокасет, відеокасет, електронних видань, які об'єднані спільною назвою, обліковується за кількістю дисків, касет, електронних видань в комплекті.

Видача аудіо - чи відео документів, електронних видань, що є додатком до творів друку (книги, журналу), не враховується.

Продовження терміну читання книги на прохання читача (в т.ч. і по телефону або через сайт) розглядається як нова видача.

В читальних залах з відкритим доступом до фондів ведеться облік видачі шляхом підрахунку книг, знятих читачем для роботи з полиць, які повертаються після використання бібліотекару та зафіксованих у формулярі читача, книжковому формулярі, чи у базі даних бібліотечної статистики.

Обліку підлягають всі види документів, які видаються користувачеві у бібліотеці з фонду бібліотеки, інших бібліотек по МБА, а також через електронні інформаційні мережі (електронні копії).

Облік загального числа виданих документів в бібліотеці проводиться підсумовуванням кількості примірників, зареєстрованих в щоденниках роботи, обліковій базі даних статистики.

**Поняття "перегляд"**- нова категорія в обліку бібліотечної видачі –один перегляд сторінки бібліотечного сайту(сайту, блогу, представництва в соцмережі) прирівнюється до одиниці обліку видачі документа і фіксується рахунковим сервісом, встановленим на сайті, блозі. Облік переглядів (електронної книговидачі) веде кожна бібліотека, яка має свої електронні ресурси.

***Облік електронних видань (документів), що надійшли у фонд бібліотеки та розміщених на електронних пристроях для читання, внутрішніх серверах бібліотеки, чи на віддалених сервісах (доступ до яких було надано через ліцензійні угоди, договори, контракти) ведеться у інвентарній книзі, Книзі сумарного обліку.***

Облік вільних джерел Інтернету здійснюється окремо шляхом спостереження за роботою читача в Інтернет-центрі, опитування чи анкетування щодо переглянутих ресурсів Інтернет та не враховується в загальній статистиці книговидач для запобігання викривлень в показниках читаність, обертаність, книгозабезпеченість. Одиницею обліку є один ресурс (сайт, відео-файл, електронна версія видання тощо). **Електронні видання**, що знаходяться у вільному доступі (тобто редакцією надається безкоштовний доступ до видань), можуть обліковуватись в КСО, як і видання, придбані через ліцензійні угоди.

## **ОБЛІК ДОВІДОК**

Під бібліографічною довідкою розуміється відповідь на конкретний запит, повідомлений усно (за телефоном або особисто, в письмовій формі, або в електронній через он-лайн сервіси).

Обліку підлягають довідки, незалежно від способу їх передачі (поштою, в тому числі і електронною, телефоном, при безпосередньому контакті з користувачем, через он-лайн сервіс)

Довідки поділяються на:

- тематичні;
- на уточнення бібліографічних даних;
- фактографічні;
- адресно-бібліографічні;
- оглядово-аналітичні.

***Обліку підлягають також методичні консультації*** по роз'ясненню правил користування бібліотекою, з використання інформаційних видань та довідково-бібліографічного апарату, каталогів, покажчиків, баз даних тощо (для запитів орієнтаційного характеру), з методики бібліотечної роботи. Консультації можуть надаватися в бібліотеці, за телефоном, за допомогою он-лайн сервісів: он-лайн консультант, веб-чат, скайп тощо.

Облік виконаних довідок і консультацій ведеться в щоденнику роботи.

Одиницею обліку є усна або письмова довідка, що містить відомості:

- за однією темою;
- по одному уточненому бібліографічному записі;



- по одному встановленому виданні;
- по одному встановленому факті;
- усна або письмова методична консультація з одного питання.

Переадресовані запити як виконані не враховуються.

**Облік довідок "Віртуальна довідка"** здійснюється за допомогою електронного лічильника статистики на сервері статистичних даних порталу в архіві оператора довідки-співробітника бібліотеки.

**Облік он-лайн консультацій** здійснюється за допомогою сервісу статистики використання модулю он-лайн консультацій, або прямим підрахуванням запитів

## УЗАГАЛЬНЕНІ СТАТИСТИЧНІ ПОКАЗНИКИ

**Читаність.** Показник інтенсивності читання. Середнє число книг, видане одному читачу в рік, вираховується шляхом ділення кількості виданих за рік документів (К) на число читачів, зареєстрованих за рік (А), тобто  $Ч=К:А$

**Відвідуваність.** Показник характеризується активністю відвідувань читачами бібліотеки. Вираховується шляхом ділення числа відвідувань за рік (В), на число читачів за єдиним обліком (А), тобто  $В= В:А$

**Обертаність.** Характеризує степінь використання книжкового фонду. Вираховується шляхом ділення кількості книговидач (В) на кількість книжкового фонду бібліотеки (Ф), тобто  $ОБ=В:Ф$

**Книгозабезпеченість.** Показник характеризує величину книжкового фонду по відношенню до числа читачів, тобто його достатність. Вираховується шляхом ділення кількості документів, що є в бібліотеці на кінець року (Ф) на число зареєстрованих читачів (А), тобто  $К=Ф:А$

## ЗНАЧЕННЯ СТАТИСТИКИ В БІБЛІОТЕКАХ

Статистичні спостереження дозволяють реалізовувати маркетингову стратегію бібліотечного обслуговування, посісти впевнену позицію на ринку бібліотечних послуг. Чим більше статистичних показників ви враховуєте в своїх роботах – тим легше вистроювати управління процесами обслуговування.

