

**МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА ПАРЛАМЕНТСЬКА БІБЛІОТЕКА УКРАЇНИ**

**ТЕХНОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ
ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ**

Методичні рекомендації

Київ 2015

УДК 02:023
ББК 78.3(4Укр)
Т38

Укладач *Л. В. Лагута*

Рецензент *Н. І. Розколуна*

Технологічні аспекти обслуговування користувачів :
Т38 метод. рек. / М-во культури України, Нац. парлам. б-ка
України ; укладач Л. В. Лагута. – Київ, 2015. – 36 с.

У виданні розглянуто технологічні аспекти обслуговування користувачів, висвітлено зв'язок між обліковим процесом і звітністю, приблизний порядок обліку користувачів у публічній бібліотеці, питання захисту персональних даних, ведення бібліотечної статистики.

Видання призначено для працівників бібліотек ЦБС, а також самостійних бібліотек.

Після прийняття нових нормативно-правових актів очікується перевидання посібника з відповідними змінами і доповненнями.

УДК 02:023
ББК 78.3(4Укр)

ПЕРЕДМОВА

Статистика і облік – традиційні напрями бібліотечної діяльності.

Бібліотечна статистика – вид практичної діяльності зі збирання, обробки та аналізу кількісних показників, що характеризують стан і діяльність бібліотеки, групи бібліотек.

Для більшості публічних бібліотек в Україні процес формування первинних статистичних даних, який має сприяти розробці планів, фінансових бюджетів, вирішенню поточних та довгострокових завдань, забезпеченню прийняття оптимальних управлінських рішень, відбувається в традиційному «ручному» режимі «паперових» технологій. На підставі узагальнення змісту віртуальних запитів на сайті «Бібліотечному фахівцю» НПБУ за останні три роки і аналізу точності цифрових показників у загальнодержавних дослідженнях щодо стану забезпечення сільського і міського населення України публічними бібліотеками можна зробити висновок, що доволі часто на практиці технологічні процеси не досягають потрібного рівня.

Наявність низки проблемних питань у формуванні переліку статистичних показників і встановленні одиниць їх обчислення зумовили необхідність розроблення методичних рекомендацій для поновлення, поглиблення і зміцнення певних знань з обліку найважливіших процесів у царині технології обслуговування користувачів публічних бібліотек.

У частині 1 методичних рекомендацій надано пояснення щодо окремих аспектів технології обслуговування, послідовного виконання зазначених процесів, а також певні поради стосовно оптимальної організації підготовчої роботи, накопичення теоретичних знань та їх аналітичного осмислення. Формування якісних, повних, точних, актуальних показників бібліотечної статистики дасть змогу:

- проводити облік результатів бібліотечної діяльності;
- здійснювати моніторинг результатів роботи для прийняття управлінських рішень;
- поліпшити планування діяльності;
- обґрунтовувати запити на фінансування та іншу підтримку для розвитку бібліотеки.

Запропоноване видання допоможе бібліотекарям-практикам (у т. ч. новачкам) ЦБС, самостійних бібліотек навчитися використовувати і узагальнювати інформаційні матеріали без сторонньої допомоги, формувати власні погляди стосовно невирішених проблем і обґрунтовувати свої висновки і пропозиції, спрямовані на їх розв'язання.

Зв'язок між обліковим процесом і звітністю

Звітність є основним джерелом інформації і відображає результати виробничої та фінансово-господарської діяльності бібліотек. Саме тому вона має відповідати завданням управління сучасними бібліотеками і, відповідно, задовольняти певні вимоги.

З урахуванням теорії управління, законодавчих актів, нормативно-правових документів можна сформулювати систему вимог до звітності: обов'язковість подання, державну регламентацію, повноту, своєчасність, точність і достовірність показників, доступність і гласність.

Звітність може містити кількісні, якісні, вартісні (грошові), нормативно-трудова показники. При цьому звітні дані, згруповані в облікових документах (регістрах), не можуть відображати технологічні операції, не передбачені поточними обліковими записами.

Підпис керівника (або засновника) підзвітної бібліотеки визначає обов'язковість, юридичну силу звітності, а також документальну обумовленість (усі дані в ній базуються на документах первинного обліку). Крім того, у ч. 3 ст. 186³ Кодексу України про адміністративні правопорушення зазначено, що порушення порядку використання конфіденційної інформації, приховування або перекручення даних державних статистичних спостережень, а також використання їх у засобах масової інформації для поширення в інформаційних мережах, на паперових, магнітних та інших носіях, у наукових працях тощо без посилення на їх джерело тягне за собою накладення штрафу на громадян – від п'яти до десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, на посадових осіб та громадян – суб'єктів підприємницької діяльності – від десяти до двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Обліковий процес у бібліотеці завершується складанням звітності. Органічний зв'язок між обліковим процесом і звітністю встановлюється лише у тому разі, коли підсумкові дані поточного обліку за звітний період відображаються у відповідних звітних формах, які можуть видаватися на паперових, магнітних та інших носіях або за допомогою засобів телекомунікацій.¹

Суб'єктами організації облікового процесу в бібліотеці є її керівники (директор, завідувач, зав. відділів) або засновник, які мають забезпечити:

- технологічний процес збору, опрацювання та синтезу облікової інформації;
- раціональний розподіл та регламентацію обов'язків між працівниками бібліотеки, урегулювання питань кооперування праці;
- закріплення та регламентування у спеціальних документах завдань, функцій та обов'язків кожного учасника облікового процесу. Це потребує розробки відповідних положень, інструкцій, графіків, які упорядкують працю виконавців, а також функціонування самого облікового процесу;
- перспективний розвиток функціонування облікової системи.

¹ Ст. 8 Закону України «Про державну статистику» (редакція від 19.04.2014). – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2614-12>

Облік – це процес, що перебуває у постійному розвитку. Сучасна соціально-економічна ситуація в країні, сама стратегія бібліотеки спонукають до вдосконалення та оновлення облікових моделей.

Водночас, на кожному етапі облікового процесу існує потреба у:

- визначенні переліку явищ і процесів, які підлягають відображенню у системі обліку;
- визначенні форм обліку;
- виборі матеріальних носіїв інформації, їх русі і збереженні.

Структурувати потоки звітно-статистичної документації, що створюється у процесі діяльності бібліотеки, та забезпечити їх органічну єдність допоможе індивідуальна номенклатура справ

Номенклатура справ бібліотеки

Номенклатура справ – обов'язковий для кожної юридичної особи систематизований перелік назв справ, що формуються в її діловодстві, із зазначенням строків їхнього зберігання (ст. 1 Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи»).

Номенклатура справ забезпечує оперативний пошук, облік та зберігання документів, підготовку до їх архівного зберігання та подальшого використання на практиці.

Кожна ЦБС (або самостійна бібліотека) повинна мати *індивідуальну номенклатуру* справ. Індивідуальна номенклатура справ відображає документи конкретної установи. Сформувавши перелік документів ЦБС (самостійної бібліотеки) допоможе **розділ 7.6 Організація роботи відомчої бібліотеки, довідково-інформаційного фонду Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів**, затвердженого Наказом Міністерства юстиції України від 12.04.2012 № 578/5 (далі – *Перелік*) (див. *додаток 1*).

Номенклатура справ ЦБС (самостійної бібліотеки) має охоплювати всю документацію – як внутрішню, так отримувану ззовні. Номенклатура не повинна містити друкованих видань, довідників (у тому числі телефонних), брошур, інформаційних листів, реферативних журналів, експрес-інформації тощо. Першою, зазвичай, розміщується група справ, що включає документи вищих органів (укази, постанови, накази, доручення); далі – група організаційно-розпорядної документації самої ЦБС (самостійної бібліотеки) – Положення (Статут), штатний розпис, правила, інструкції, накази, рішення колегіальних органів, планово-звітна документація; наприкінці – обліково-довідкові види документів (книги та журнали обліку, Щоденники роботи, каталоги, картотеки тощо).

Всередині кожної з цих груп документи розміщуються залежно від ступеня їх важливості та строків зберігання. Слід мати на увазі, що строки зберігання документів, визначені в Переліку, є мінімальними, і їх не можна скорочувати. Продовження строків зберігання документів допускається у випадках, якщо це спричинено специфічними особливостями роботи конкретної ЦБС (самостійної бібліотеки).

Робота зі складання номенклатури повинна бути завершена не пізніше грудня поточного року, щоб з 1 січня наступного року її можна було застосувати.

Примірний порядок обліку користувачів у публічній бібліотеці

Типи користувачів:

- абонент (бібліотеки) – фізична або юридична особа, зареєстрована як постійний користувач бібліотеки;
- користувач (інформації), споживач інформації – особа чи організація, яка отримує інформацію, що надає бібліотека, інформаційний орган, інформаційний центр чи будь-яка інформаційна система (п.4.1.7 ДСТУ 7448:2013, а також ДСТУ ІЗО 5127);
- абоненти МБА – колективні чи індивідуальні, фізичні чи юридичні особи, зареєстровані в картотеці або база даних (БД) реєстрації МБА;
- абонент системи вибіркового розповсюдження інформації (ВРІ) – індивідуальний (особа) або колективний (організація) абонент, зареєстрований у картотеці або БД реєстрації абонента системи ВРІ;
- відвідувач заходів – особа, присутня на заході і зареєстрована в документації, затвердженій бібліотекою або органом НТІ.

