

*Серия «В помощь начинающему библиотекарю»*

## **КАК ОРГАНИЗОВАТЬ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЧИТАТЕЛЕЙ?**

**(методические рекомендации)**

**г. Мариуполь, 2011**

Работа библиотекаря сложная, ответственная, разноплановая. Конечно, он не строит дома, но своим ежедневным трудом библиотекарь прокладывает дороги в мир знаний и мудрости, в мир человеческих душ и сердец.

Для того чтобы деятельность библиотекаря была успешна необходимо специальные знания. С этой целью отдел управления и организационно-методического руководства ЦБ им. В.Г.Короленко с 2009 года приступил к выпуску серии «В помощь начинающему библиотекарю». Каждый выпуск методического пособия из этой серии посвящен определенному вопросу, на который вам придется отвечать в ходе практической деятельности.

Работа с методическими пособиями из серии «В помощь начинающему библиотекарю» - первый шаг на пути профессионального образования. Они помогут вам не только познакомиться с особенностями библиотечного труда, но и окажут поддержку при организации деятельности вашей библиотеки.

Материал в пособиях представлен очень кратко. Дополнительно подробные консультации вы можете получить в отделе управления и организационно-методического руководства ЦБ им. В.Г.Короленко или самостоятельно изучить рекомендуемую литературу.

Вам необходимо освоить теоретический материал и выполнить практические задания, которые *отмечены этим шрифтом*.

Для выполнения практических заданий необходимо завести тетрадь. Желаем успехов!

*Уважаемые коллеги!*

В руках вы держите четвёртый выпуск нашего методического пособия из серии «В помощь начинающему библиотекарю», который раскрывает технологию библиотечного обслуживания. В пособии дана фундаментальная основа, которая поможет начинающему специалисту самостоятельно решить встающие перед ним профессиональные задачи.

Библиотечное обслуживание постоянно усложняется и углубляется и библиотекарю необходимо самостоятельно пополнять знания в решении задач библиотечного обслуживания. В этом поможет изучение литературы из прилагаемого списка.

**Как организовать обслуживание читателей?** : метод. реком. / Централиз. библиотеч. система для взрослых; ЦБ им. В. Г. Короленко; отдел управления и организационно-методического руководства; сост. Н. А. Кудинова. – Мариуполь, 2011. – 14 с.- (Серия «В помощь начинающему библиотекарю»)

Составитель, компьютерный набор: Кудинова Н.А., зам.директора ЦБС

Ответственный за выпуск: Гуркова Л.В., директор ЦБС для взрослых, засл. работник культуры Украины

@ ЦБ им.В.Г.Короленко,  
2011г.

## КАК ОРГАНИЗОВАТЬ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЧИТАТЕЛЕЙ?

**Библиотечное обслуживание** — совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

Библиотечное обслуживание осуществляется по стационарной и внестационарной формам.

К стационарному обслуживанию относят: *абонемент, читальный зал, межбиблиотечный абонемент.*

К внестационарному обслуживанию - *библиотечные пункты, библиобусы, книгоноши, коллективный абонемент, выездной читальный зал.*

Централизованная библиотечная система предоставляет всем читателям право выбора и получения изданий из единого фонда системы через центральную библиотеку или любую удобную для них библиотеку-филиал, библиотечный пункт, заказа книг по межбиблиотечному абонементу, участие в проводимых библиотекой массовых мероприятиях.

Порядок обслуживания читателей в библиотеках, их права и обязанности регламентируются *«Правилами пользования библиотекой»*, с которыми при записи должен быть ознакомлен каждый читатель.

Как организовать библиотечное обслуживание в стационарных подразделениях: на абонементе и в читальных залах.

### Организация и техника работы абонемента

Абонемент библиотеки осуществляет выдачу изданий читателям на дом на определенный срок. Срок пользования библиотечными изданиями определяется *«Правилами пользования библиотекой»*.

Работа на абонементе строится на основе общего обслуживания. При общем абонементе читатели получают литературу на одной кафедре выдачи. Дифференциация осуществляется путем выделения групп читателей. Формуляры читателей выделенных групп ставят отдельно или помечают условными обозначениями (цветовые пометки, буквы). Все издания, выдаваемые читателям на дом, записываются в формуляре, при этом указывается: дата выдачи, инвентарный номер, классификационный индекс, автор и заглавие. Читатели расписываются в получении изданий (за исключением младших школьников).