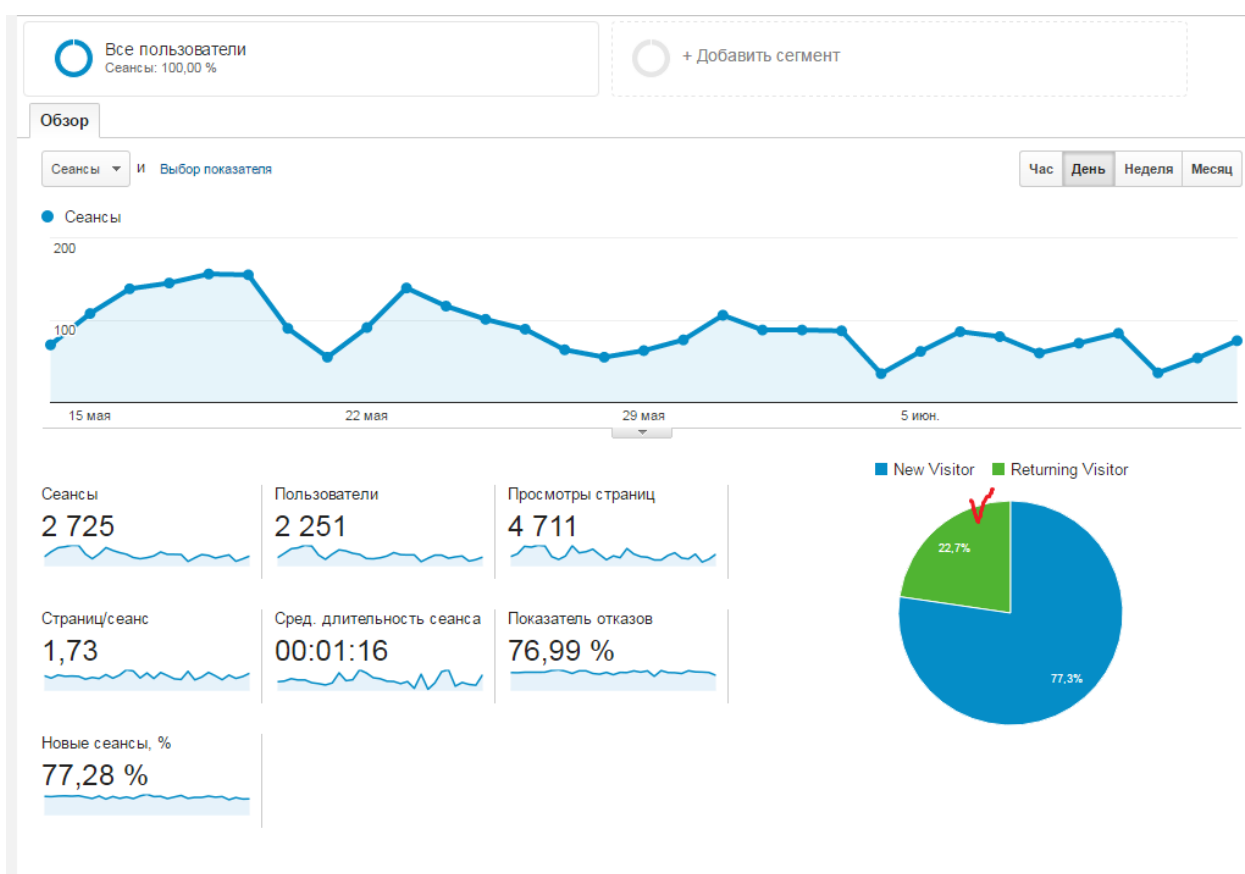
Впровадження автоматизованих систем статистика - АБІС, баз реєстрації читачів, датчиків відвідувань, систем аналізу відвідувань інтернет-ресурсів та SMM-маркетинг дозволяє зменшити затрати часу та зусиль на підрахунок і збільшити аналіз.

## ДОДАТКИ

### Додаток 1. Аналіз статистики сайту через сервіс GoogleAnalytics

Встановлюється сервіс через реєстрацію вашого інтернет-ресурсу (сайту, блогу, фотогалереї), для цього необхідно мати аккаунт в Google. Після реєстрації ви отримуєте код, який потрібно прописати на вашому сайті (в html або php коді). Вставляється в той елемент сайту, що присутній на кожній сторінці. Аналіз починає працювати одразу ж.