Основою державної політики в галузі бібліотечної справи є реалізація прав громадян на бібліотечне обслуговування. Кожний громадянин України незалежно від статі, віку, національності, освіти, соціального походження, політичних та релігійних переконань, місця проживання, а також підприємства, установи, організації має право на бібліотечне обслуговування на території України, яке може бути у формі: абонемента (у тому числі міжбібліотечного), системи читальних залів, дистанційного обслуговування засобами телекомунікації, бібліотечних пунктів, пересувних бібліотек.

Підставою для обліку користувачів є їх звернення до бібліотеки для задоволення своїх інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб.

Користувач бібліотеки – фізична або юридична особа, яка користується послугами бібліотеки (читач, відвідувач заходів, абонент)

Таблиця 1

Запис користувачів до бібліотеки

№ з/п	Технологічний процес	Нормативно-правові акти (НПА)
1	2	3
1	Запис користувачів і видача документів здійснюється на основі Правил користування ЦБС (або самостійної бібліотеки), які мають враховувати статус, цільове призначення, склад користувачів, спеціалізацію бібліотечного фонду та ін. Якщо ЦБС або самостійна бібліотека є юридичними особами – Правила затверджує директор ЦБС (або самостійної бібліотеки).	Розробляються на основі Типових правил користування бібліотеками в Україні (затв. наказом М-ва культури і мистецтв України від 05.05.99 № 275)

1	2	3
	Якщо статус юрособи відсутній – затверджує самостійний орган місцевого самоврядування (районна чи міська ради).	
2	Для запису до бібліотеки громадяни пред'являють паспорт або документ, що його замінює, надають фотокартку (для бібліотеки, де видається читацький квиток), ознайомлюються з правилами користування бібліотекою, підписують зобов'язання їх виконувати й подають відомості для заповнення реєстраційної картки або читацького формуляра. У разі зміни місця проживання, зазначеного у паспорті, користувач повинен негайно повідомити про це бібліотеку у місячний термін. Діти й підлітки до 16 років записуються до бібліотеки на підставі документа, який пред'являють їхні батьки, установи або особи, під наглядом яких перебувають діти.	П. 3.1 Типових правил користування бібліотеками в Україні (затв. Наказом М-ва культури і мистецтв України від 05.05.99 № 275)
3	Правила користування бібліотекою (або витяг із Правил) мають розміщуватися на помітному місці для обов'язкового ознайомлення з ними всіх користувачів. Крім цього, бажано мати розроблені роздаткові інформаційні матеріали, які ознайомлять користувачів з їх правами, обов'язками, переліком основних і додаткових послуг, режимом роботи бібліотеки (візитівки, пам'ятки тощо). Відповідна інформація розміщується біля кафедри видачі, на інформаційних стендах, на сайті (блззі) бібліотеки тощо.	Правила користування бібліотекою

Захист персональних даних

З метою конкретизації права людини, гарантованого ст. 32 Конституції України, та визначення механізмів його реалізації 1 червня 2010 року Верховною Радою України було ухвалено *Закон України «Про захист персональних даних»*, який набрав чинності з 1 січня 2011 року. Цей Закон регулює правові відносини, пов'язані із захистом і обробкою персональних даних, і спрямований на захист основоположних прав та свобод людини й громадянина, зокрема, права на невтручання в особисте життя у зв'язку з обробкою персональних даних. Цей Закон поширюється на діяльність з обробки персональних даних, яка здійснюється повністю або частково із застосуванням автоматизованих засобів, а також на обробку персональних даних, що містяться у картотечі чи призначені для внесення до картотеки із застосуванням неавтоматизованих засобів.

Згідно з вищезазначеним Законом, обробка персональних даних – це будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розпо-

всюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, до повноважень яких належить здійснення захисту персональних даних у базу персональних даних (БПД), затверджують власні нормативно-правові акти (НПА), що визначають порядок обробки та захисту персональних даних у підпорядкованих їм установах, підприємствах та організаціях із урахуванням специфіки їх діяльності та відповідно до законодавства України про захист персональних даних. Власні НПА органів державної влади та органів місцевого самоврядування враховують положення **Типового порядку** обробки персональних даних, затвердженого Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини¹.

Захист персональних даних передбачає заходи, спрямовані на запобігання їх випадковій втраті або знищенню, незаконній обробці, у тому числі незаконному знищенню чи доступу до персональних даних. Ці заходи (у тому числі організаційні та технічні) відбуваються на всіх етапах обробки даних.

Фінансування робіт та заходів щодо забезпечення захисту персональних даних здійснюється за рахунок коштів Державного бюджету України та місцевих бюджетів, коштів суб'єктів відносин, пов'язаних із персональними даними.

Обробка персональних даних здійснюється їх володільцем лише **за згодою** суб'єкта персональних даних (користувача бібліотеки), за винятком тих випадків, коли така згода не вимагається Законом.

Приклад **згоди** на обробку персональних даних, який не є обов'язковим, а лише зразком, одним із можливих варіантів, наведено у роз'ясненнях Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини до Типового порядку обробки персональних даних (*див. додаток 2*).

Володільець/розпорядник веде облік працівників, які мають доступ до персональних даних суб'єктів, визначає рівень доступу до них. Кожен із цих працівників користується доступом лише до тих персональних даних (їх частини) суб'єктів, які необхідні йому у зв'язку з виконанням своїх професійних, службових або трудових обов'язків.

Працівники та посадові особи, які мають доступ до цих даних, надають письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм було довірено або які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних, службових або трудових обов'язків. Відповідно, вносяться зміни до:

- *Правил користування бібліотекою;*
- *Положень про відповідні структурні підрозділи бібліотеки (наприклад, відділ обслуговування, відділ МБА та ін.).*
- *посадових інструкцій працівників, відповідальних за обробку персональних даних та/або їх захист від незаконної обробки і незаконного доступу до них. Наприклад, вносяться відповідні зміни у розділ «Завдання і обов'язки»: «організовує виконання робіт щодо обліку персональних даних користувачів у базі персональних даних «Користувач» в частині функцій, покладених на відділ обслуговування читачів»; «здійснює контроль за дотриманням працівни-*

¹ Наказ Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08.01.2014 № 1/02-14 / Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v1_02715-14/paran11#n11

ками відділу обслуговування користувачів законодавства України з питань персональних даних та встановленого в бібліотеці порядку обробки персональних даних» тощо).

Датою позбавлення права доступу бібліотечних працівників до персональних даних користувачів вважається дата звільнення працівника, дата переведення на посаду, виконання обов'язків на якій не пов'язане з обробкою персональних даних. У разі звільнення бібліотечного працівника, який мав доступ до персональних даних, або переведення його на іншу посаду, що не передбачає роботу з персональними даними користувачів бібліотеки, вживаються заходи щодо унеможливлення доступу такої особи до персональних даних, а документи та інші носії, що містять дані користувача, передаються іншому працівнику.

Первинні статистичні дані

Статистична інформація – документована інформація, що дає кількісну характеристику масових явищ і процесів, які відбуваються в економічній, соціальній, культурній та інших сферах життя суспільства (*ст.1 Закону України «Про державну статистику»*).

Під первинними статистичними даними розуміють абсолютні числові величини, що відображають обсяг якого-небудь компонента діяльності бібліотеки або якого-небудь процесу. Первинні статистичні дані збирає і надає кожна публічна бібліотека.

Публічна бібліотека у межах саме обслуговування населення здійснює облік: а) користувачів; б) книговидачі; в) відвідувань; г) творчих заходів; д) нестационарної роботи; е) довідково-бібліографічної роботи.

Первинними обліковими документами для щоденного заповнення є:

- формуляр читача (електронний формуляр читача);
- реєстраційна картка користувача (одиниця Єдиної реєстраційної картотеки) або електронна БД користувачів бібліотеки;
- картотека реєстрації абонентів МБА (електронна база даних), призначена для обліку абонентів та аналізу відомостей про них;
- картотека реєстрації абонентів інформації (електронна база даних), призначена для обліку абонентів та аналізу відомостей про них;
- реєстраційна картка користувача (одиниця Єдиної реєстраційної картотеки);
- книжковий формуляр, призначений для обліку та контролю за документами, виданими і поверненими користувачем (читачем, абонентом) та аналізу його використання;
- контрольний листок, призначений для обліку відвідувань користувача підрозділів бібліотеки, контролю за виданими та поверненими документами;
- разовий контрольний листок, призначений для обліку відвідувань разовими користувачами підрозділів бібліотеки;
- листок читацької вимоги, призначений для пошуку і видачі твору друку та іншого документа, обліку та аналізу запитів і відмов;
- журнал (зошит, лист) щоденної статистики, призначений для щоденного обліку показників кількості відвідувань, звернень та видачі документів користувачам за видами, галузями знань (за наявності);
- Паспорт заходу;

- Зошит (журнал, картотека або БД) обліку бібліографічних довідок і консультацій;

- лічильники відвідувань веб-сайту бібліотеки.

Вторинні документи:

- Щоденник роботи бібліотеки;
- Форма звітності № 6-НК;
- Звіти про роботу бібліотеки за відповідний період.

Таблиця 2

Облік користувачів

№ з/п	Процес обліку	Документ первинного обліку	Нормативно-правовий акт (НПА)
1	2	3	4
1.	Одиницею обліку читача – є читач. Облік загальної кількості читачів проводиться за кількістю читачів, які обслуговуються всіма структурними підрозділами бібліотеки або органу НТІ й зареєстровані у єдиній реєстраційній картотеці або єдиній БД читачів.		П. 7.1.1. ГОСТ 7.20-2000 «Бібліотечна статистика»
1.1	Підставою для обліку користувачів є їх звернення до бібліотеки з метою отримання послуги. На кожного користувача заповнюється формуляр. Формуляр – це основний обліковий документ користувача. Він фіксує: реєстраційний (порядковий) номер (який зберігається за користувачем до кінця року); визначені бібліотекою персональні дані користувача; дати відвідування і видачі документів (у т. ч. продовження терміну користування по телефону); відмітки бібліотекаря про уподобання користувача, відповідні дії щодо ліквідації заборгованості (див. додаток 3). Особистий підпис користувача на формулярі підтверджує, що він ознайомлений із Правилами користування бібліотекою зобов'язується їх виконувати.	Формуляр читача	Правила користування ЦБС (бібліотекою)
1.2	Користувач має надати Згоду на обробку персональних даних. Попередження заборгованості серед користувачів передбачає розстановку формулярів за терміном повернення документів, а в межах терміну – за реєстраційними номерами читачьких формулярів.	Згода на обробку персональних даних	Ст. 11 п.1 Закону України «Про захист персональних даних»

1	2	3	4
	<p>Формуляри користувачів, які повернули видання, але не взяли нові, розставляються окремо за алфавітом прізвищ або номерами формулярів.</p> <p>Під час повернення видання бібліотекар у присутності користувача має викреслити його підпис у читацькому формулярі та поставити свій власний підпис, засвідчуючи факт повернення видання.</p>		
1.3	<p>Строки зберігання формулярів – доки не мине потреба.</p> <p>Термін «Доки не мине потреба» означає, що документи мають лише тривале практичне значення. Строк їх зберігання визначається самими організаціями, але не може бути <u>меншим за один рік</u>.</p>	Номенклатура справ бібліотеки	п. 1.3 «Переліку типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій із зазначенням строків зберігання документів» (затверджено Наказом Міністерства юстиції України 12.04.2012 № 578/5)
1.4	<p>Кожний користувач бібліотеки окрім формуляра заповнює реєстраційну картку користувача (для ЄРК). Картка для Єдиної реєстраційної картотеки (ЄРК) містить відомості про користувача, його підпис і є обліковим документом.</p> <p><i>Примітка:</i> при переході на автоматизований облік користувачів в електронну базу даних вносяться відомості про користувачів із заповненням відповідних полів програмного забезпечення.</p>	Реєстраційна картка користувача	п. 5.2 Інструкції щодо заповнення форми звіту № 6-НК «Звіт про діяльність державних, публічних бібліотек...»
1.5	<p>Єдина реєстраційна картотека ведеться переважно на абонементі і служить для визначення єдиного числа користувачів бібліотеки.</p> <p>У бібліотеках, що мають абонемент, читальний зал та інші підрозділи, на користувача заповнюється тільки одна реєстраційна картка, незалежно від того, послугами скількох підрозділів він користується.</p>	ЄРК	

1	2	3	4
1.6	<p>Якщо читач користується послугами декількох структурних підрозділів бібліотеки, на реєстраційній картці проставляються умовні позначення цих підрозділів.</p> <p>Розстановка карток у ЄРК може здійснюватися за алфавітом прізвищ користувачів або за алфавітно-віковою ознакою (п'ять блоків: до 7 років; від 8 до 14 років; від 15 до 17 років; від 18 до 21 року; від 22 років. Всередині вікових блоків – за алфавітом прізвищ користувачів).</p>		
1.7	<p>Загальна кількість карток ЄРК (за поточний рік) і загальний (річний) цифровий показник зі «Щоденників роботи» всіх структурних підрозділів мають збігатися.</p>	<p>І частина Щоденника роботи бібліотеки (структурного підрозділу)</p>	
1.8	<p>Термін збереження карток ЄРК – 3 роки після перереєстрації читачів і повернення книг.</p> <p>У бібліотеках, які не мають структурних підрозділів, ЄРК не ведеться. Кількість користувачів визначається за кількістю формулярів.</p>	<p>Формуляр читача</p>	<p>Розділ 7.6. «Переліку типових документів, що створюються під час діяльності...»</p>
1.9	<p>Перереєстрація користувачів відбувається щорічно з першого робочого дня поточного року.</p> <p>Уточнюються персональні дані. На формулярах і реєстраційних картках перереєстрованих користувачів проставляються: новий номер, дата перереєстрації, підпис користувача.</p>	<p>Формуляр читача, реєстраційна картка користувача</p>	
2	<p>Одиницею обліку відвідувань є одне відвідування, зареєстроване в документації або БД, затверджених бібліотекою або органом НТІ.</p> <p>Облік кількості відвідувань проводиться щоденно усіма структурними підрозділами бібліотеки, що займаються обслуговуванням користувачів.</p>	<p>Формуляр читача (або контрольний листок для обліку відвідувань, розовий контрольний листок, БД), зошит (журнал, лист) щоденної статистики (надається перелік формулярів), І ч. Щоденника роботи бібліотеки (структурного підрозділу)</p>	<p>п.8.1. ГОСТ 7.20-2000 «Бібліотечна статистика»</p>

1	2	3	4
2.1	При обслуговуванні користувача за сімейним формуляром кількість відвідувань враховується за фактом приходу членів родини, зареєстрованих у сімейному формулярі.	Сімейний формуляр, Зошит щоденної статистики, І ч. Щоденника роботи бібліотеки	Положення про сімейний формуляр
2.2	Одиницею обліку звернень до електронної бібліотечно-інформаційної мережі є одне звернення на сервер бібліотеки. Статистика звернень до сайтів публічних бібліотек ведеться за допомогою спеціальних сервісів (лічильників), призначених для зовнішнього незалежного вимірювання відвідуваності сайтів.	лічильник сайту	п.8.2.ГОСТ 7.20-2000 «Бібліотечна статистика»
3	Одиницею обліку видачі документів та їх копій є примірник, отриманий користувачем на його запит. Одиницею обліку видачі періодичних видань є примірник або підшивка, отримана користувачем на його запит.		Розділ 10. ГОСТ 7.20-2000 «Бібліотечна статистика»
3.1	Усі видання, які надаються користувачу, записуються у формуляр; при цьому зазначаються: дата видачі, інвентарний номер, класифікаційний індекс, автор і заголовок видання. Під час видачі періодичних видань зазначається: вид періодики – газ., журн. (у разі відсутності інв. номера), відділ, найменування, рік і номер видання.	Формуляр читача (або книжковий формуляр, листок читачької вимоги)	
3.2	Облік видачі книг, журналів, газет, аудіовізуальних документів та електронних видань здійснюється щоденно у процесі видачі або наприкінці дня шляхом аналізу формулярів, листків читачьких вимог, бланків-замовлень за МБА, книжкових формулярів або іншої документації, прийнятої в бібліотеці.	Формуляр читача (або листки читачьких вимог, бланки-замовлень за МБА, книжкові формуляри), зошит (журнал, лист) щоденної статистики	

1	2	3	4
3.3	<p>Щоденно здійснюється облік видачі документів за: видами (книг і брошур разом; газет і журналів разом; аудіовізуальних документів, електронних видань); змістом (облік за змістом здійснюється за рішенням бібліотеки); мовами (українською, російською, мовами інших нацменшин, іноземними).</p> <p>Облік видачі копій та документів з виставки входить у загальну кількість виданих документів.</p>	<p>Формуляр читача, або листки читачьких вимог, бланки-замовлень за МБА, книжкові формуляри.</p> <p>Зошит (журнал, лист) щоденної статистики П ч. Щоденника роботи бібліотеки (структурного підрозділу)</p>	<p>Примітки до Додатків 1, 2, 3 Інструкції з обліку документів, що знаходяться в бібліотечних фондах (затв. Наказом МКТ України 03.04.2007 № 22)</p>
3.4	<p>Термін користування документами на прохання користувача може бути продовжений, якщо на них відсутній попит інших користувачів. Продовження терміну користування документами розглядається як нова видача.</p>		<p>Правила користування бібліотекою</p>
4	<p>Облік творчих заходів</p> <p>Одиницею обліку заходів є один захід – виставка, усний огляд, день інформації, екскурсія тощо, зареєстрований у документації (або БД), затвердженій у бібліотеці або органі НТІ.</p> <p>Захід, що передбачає одночасне застосування різних форм (наприклад, виставка й усний бібліографічний огляд), обліковується як один захід, але складові цього заходу перелічують у затвердженій бібліотекою документації (або БД).</p> <p>Захід, в організації та проведенні якого брало участь кілька структурних підрозділів, обліковується один раз.</p> <p>Додатково у затвердженій документації (або БД) ведеться облік експонованих і виданих документів, а також учасників заходів.</p>	<p>Паспорт заходу, III ч. Щоденників роботи бібліотеки</p> <p>Зошит (журнал, картотека) обліку виставкової діяльності»</p>	<p>Розділ 13. ГОСТ 7.20-2000 «Бібліотечна статистика»</p>
4.1	<p>Одиницею обліку відвідувачів заходу є особа, присутня на заході і зареєстрована в документах, затверджених бібліотекою.</p> <p>Облік загального числа відвідувачів заходів здійснюється підсумовуванням кількості присутніх на заходах осіб, зареєстрованих у прийнятих документах кожним структурним підрозділом бібліотеки, що проводить захід.</p>	<p>Формуляр читача, або/чи Листок реєстрації, контрольний талон</p>	<p>П.7.5. ГОСТ 7.20-2000 «Бібліотечна статистика»</p> <p>Методичне рішення щодо обліку присутніх на заходах</p>