Найбільш важливий наш показник: «общие сведения об анализе аудитории»



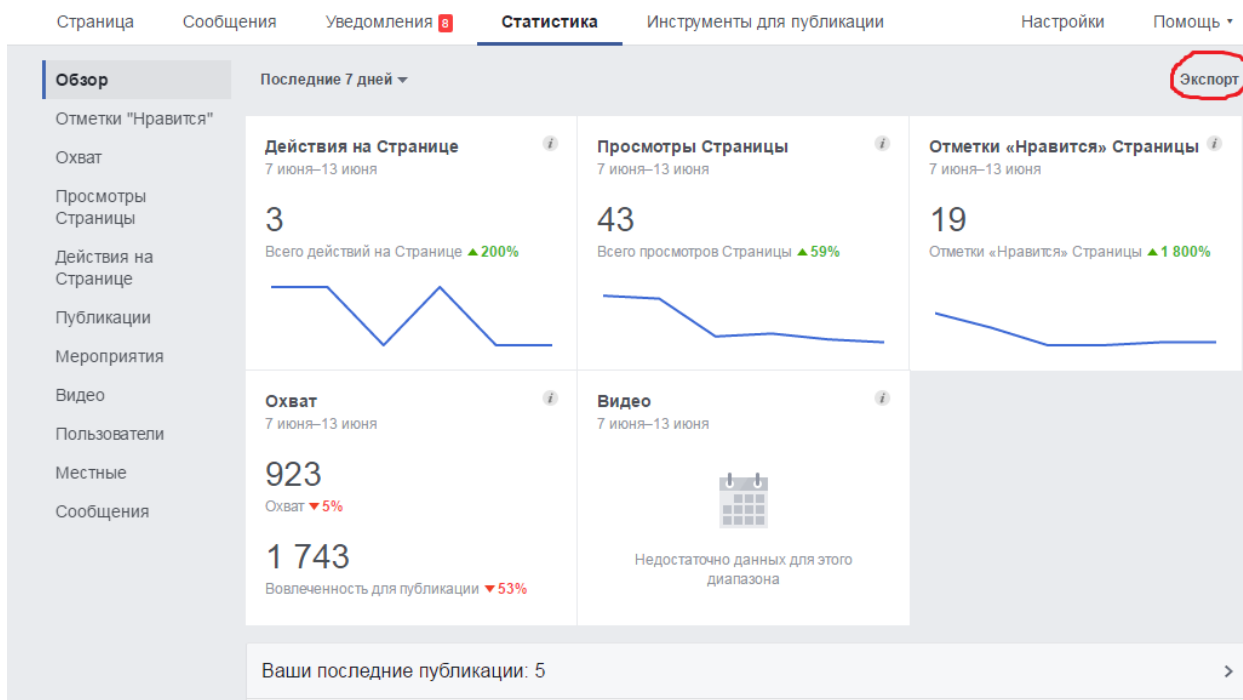
«Пользователи» - це і є наш показник відвідуваності сайту. Зверніть увагу на показник «returningvisitors» - відвідувачі, що повернулись на сайт ще раз, це є активна залучена аудиторія, люди, яким цікавий ваш контент. Чим він вище – тим краще.

Сервіс дозволяє вивчати аудиторію за віком, гендерною ознакою, за географією, відслідковувати користувачів мобільних пристроїв і т.д.

Є відео урок більш глибокого вивчення аудиторії сайту. Дивиться розділ AnalyticsAcademy.

## Додаток 2. Аналіз статистики сторінки Фейсбук.

Оперативна статистика доступна на сторінці:



Для вивчення статистики активності на сторінці ФЕЙСБУК необхідно зняти статистику у вигляді ехел файлу (на малюнку відмічене красним слово «експорт»). Ми надаємо рекомендації щодо того, які метрики (дані) доцільно відстежувати

### Вивчаємо закладинку: Keumetrics

Колонка В-кількість унікальних (кількість передплатників, надається на кожний день) тобто ви дивитесь на останній запис звітного періоду - в файлі-прикладі це цифра 1259, помічена красним. *Дорівнюючи статистику до наших бібліотечних термінів – це є наші користувачі.*

Колонка С – дозволяє відслідковувати в які саме дні (дати) буди проставлені лайки на сторінку

Колонка Е - Число фанів, які залучені до вашої сторінки, якимось чином взаємодіяли з нею. Участь включає в себе будь-який клік. *Дорівнюючи статистику до наших бібліотечних термінів – це люди, які відвідали нашу сторінку та скористались інформацією.*

Колонка К – органічний охват аудиторії (щоденний). Показник відображає кількість користувачів (як тих, що підписані на сторінку, так і їх, що ні), які побачили ваш контент. На прикладі – це цифра 21896, помічена красним. *Дорівнюючи статистику до наших бібліотечних термінів – це люди, які взагалі просто відвідали нашу сторінку.*

Колонка AV - Число людей, які перейшли на будь-який ваш зміст. Тобто перечитали інформацію. Звичайні лайкі не враховуються (щоденно). Це більш глибокий показник, ніж колонка E.

Колонка AZ – кількість лайків будь-якого вашого контенту (щоденно)

Колонка BB – негативний відгук на будь-який ваш контент - unlike (щоденно)

Колонка BT - Число людей, які підписані на вашу сторінку і які були онлайн в зазначений день. Можна підрахувати процент залученості фанів, зіставивши цю цифру та цифру колонки E – показник зацікавленості передплатників контенту.