1	2	3	4
4.2	<p>Паспорт заходу розробляється ЦБС (самостійною бібліотекою) самостійно.</p> <p>Паспорт має передбачати:</p> <p>дату і місце проведення; форму проведення; назву заходу; кількість присутніх; кількість виданих документів; складові частини заходу; структурні підрозділи, які беруть участь у підготовці і проведенні заходу та ПШБ, посада(и) працівника(ів); ПШБ та посаду працівника, який заповнював Паспорт.</p> <p>Факультативними пунктами в Паспорті можуть бути: перелік використаних технічних засобів; відгуки, зауваження, пропозиції бібліотекаря, відповідального за захід (з метою врахування позитивних моментів або прорахунків під час проведення заходу); світлини заходу (як додаток до Паспорта) <i>(див. додаток 4)</i>.</p>	Паспорт заходу	Наказ керівника

Чимало бібліотекарів звертають увагу на те, що показник обліку відвідувачів масових заходів дублює показник обліку відвідувачів бібліотеки. Вони вважають, що відвідувачі заходу, як правило, вже є користувачами бібліотеки, тому окремо їх облік вести не потрібно. Ця думка помилкова, адже обслуговування користувачів і проведення заходів – послуги різні, вони по-різному і різними підрозділами готуються, витрати на них, як часові, так і інтелектуальні, також відрізняються.

Окреме питання – облік разових користувачів, а саме тих, хто не захотів записуватися, але користувався окремими бібліотечними послугами (наприклад, завітав на творчий захід). Бібліотекам потрібно самостійно прийняти методичне рішення щодо здійснення цього обліку: за разовими контрольними талонами (листочками), у листках щоденної статистики, загальному листі реєстрації тощо.

Одним із можливих варіантів обліку присутніх на бібліотечних заходах поза межами стаціонарної бібліотеки (наприклад, у літніх шкільних таборах, дитсадках, парках та ін.) є використання групового формуляра. Ведення групового формуляра як форми первинної облікової документації має відповідати рішенням, прийнятому в ЦБС (самостійній бібліотеці) *(див. додаток 5)*.

Продовження табл. 2

1	2	3	4
5	<p>Облік ефективності виставкової діяльності Одиницею обліку видачі для всіх видів видань та їх копій є примірник документа. Одиницею обліку видачі експонованих видань та їх копій (книг, брошур; журнальних та газетних видань; аркушевих видань, буклетів, плакатів (у т. ч. бібліографічна продукція, неопубліковані матеріали (конвалюти, дайджести тощо), що містяться в окремій теці); аудіовізуальних документів, електронних видань та ін.) є примірник документа. Облік видачі копій та документів з виставки входить (включено до обліку) у загальну кількість виданих документів.</p>	Зошит (журнал, картотека) обліку виставкової діяльності	Розділ 10 ГОСТ 7.20-2000 «Бібліотечна статистика», п.5.5 Інструкції з обліку документів, що знаходяться в бібліотечних фондах
5.1	<p>Облік видачі документів із виставки може здійснюватися шляхом фіксації у Зошиті (журналі, картотеці) обліку виставкової діяльності (див. додаток б). Якщо виставка є складовою творчого заходу, відомості про неї заносять до паспорту відповідного заходу.</p>	<p>Ш ч. Щоденника роботи бібліотеки (структурного підрозділу): дата (період) експонування виставки; назва виставки, форма експонування; к-сть обслугованих, к-сть виданих документів; ПІБ працівника (ів), які готували виставку. Паспорт заходу</p>	
6	<p>Довідково-бібліографічне обслуговування Облік бібліографічних запитів має сприяти ефективному довідково-бібліографічному обслуговуванню (ДБО) користувачів. Одиницею обліку разових запитів на довідково-інформаційне обслуговування (далі – ДІО) є запит. За способом виконання бібліографічні довідки поділяють на два види: ● усна бібліографічна довідка – бібліографічна довідка, видана в усній формі;</p>	Зошит (журнал, картотека або БД) обліку бібліографічних довідок і консультацій (див. додаток 7) Щоденник роботи бібліотеки	Розділ 11 ГОСТ 7.20-2000 «Бібліотечна статистика»

1	2	3	4
	<ul style="list-style-type: none"> • письмова – видана у письмовій формі. <p>За змістом бібліографічні довідки поділяють на адресні, тематичні, уточнювальні та фактографічні.</p> <p>Облік загальної кількості виконаних запитів на ДЮ проводять, підсумовуючи довідки, консультації, зареєстровані у документації (чи БД), затвердженій бібліотекою.</p> <p>Облік довідки (або консультації), у виконанні якої брало участь кілька підрозділів бібліотеки, здійснюється підрозділом, що надав відповідь безпосередньо користувачеві.</p> <p>Тип виконаної довідки може не відповідати типу запиту у разі, якщо у відповідь на запит фактографічного характеру рекомендується література за темою. У цьому випадку запит враховується як тематичний.</p> <p>Облік переадресованих запитів проводять за числом повідомлень про переадресування запитів у інші бібліотеки або органи НТІ.</p> <p><i>Примітка.</i> Переадресовані запити не враховують як виконані.</p> <p>Варто передбачити підрахунок довідок, виданих:</p> <ul style="list-style-type: none"> • користувачам під час їх безпосереднього відвідування бібліотеки; • віддаленим користувачам (врахувати використання каналів комунікації: телефон, пошта, система віртуального довідково-бібліографічного обслуговування, електронна пошта, акаунт користувачів у соціальних мережах тощо). 	<p>Окрема графа в Зошиті (журналі, картотеці, БД) обліку бібліографічних довідок і консультацій</p>	
6.1	<p>Обліку підлягають також методичні консультації щодо роз'яснення правил користування бібліотекою, використання інформаційних видань і елементів довідково-бібліографічного апарату (далі – ДБА): каталогів, покажчиків тощо (для запитів орієнтаційного характеру).</p> <p>Облік загальної кількості відмов проводиться підсумовуванням невиконаних запитів користувачів, зареєстрованих у кожному структурному підрозділі бібліотеки або органі НТІ.</p>		П.12.1.1 ГОСТ 7.20-2000 «Бібліотечна статистика»

Бібліотечна статистика і звіт № 6-НК

Відповідно до ст. 18 Закону України «Про державну статистику» (від 17.09.92 № 2614-ХІІ), респонденти зобов'язані безкоштовно подавати до органів державної статистики достовірну інформацію у повному обсязі за формою, передбаченою звітно-статистичною документацією, та у визначені терміни. Водночас, згідно зі ст. 13 цього ж Закону, органи державної статистики мають право перевіряти **достовірність** первинних статистичних даних, поданих респондентами.

Для всіх державних публічних бібліотек, ЦБС головним річним звітом залишається форма № 6-НК, затверджена наказом Міністерства культури і туризму України від 05.12.2007 № 75 за погодженням з Держкомстатом України.

Джерелом значної кількості звітно-статистичної інформації для звіту № 6-НК є: формуляри читачів, ЄРК, Щоденники роботи бібліотеки, Книга сумарного обліку бібліотечного фонду бібліотеки, Паспорт заходу тощо.

Таблиця 3

Показники	Первинні документи отримання показників	Форма звіту № 6-НК
1	2	3
Загальна площа приміщень бібліотеки (основних, службових та допоміжних приміщень незалежно від того, розміщуються вони за однією адресою чи в різних приміщеннях)	Технічний паспорт приміщення (або його копія, або копія поверхових планів, завірена власником або балансоутримувачем будівлі)	Розділ I, графи 1, 2, 3
Кількість пунктів нестационарного обслуговування	На підставі локальних документів, прийнятих в бібліотеці (наприклад, Положення про бібліотечний пункт, Положення про ВЧЗ, Угода про співробітництво тощо)	Розділ I, графа 4
Технічна характеристика приміщень, що потребують капітального ремонту або перебувають в аварійному стані	Акт обстеження технічного стану бібліотеки Дефектний акт	Розділ I, графи 8, 9
Кількість технічних засобів	Інвентаризаційні описи, звіральні відомості	Розділ I, графи г 10 – 14, 17
Кількість користувачів протягом року (усього)	Ч. I Щоденника (ів) роботи бібліотеки	Розділ II, графа 1
Кількість зареєстрованих користувачів згідно з єдиною реєстраційною картою (протягом року)	Єдина реєстраційна картотека (ЄРК) або загальна кількість формулярів (стосується бібліотек, які не мають структурних підрозділів і ЄРК не ведеться).	Розділ II, графа 2

1	2	3
Кількість зареєстрованих користувачів за віком	Єдина реєстраційна картотека (ЄРК)	Розділ II, графи 3 – 7
Кількість відвідувань бібліотеки протягом року	Ч. I Щоденника (ів) роботи бібліотеки	Розділ II, графа 8
Кількість звернень на веб-сайт бібліотеки	Показники лічильника на веб-сайті бібліотеки	Розділ II, графа 9
Кількість відвідувань масових заходів, організованих бібліотекою	Ч. III Щоденника(ів) роботи бібліотеки або показники з паспортів творчих заходів	Розділ II, графа 10
Формування і використання бібліотечних фондів	Книга сумарного обліку бібліотечного фонду бібліотеки	Розділ III, код рядків 01, 02, 03
Видано примірників (усього)	Ч. II Щоденника(ів) роботи бібліотеки (у т. ч. облік видачі структурним підрозділом, який безпосередньо видає документи за ВСО (внутрішньосистемний обмін), МБА	Розділ III, код рядка 04
Загальна кількість звернень	Щоденник роботи бібліотеки (у т.ч. бібліотечних пунктів), Зошит (журнал) обліку довідково-інформаційного обслуговування (або ведення окремих файлів у системі автоматизованого обліку з роздрукуванням)	Розділ IV, графа 5
Загальна кількість працівників (осіб)	Форма № 1-ПВ (місячна)	Розділ V, графа 1
Кількість бібліотечних працівників	Штатний розпис, або Тарифікаційний список	Розділ V, графа 2
Освіта бібліотечних працівників	Форма первинного обліку N П-2 «Особова картка працівника», або Тарифікаційний список	Розділ V, графи 3 – 6
Стаж бібліотечної роботи	Тарифікаційний список, або «Особова картка працівника», або трудова книжка	Розділ V, графи 7 – 10

Рекомендації щодо заповнення Щоденника роботи бібліотеки

1. Щоденник є основним обліковим документом, у якому фіксується вся робота бібліотеки.
2. Облік роботи в Щоденнику здійснюється щодня.
3. Строки зберігання Щоденника – 3 роки.

4. При заповненні Щоденника бібліотекаря необхідно враховувати вимоги щодо:

- використання ручки з пастою синього або чорного кольорів;
 - позначок: Санітарний день, Святковий день, Інвентаризація БФ;
 - заповнення загальної кількості робочих днів за місяць (у ч. 1 Щоденника);
 - недопущення виправлень, підкреслень, неохайності у заповненні.
- Щоденник роботи бібліотеки складається з 5-ти частин.

Частина 1. Облік складу користувачів і відвідуваності

I частина Щоденника містить дані щодо характеристики читачів і відвідування.

Під час заповнення Щоденника у графі «Всього» обліковуються користувачі, які записались (або перереєструвались) за робочий день. Загальна кількість обслужених за робочий день визначається за кількістю формулярів (або в іншій документації, затвердженій бібліотекою; у БД).

Кількість читачів, зареєстрованих у ЄРК, визначається за кількістю реєстраційних карток.

Відповідно до формулярів, облік користувачів здійснюється щоденно за:

- соціально-віковою градацією;
- диференціацією окремих груп, обраних бібліотекою.

Соціальні групи користувачів ЦБС (або самостійної бібліотеки) визначають в індивідуальному порядку за самостійно відібраними критеріями (наприклад, за гендерною ознакою, видами економічної діяльності, прибутку, рівнем освіти користувачів тощо).

У Щоденнику роботи бажано залишити графу «Учні», яка забезпечить облік користувачів, основним заняттям яких є навчання (учні ЗОШ, ПТУ, студенти ВНЗ та ін.).

Розподіл за віком здійснюється відповідно до вікового складу, визначеного у формі звіту № 6-НК: до 7 років включно, від 8 до 14 років, від 15 до 17 років, від 18 до 21 року, понад 22 роки. У разі потреби бібліотека має право розширити вікову градацію користувачів.

У ч. 1 Щоденника передбачено облік окремих груп користувачів. Диференціація потребує виділення окремих груп читачів, об'єднаних за будь-якими ознаками: віком, соціальним станом, інтересами (хобі), рівнем підготовки до читання тощо. Ось чому в графах «Окремі групи читачів» бібліотека враховує саме ті групи, які вона диференційовано обслуговує. Наприклад, це: діти до 3-х років; діти з неповних родин, багатодітні родини; незахищені верстви населення; вимушені переселенці¹ учасники АТО тощо. Також бібліотека веде окремий

¹ Відповідно до Наказу Міністерства культури України «Про реалізацію проекту «Бібліотеки як центри підтримки громади в умовах воєнної загрози: робота з внутрішньо переміщеними особами» від 18.09.2014 р. № 773

облік груп користувачів, визначених проектно-програмною діяльністю, про що звітує перед грантодавцями

Співпраця з окремими групами користувачів передбачає планування відповідних заходів, що має бути відображено у річному плані роботи бібліотеки.

Щоденно здійснюється облік відвідувань користувачів. Загальний підсумок відвідувань за день переноситься з журналу (зошиту, листків) обліку статистики в Щоденник роботи кожного структурного підрозділу бібліотеки (наприклад, аб., ч/з, залу періодики, п/в, ВЧЗ та ін.).

За бажанням у ч. 1 Щоденника роботи бібліотека може передбачити введення таких граф:

- облік кількості звернень на сайт бібліотеки;
- загальна кількість відвідувачів творчих заходів.

Ці відомості містяться у Паспортах творчих заходів.

У кінці місяця підбивають підсумки записів за місяць, а також підраховують показники з початку року. Останній підсумок переноситься на перший рядок «Є на початок наст. місяця» наступної сторінки.

Частина 2. Облік видачі документів

У цій частині Щоденника дається кількісна характеристика книговидачі. Щоденний запис фіксує:

- загальну кількість виданих документів;
- розподіл документів за видами та мовами.

Об'єктами обліку книговидачі за видами видань є:

- книги разом із брошурами;
- періодичні (газети і журнали);
- аркушеві видання, буклети, карткові видання, плакати, поштові картки;
- аудіовізуальні;
- електронні¹

Розподіл документів за мовами передбачає облік видачі українською, російською мовою, мовами нацменшин та іноземними.

Облік видачі літератури за змістом (галузями знань) здійснюється за рішенням бібліотеки.

У ч. 2 Щоденника бібліотека може передбачити і графи, де здійснюється облік:

- видачі документів за ВСО і МБА (видача документів за ВСО з однієї бібліотеки-філії ЦБС в іншу записується тим структурним підрозділом, який безпосередньо здійснює видачу);
- ефективності використання певного розділу бібліотечного фонду;
- бібліографічних довідок (дані вносять на підставі «Журналу (зошиту, картотеки) обліку бібліографічних довідок і консультацій»).

¹ Відповідно до п.3.1. Інструкції з обліку документів, що знаходяться в бібліотечних фондах (затв. Наказом М-ва культури і туризму України від 03.04.2007 № 22)

Результати роботи за місяць підсумовуються і фіксуються у графі «Всього за місяць». Підраховуються показники і з початку року. Останній підсумок переноситься на перший рядок «Є на початок наст. місяця» наступної сторінки.

Частина 3. Облік масової роботи

У цій частині Щоденника передбачено облік виставкової роботи, творчих заходів.

Кожен розділ заповнюється у хронологічному порядку. Комплексний захід (включає одночасно різні форми, наприклад: виставки, огляди, електронні презентації тощо), враховується як один захід.

Крім назви, теми і форми заходу, необхідно зазначити його ефективність (кількість обслужених користувачів, кількість виданих документів).

Частина 4. Облік інформаційної та довідково-бібліографічної роботи

У цій частині Щоденника зазвичай ведеться кількісний облік виконаних бібліографічних довідок. Облік складних бібліографічних довідок та роботи з інформування абонентів ведеться у відповідних облікових документах бібліотеки.

Водночас, бібліотеці варто розглянути можливість здійснення обліку бібліотечних уроків, Дня інформації, Декад (тижня) нової книги, Дня спеціаліста, Дня бібліографії, видань Інфотеки (тематичних тек, дайджестів, інформ-дос'є), виділивши окремі сторінки саме в 4-й частині Щоденника.

За наявності посади бібліографа в бібліотеці окрему сторінку можна виділити для бібліографічних видань, де в хронологічному порядку буде наведено перелік рекомендаційних списків, покажчиків, пам'яток, шорт-листків (короткий список), прес-кліпінгів та ін., створених у поточному році. Крім форми і назви видання, необхідно визначити відповідальних за їх підготовку.

Частина 5. Облік нестационарного обслуговування

Ця частина Щоденника не заповнюється, якщо робота з нестационарного обслуговування не проводиться. За наявності бібліотечних пунктів, колективних абонементів облік здійснюється в окремих документах (наприклад, «Щоденник роботи БП бібліотеки...», «формуляр колективного абонемента» тощо). Тому в цьому розділі Щоденника, можливо, буде доцільним занесення загальних даних про існуючі форми нестационарного обслуговування, що забезпечить проведення аналізу затребуваності, ефективності роботи окремих нестационарних форм обслуговування населення. Наприклад, якщо бібліотека має виїзний читальний зал (ВЧЗ) не буде зайвим зазначити дату його виїзду, кількість присутніх, кількість виданих документів, відповідальних за організацію ВЧЗ.

Аналіз відповідності форм первинного обліку формам статистичної звітності

Завдання та обов'язки керівного складу ЦБС (самостійної бібліотеки) передбачають здійснення контролю виконання встановлених правил роботи з первинними документами обліку в бібліотеці.

Керівний склад бібліотеки має право:

- **вивчати** стан первинного обліку і статистичної звітності;
- **перевіряти** достовірність первинних та статистичних даних, поданих професіоналами;
- **вимагати від підлеглих внесення виправлень** у разі виявлення приписок та інших перекручень первинних та статистичних даних.

Пропозиції щодо аналізу якості статистичної інформації в облікових документах:

1. Щоденник роботи бібліотеки:

- відповідність формі звіту № 6-НК граф Щоденника(ів) роботи бібліотеки;
- наявність додаткових граф обліку, їх необхідність;
- облік масових заходів;
- облік відвідувань масових заходів.

2. Відповідність первинного обліку ГОСТу 7.20-2000 «Бібліотечна статистика»:

- облік читачів (наявність окремого формуляра, доручень, картки ЄРК);
- облік книговидачі (особливо в сімейних формулярах);
- облік видачі періодики (підшивки і окремих примірників);
- облік відвідувань (облік разових відвідувань незареєстрованих користувачів);
- облік довідок за видами.

3. **Вибіркова** перевірка відповідності первинним обліковим документам.

Вибирається один день із Щоденника роботи (як правило, з великою кількістю нових читачів або відвідувань).

Серед формулярів вибираються ті, в яких є відмітка про відвідування або продовження терміну користування по телефону саме в цей день.

Переглядають всі формуляри, у т. ч. «пусті». Порівнюють кількість формулярів з кількістю відвідувань (додати кількість разових відвідувань, якщо вона зафіксована у формах первинної статистики, кількість відвідувань творчих заходів). Відбирають формуляри користувачів, які вперше записалися до бібліотеки, та перереєстрованих користувачів. Порівнюють їх кількість із даними Щоденника та ЄРК. Підраховують кількість виданих документів (книг, періодики, аудіовізуальних документів тощо) і порівнюють із даними Щоденника роботи.

ГЛОСАРІЙ

Абонент (бібліотеки) – фізична або юридична особа, зареєстрована як постійний користувач бібліотеки (ДСТУ 7448:2013).

База персональних даних – іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних (Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010).

Бібліографічна довідка – відповідь на разовий інформаційний чи бібліографічний запит споживача інформації, яка містить бібліографічну інформацію. За способом виконання бібліографічні довідки поділяють на два види:

➤ усна бібліографічна довідка – бібліографічна довідка, видана в усній формі;

➤ письмова – видана у письмовій формі.

За змістом бібліографічні довідки поділяють на адресні, тематичні, уточнювальні та фактографічні («Українська бібліотечна енциклопедія»)/Режим доступу: <http://ube.nplu.org/article/>).

Бібліографічна довідка – довідка, яка вміщує добірку (список) бібліографічних описів відповідно до зробленого запиту (Інструкція про порядок використання і застосування типових форм первинного обліку науково-інформаційної діяльності, затв. Наказом Держкомстатистики України та Міністерства України у справах науки і технологій 07.08.98 № 272/219).

Бібліографічна консультація – відповідь на разовий інформаційний запит, яка містить поради щодо самостійного здійснення бібліографічного пошуку споживачем інформації.

Бібліотечна послуга – результат діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки (Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» № 32/95-ВР від 27.01.95).

Бібліотечний абонемент; абонемент (Нд) – форма бібліотечного обслуговування, що передбачає видачу на певних умовах документів абонентам для користування поза межами бібліотеки (ДСТУ 7448:2013).

Бібліотечний читальний зал – спеціально обладнане приміщення в бібліотеці, призначене для бібліотечного обслуговування, зокрема, для надання документів у межах бібліотеки (ДСТУ 7448:2013, див. також ДСТУ ІЗО 5127).

Бібліотечні ресурси – упорядковані бібліотечні фонди документів на різних носіях інформації, бази даних, мережеві інформаційні ресурси, довідково-пошуковий апарат, матеріально-технічні засоби опрацювання, зберігання та передавання інформації (ДСТУ 7448:2013, див. також Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу»).

Бібліотечна технологія – сукупність процесів і операцій, а також різноманітних прийомів, методів і засобів їх здійснення, які забезпечують ефективне функціонування бібліотеки, створення, збереження та використання бібліотечно-бібліографічної продукції і виконання бібліотечних послуг у традиційному та електронному режимах («Українська бібліотечна енциклопедія»)/Режим доступу: <http://ube.nplu.org/article/>).

Видача документа – надання документа за запитом користувача бібліотеки на абонементі, в читальному залі, через нестационарні форми обслуговування або інформаційно-телекомунікаційні мережі (ГОСТ 7.20-2000 Бібліотечна статистика).

Відвідування – прихід користувача до бібліотеки або органу НТІ, зареєстрованого в контрольному листку або формулярі читача, іншій документації, прийнятій у бібліотеці або органом НТІ, або в електронній базі даних (*ГОСТ 7.20-2000 Бібліотечна статистика*).

Віддалений користувач – фізична або юридична особа, що користується послугами бібліотеки поза її стінами, в тому числі за допомогою інформаційно-телекомунікаційних мереж.

Відкритий доступ – доступ до електронних ресурсів та інформаційних послуг он-лайн, який надається користувачеві без вимог щодо ідентифікації та обмежень (*«Українська бібліотечна енциклопедія»*)/Режим доступу: <http://ube.nplu.org/article/>).

Відкритий доступ до фонду – бібліотечне обслуговування, яке дає змогу користувачам бібліотеки самостійно шукати та вибирати документи у бібліотечних фондах (*ДСТУ 7448:2013, див. також ДСТУ ІЗО 5127*).

Відокремлений структурний підрозділ бібліотеки – підрозділ бібліотеки (ЦБС), що розташований поза її місцезнаходженням та здійснює частину її функцій. На практиці функціонують відокремлені структурні підрозділи бібліотек – філії.

Відокремлений структурний підрозділ бібліотеки не має статусу юридичної особи, наділяється майном бібліотеки, що його створила, і діє на підставі затвердженого її керівником (іншою уповноваженою на те особою) положення.

Відомості про відокремлені структурні підрозділи повинні міститися в установчих документах бібліотеки (*«Українська бібліотечна енциклопедія»*)/Режим доступу: <http://ube.nplu.org/article/>).

Володілець персональних даних – фізична або юридична особа, яка визначає мету обробки персональних даних, встановлює склад цих даних та процедуру їх обробки, якщо інше не визначено законом (*Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010*).

Документ – матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі (*Закон України «Про інформацію» № 2657-XII від 02.10.92*).

Документ – матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації, зафіксованої на папері, магнітній, кіно-, фотоплівці, оптичному диску або іншому носієві (*Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» № 32/95-ВР від 27.01.95*).

Захід – сукупність дій, організаційних форм, орієнтованих на контактні групи користувачів з метою задоволення їхніх потреб у знаннях, інформації, спілкуванні, рекреації (*ГОСТ 7.20-2000 Бібліотечна статистика*).

Згода суб'єкта персональних даних – добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, висловлене у письмовій формі або у формі, що дає змогу зробити висновок про надання згоди (*Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010*).

Знеособлення персональних даних – вилучення відомостей, які дають змогу прямо чи опосередковано ідентифікувати особу (*Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010*).

Індивідуальний користувач – особа, яка отримує послуги бібліотеки.

Інформаційна послуга – дії суб'єктів щодо забезпечення споживачів інформаційними продуктами (Закон України «Про Національну програму інформатизації» № 74/98-ВР, редакція від 02.12.2012).

Картотека – будь-які структуровані персональні дані, доступні за визначеними критеріями незалежно від того, чи такі дані централізовані, децентралізовані або розділені за функціональними чи географічними принципами (Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010).

Колективний користувач – організація, яка отримує бібліотечні послуги на основі колективного запиту.

Коло користувачів – категорія користувачів, які мають ті самі або подібні характеристики та потреби (наприклад, щодо використання документації, завдань, рівня освіти, здібностей, навичок, досвіду), що визначають зміст, структуру та застосування призначеної для них документації.

Користувач бібліотеки – фізична чи юридична особа, яка звернулася до послуг бібліотеки (Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» № 32/95-ВР від 27.01.95.).

Користувач бібліотеки – фізична або юридична особа, яка користується послугами бібліотеки (читач, відвідувач заходів, абонент) (ГОСТ 7.20-2000 Бібліотечна статистика).

Користувач інформації – особа чи організація, що отримує інформацію, яку надає бібліотека, інформаційний орган, інформаційний центр чи будь-яка інформаційна система (ДСТУ 7448:2013).

Критерій видачі – сукупність правил, за якими у процесі інформаційного пошуку приймають рішення про видачу або не видачу документів фактографічної чи бібліографічної інформації у відповідь на інформаційний запит (ДСТУ 7448:2013, див. також ДСТУ 5034).

Міжбібліотечний абонемент – форма бібліотечного обслуговування, заснована на взаємному використанні бібліотечних фондів і довідково-пошукового апарату бібліотек (Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» № 32/95-ВР від 27.01.95).

Персональні дані – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована (Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010).

Показники бібліотечної статистики – цифрові вирази, що дозволяють судити про стан різних аспектів бібліотечної діяльності, окремої бібліотеки, групи бібліотек. Залежно від цілей застосування поділяються на аналітичні (абсолютні та відносні), прогнозовані, планові, розрахункові, звітні.

Публічна бібліотека – загальнодоступна бібліотека, призначена для задоволення інформаційних потреб широкого загалу населення (ДСТУ 7448:2013, див. також ДСТУ ІЗО 5127).

Розпорядник персональних даних – фізична чи юридична особа, якій володільцем персональних даних або законом надано право обробляти ці дані від імені володільця (Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010).

Суб'єкт персональних даних – фізична особа, персональні дані якої обробляються (Закон України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010).

Фактографічний пошук – інформаційний пошук, об'єктом якого є фактографічні дані (ДСТУ 5034).

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1

Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій із зазначенням строків зберігання документів

7.6. Організація роботи відомчої бібліотеки, довідково-інформаційного фонду

Види документів	Строк зберігання докумен- тів		Примітка
	в організації, у діяльності яких створюються докумен- ти НАФ	в організа- ціях, у дія- льності яких не створю- ються доку- менти НАФ	
1	2	3	4
Плани комплектування бібліоте- чного фонду (БФ) і довід- ково-інформаційного фонду (ДІФ)	5 р.	3 р.	
Довідки про роботу бібліотек і ДІФ	3 р.	3 р.	
Документи (списки, каталоги, звіти) про оформлення річної передплати на літературу	1 р. ¹	1 р. ¹	¹ Після отримання пе- редплатної літератури
Акти, протоколи перевірок ро- боти бібліотек, ДІФ	1 р. ¹	1 р. ¹	¹ Після наступної пере- вірки
Акти, протоколи інвентариза- ційної перевірки БФ і ДІФ	1 р. ¹	1 р. ¹	¹ Після наступної пере- вірки
Щоденники роботи бібліотек	3 р.	3 р.	
Інвентарні книги	До ліквідації бібліотеки (ДІФ)	До ліквідації бібліотеки (ДІФ)	
Книги сумарного обліку	До ліквідації бібліотеки (ДІФ)	До ліквідації бібліотеки (ДІФ)	
Картотеки періодичних видань	До ліквідації бібліотеки (ДІФ)	До ліквідації бібліотеки (ДІФ)	

1	2	3	4
Супровідні документи (накладні, описи, списки) на літературу, що надходить до бібліотек	До ліквідації бібліотеки (ДФ)	До ліквідації бібліотеки (ДФ)	
Книги обліку літератури, загубленої читачами, і тієї, що прийнята замість неї	3 р.	3 р.	
Прибуткові акти на літературу, одержану безкоштовно або без супровідних документів	3 р. ¹	3 р. ¹	¹ Після перевірки БФ
Акти передання видань з основного фонду в депозитарний та обмінний фонди бібліотеки	3 р.	3 р.	
Акти списання книг	10 р.	10 р.	
Акти списання періодичних видань	3 р.	3 р.	
Акти, списки літератури, одержаної за книгообміном	5 р.	5 р.	
Листування про організацію роботи бібліотек і ДФ, комплектування БФ і ДФ	3 р.	3 р.	
Листування про проведення перереєстрації і впорядкування БФ	1 р.	1 р.	
Каталоги (електронні бази даних) книг (систематичні, алфавітні, предметні)	До ліквідації бібліотеки (ДФ)	До ліквідації бібліотеки (ДФ)	
Договори на міжбібліотечне абонементне обслуговування	1 р. ¹	1 р. ¹	¹ Після закінчення строку дії договору
Журнали обліку запитів за міжбібліотечним абонементом	1 р. ¹	1 р. ¹	¹ Після закінчення журналу
Бланки-замовлення на одержання літератури за міжбібліотечним абонементом	1 р.	1 р.	
Картки обліку і одержання літератури за міжбібліотечним абонементом	3 р.	3 р.	
Вимоги читачів на літературу	1 р.	1 р.	
1	2	3	4

Журнали реєстрації бібліографічних довідок	1 р. ¹	1 р. ¹	¹ Після закінчення журналу
Журнали обліку консультацій	1 р. ¹	1 р. ¹	¹ Після закінчення журналу
Формуляри читачів	Доки не мине потреба	Доки не мине потреба	
Картотеки формулярів читачів	3 р. ¹	3 р. ¹	¹ Після перереєстрації читачів і повернення книг
Книги читацьких відгуків	1 р. ¹	1 р. ¹	¹ Після закінчення книги

ДОДАТОК 2

Згода на обробку персональних даних¹

Я _____,

(П. І. Б.)

що мешкає за адресою

_____ документ, що посвідчує особу

_____ даю згоду на обробку персональних даних

(назва володільця персональних даних)

на таких умовах:

1. Персональні дані оброблятимуться з метою

2. Володільцем оброблятимуться такі персональні дані:

3. Розпорядником персональних даних є (назва та адреса розпорядника персональних даних)

4. Володілець/розпорядник здійснюватиме з персональними даними такі дії:

5. Персональні дані передаватимуться (назва та адреса третьої особи) з метою

Згода дається на термін, необхідний для досягнення мети, зазначеної в п. 1, і може бути відкликана за заявою, поданою володільцю персональних даних

_____ (підпис)

_____ (дата)

¹ Цей приклад не є обов'язковим, а лише зразком, одним з можливих варіантів того, який вигляд може мати письмова згода.

Зразок заповнення зворотної сторінки формуляра читача

<p style="text-align: center;">ЗАМІТКИ БІБЛІОТЕКАРЯ</p> <p><i>Робота зі збереження БФ:</i></p> <p><i>телефонування: 02.03.2013, 21.12.2013,</i></p> <p><i>письмове нагадування: 14.02.2014</i></p> <p><i>відвідування на дому: 18.03.2014</i></p>
--

Зразок оформлення Паспорта заходу

Бібліотека ім. _____

ЦБС _____

Дата, час проведення _____

Паспорт заходу

1. Назва, форма заходу

2. Мета і читацьке призначення

3. Місце проведення

4. Кількість присутніх

5. Використання технічних засобів

6. Ефективність

7. Форми роботи

8. Відповідальні за захід

9. Висновки бібліотекаря:

10. Використана література:

11. Список учасників

ДОДАТОК 5

Зразок оформлення групового формуляра учасників заходу

Найменування бібліотеки

ГРУПPOBИЙ ФОРМУЛЯР УЧАСНИКІВ ЗАХОДУ

Захід _____

(вказати назву, форму)

Дата проведення _____ 2015 року

Найменування установи, організації, закладу

Керівник (представник) групи

Прізвище _____

Ім'я _____

По батькові _____

Посада _____

Контакти _____

№ з/п	ПІБ учасників
1	
2	
3	
4	
5	
6	

ПБ, підпис керівника (представника) класу, групи, де проводився захід організації, яка замовила захід* _____

* Зазначається у разі участі в заході організованої цільової аудиторії

ДОДАТОК 6

Зразок оформлення Зошита обліку ефективності виставкової роботи

Дата експонування виставки	Назва, форма виставки	Загальна к-сть представлених документів	Фіксація видачі	Підсумки
3 01.03.14 по 10.03.14	Виставка-натхнення « <i>Моя ікона – жіноче обличчя</i> »	28	Ф. 11 (2 кн.), ф. 567 (1 ж). ф.39 (1ж), ф.329 (1 кн), ф. 105 (1 кн), ф. 212 (1 кн, 1ж), ф. 381 (1 DVD), ф. 53 (1 тека)	к-сть обслужених = 8 к-сть виданих документів = 10
Виставку підготував провідний бібліотекар – Оленіна О. К.				

ДОДАТОК 7

Журнал обліку бібліографічних довідок і консультацій

№ з/п.	Дата, № ф-ра	Категорія користувача*					Ціль запити	Тема запити	Вид довідки				Консультація
		Службовець	Учень	Студент	Інші (домогосподарки, пенсіонери, робітники)	Організація			Тематична	Фактографічна	Уточнююча	Адресна	
1	22.01.14 ф.211	+					Навчання	Образи Енея та троянців в «Енеїді» І. Котляревського	+				

Форма виконання		Джерела виконання**										Результат пошуку	Виконавець					
Усна	у т.ч. по телефону	Письмова	у т.ч. віртуальні	Каталоги (у т.ч. електронні)	Електронні БД	Інтернет	СКС	Красназвача картотека	Картотека персоналій	Картотека назв творів х/л	Зведена к-ка період.	Довідкові видання (у т.ч. на електр. носіях)	Бібліографічні посібники	Інфотека	Інші	Позитивний	Негативний	
+				+			+									+		...

* Категорію користувачів бібліотека визначає в індивідуальному порядку

** Джерела виконання залежать від можливостей бібліотек

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Законодавчі та нормативні документи

1. Кодекс України про адміністративні правопорушення [Електронний ресурс] : офіц. текст : станом на 01.01.2015. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/80731-10>

2. Про бібліотеки і бібліотечну справу [Електронний ресурс] : Закон України від 27.01.1995 № 32/95, із змінами, внесеними Законом України від 27.03.2014 № 1166-VII]. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 01.04.14). – Назва з екрана.

3. Про державну статистику [Електронний ресурс] : Закон України від 17.09.92 № 2614-XII, із змінами, внесеними Законом України від 20.04.2014, підстава 1197-18]. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2614-12> (дата звернення: 02.06.14). – Назва з екрана.

4. Про захист персональних даних [Електронний ресурс] : Закон України від 13.05.2014 № 1262-VII, із змінами, внесеними Законом України від 13.05.2014 № 1262-VII. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (дата звернення: 01.06.2014). – Назва з екрана.

5. Про інформацію [Електронний ресурс] : Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII, із змінами, внесеними Законом України від 23.02.2014 № 763-VII. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (дата звернення: 02.06.14). – Назва екрана.

6. Інструкція з обліку документів, що знаходяться в бібліотечних фондах [Електронний ресурс] : затв. Наказом М-ва культури і туризму України 03.04.2007 № 22. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: (дата звернення: 01.06.14).

7. Інструкція зі статистики кількості працівників [Електронний ресурс] : затв. наказом Державного комітету статистики України 28.09.2005 № 286, із змінами, внесеними Наказом Держкомстату від 05.10.2006 № 466. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1442-05>.

8. Інструкція про порядок використання і застосування типових форм первинного обліку науково-інформаційної діяльності [Електронний ресурс] : затв. наказом Державного комітету статистики України та М-ва України у справах науки і технологій 07.08.98 № 272/219. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0712-98> (дата звернення: 01.06.14).

9. Інструкція щодо заповнення форми державного статистичного спостереження № 1-ПВ (квартальна) «Звіт з праці» [Електронний ресурс] : затв. наказом Держкомстату 26.10.2009 № 404, із змінами, внесеними наказом Державної служби статистики від 04.06.2013. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1212-09> (дата звернення: 01.06.14).

10. Інструкція щодо заповнення форми звіту № 6-НК «Звіт про діяльність державних, публічних бібліотек, централізованих бібліотечних систем (ЦБС), що віднесені до сфери управління Міністерства культури і туризму України»

[Електронний ресурс] : затв. наказом М-ва культури і туризму України 05.12.2007 № 75. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: (дата звернення: 01.09.14).

11. Типовий порядок обробки персональних даних [Електронний ресурс] : затв. наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини 08.01.2014 № 1/02-14. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v1_02715-14

12. Типові правила користування бібліотеками в Україні [Електронний ресурс] : затв. наказом М-ва культури і мистецтв України 05.05.99 № 275. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0449-99> (дата звернення: 01.09.2014).

13. Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів [Електронний ресурс] : затв. наказом М-ва юстиції України 12.04.2012 № 578/5. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12> (дата звернення: 01.06.14).

14. Бібліотечна статистика [Електронний ресурс] : ГОСТ 7.20-2000. – [Чинний від 2002-01-01]. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: [statistika mizhderzhavnij standart gost 7 20 2000/11-1-0-134](http://statistika.mizhderzhavnij standart gost 7 20 2000/11-1-0-134) (дата звернення: 14.04.2014).

15. Інформація та документація. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять : ДСТУ 7448:2013. – [Чинний від 2014-07-01]. – Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. – 41 с.

Основна література

1. Бібліотекознавство. Теорія, історія, організація діяльності бібліотек : підруч. для бібл. фак. ін-тів культури та училищ культури за спец. 05.25.03 / В. О. Ільганаєва, Г. Д. Ковальчук, Т. П. Самійленко [та ін.]. – Харків : Основа, 1993. – 194 с.

2. Библиотечное дело : терминологический словарь / сост. И.М. Суслова, Л.Н. Уланова. – 2-е изд. – Киев : Книга, 1986. – 224 с.

3. Бібліотечному фахівцю [Електронний ресурс] / [наук.-метод. від. НІБУ]. – Електрон. текст. дані. – Київ : НІБ України, 2004. – Режим доступу: <http://profy.nplu.org>, вільний . – Назва з екрана. – Мова укр.

4. Бородин В.А. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / В. А. Бородин. – Москва : Либерия, 2004. – 168 с.

5. Долгощелова Т.Н. Библиотечная статистика: как и зачем ее нужно вести? / Т. Н. Долгощелова. – Москва : Чистые пруды, 2007. – 28 с. – (Библиотечка «Первого сентября», серия «Библиотека в школе» ; вып. 4. – Библиогр.: с. 16.

6. Інформаційні ресурси. Словник законодавчої та стандартизованої термінології / НАПН України, Держ. наук.-пед. б-ка України ім. В. О. Сухомлинського ; [уклад.: П. І. Рогова, Я. О. Чепуренко, С. М. Зозуля та ін.]. – Київ : Нілан-ЛТД, 2012. – 283 с.

7. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення : ДСТУ 2392-94. – [Чинний від 29.03.1994]. – Киев : Держстандарт України, 1994. – 53 с.
8. Короткий термінологічний словник із бібліографознавства та соціальної інформатики / Кн. палата України ; ред. Г. М. Швецова-Водка . – Киев : Кн. палата України, 1998. – 116 с.
9. Лапичкова В.П. Библиотечная статистика. Статистический отчет как показатель эффективности услуг библиотеки / В. П. Лапичкова // [Справочник руководителя учреждения культуры. – 2007. – № 1. – С.43–53]
10. Макарова И. И. Библиотечная статистика как информационный ресурс управления библиотекой [Электронный ресурс] / И. И. Макарова. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: rumchten.rsl.ru/2006/ru/upload/doc/1135244390.doc
11. Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание: учебник / Ю. П. Мелентьева. – Москва : ФАИР, 2006. – 256 с. – (Спец. изд. проект для б-к).
12. Минимум библиотечной техники в массовых библиотеках : инструкция и учет. формы. – Москва : Книга, 1973. – 128 с.
13. Мотульський З. Р. Библиотечная статистика: проблемы и решения / З. Р. Мотульський // Библиотечное дело – XXI век : науч.-практ. сб. / Рос. гос. б-ка. – Москва. – 2002. – № 3. – С. 28–64.
14. Муніципальний менеджмент : навч. посіб. / за ред. А. Ф. Мельник. – Киев : Знання, 2006. – 420 с.
15. Организация работы централизованной библиотечной системы: инструкции и учетные формы / под ред. Р. З. Зотовой. – Москва, 1985. – 192 с.
16. Справочник библиотекаря / [А. Н. Ванеев, И. Г. Васильев, Б. Ф. Володин и др. ; науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина] – 3-е изд., испр. и доп. – Санкт-Петербург : Профессия, 2006. – 495 с. : ил., табл. – (Библиотека)
17. Сулова И. М. Стратегическое управление библиотекой / И. М. Сулова. – Москва : МЦБС, 2008. – 256 с.
18. Сулова И. М. Управленческий учет в библиотеке (Библиотечная статистика: современное состояние, проблемы) : учеб. пособие для вузов и колледжей культуры / И. М. Сулова, Т. Л. Манилова. – 2-е изд., дораб. и доп. – Москва : Профиздат, 2001. – 121 с. – (Серия «Современная библиотека» ; вып. 7).
19. Фрумин И. М. Библиотечное дело: организация и управление / И. М. Фрумин. – Москва, 1980. – С.97–131.
20. Шевченко В. Информационный сервис: быстро, эффективно, надежно : об изменении традиц. схемы организации обслуживания / В. Шевченко, М. Баимова, В. Руденко // Библиотека. – 2010. – № 8. – С. 51–53.
21. Шулипа М. Ю. Дія локальних нормативно-правових актів, що містять норми трудового права [Електронний ресурс] / М. Ю. Шулипа. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://irbis-nbuv.gov.ua/>
22. Ярощук В. Роль галузевих стандартів для трансформації діяльності бібліотек / В. Ярощук // Бібл. форум України. – 2013. – № 4. – С. 6–8.

Виробничо-практичне видання

Технологічні аспекти обслуговування користувачів

Методичні рекомендації

Упорядник

Лагута Людмила Вікторівна

Відповідальна за випуск **Т. Вилегжаніна**

Редагування, комп'ютерне опрацювання **Т. Римаренка**

Формат 60x84/16. Умов. друк. арк. 1,82
Зам. № 48

Видавець і виготовлювач Національна парламентська бібліотека України,
вул. Грушевського, 1, м. Київ–1, 01001.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів
видавничої продукції ДК № 4680 від 30.01.14