Формуляры читателей расставляются по срокам возврата, а в пределах срока - по читательским номерам или по алфавиту фамилий; формуляры читателей-детей можно расставлять по школам и классам, а внутри — по алфавиту фамилий. Формуляры читателей, не взявших книги, расставляются отдельно, в порядке алфавита. На дом читателю издания выдаются в соответствии с *«Правилами пользования библиотекой»*.

В Мариупольской ЦБС для взрослых книги выдаются читателям

сроком на 15 дней.

Срок пользования изданиями по просьбе читателя (лично или по телефону) может быть продлен, если на издание нет спроса со стороны других читателей.

При возвращении издания библиотекарь обязан в присутствии читателя зачеркнуть его расписку в читательском формуляре.

Сегодня организация абонемента предполагает открытый доступ к фондам. Открытый доступ как система обслуживания, предоставляет читателю право самостоятельного поиска и выбора необходимых изданий. Следует помнить, что возможность пользоваться открытым доступом к фонду – это право читателя, но не его обязанность, поэтому библиотекарь должен всегда быть готовым оказать помощь всем, кто в ней нуждается.

Суть абонемента – выдача книг читателям «на дом» - способствует появлению такого явления, как «задолженность». Необходимо задолженность свести до минимума, так как она ведет к отказам в выдаче изданий другим пользователям, а это формирует недоверие читателей к библиотеке, что снижает важнейший показатель ее работы – посещаемость. Как вести работу с должниками см. в соответствующем разделе пособия.

### **Организация и техника работы читального зала**

В библиотеках-филиалах организуется, как правило, общий читальный зал. В библиотеках, не имеющих обособленного читального зала, устанавливаются столы для работы в помещении абонемента.

В читальном зале запись выданных изданий в формуляры читателей не обязательна. Книжные формуляры выданных изданий с указанием даты выдачи и подписью читателя вкладываются в формуляр читателя. Формуляры читателей в читальном зале расставляются по алфавиту фамилий.

В последние десятилетия в связи с усложнением запросов пользователей, возрастанием социальной роли самой библиотеки, с одной стороны, и с расширением возможностей электронных коммуникаций и новейших информационных технологий, с другой – появилась тенденция к усложнению структуры стационарного библиотечного обслуживания. Возникают новые структурные подразделения: Интернет-центр, медиатека, центр правовой информации.

### **Как организовать внестационарное библиотечное обслуживание и какие формы можно использовать сегодня?**

Внестационарное обслуживание читателей имеет своей целью приблизить библиотечную книгу к месту жительства, работы или учебы читателей.

**Библиотечные пункты** организуют на предприятиях и в учреждениях, в населенных пунктах и микрорайонах, не имеющих стационарных библиотек, работу в которых ведет ее штатный работник или библиотекарь-общественник.

Фонд библиотечного пункта комплектуется из фонда абонемента. Выдача книг для библиотечных пунктов производится на основании договора, заключенного между библиотекой и организацией, получающей библиотечный пункт. Организация выделяет заведующего пунктом, которому дается доверенность на получение изданий. Если пункт обслуживается библиотекарем стационарной библиотеки, договор и доверенность на него не оформляются. На каждый библиотечный пункт заполняется формуляр в двух экземплярах, из которых один остается в библиотеке, а второй хранится в библиотечном пункте. Сведения об общем числе выданных и возвращенных книг отмечаются в соответствующих графах формуляра и скрепляются подписями библиотекаря, выдавшего книги, и общественника, получившего их. Формуляр библиотечного пункта и книжные формуляры являются учетными документами выданных в пункте изданий. Фонд библиотечных пунктов периодически обновляется по частям или полностью по мере использования изданий читателями.

**Коллективный (бригадный) абонемент** – форма организации обслуживания трудового коллектива, производственного участка, бригады на основе договора, согласно которому один из членов коллектива систематически получает в стационарной библиотеке книги на всю бригаду и по прочтении их членами бригады возвращает. На коллектив заполняется один читательский формуляр;

**Выездной читальный зал** – периодически открываемый в определенные дни и часы в организациях и учреждениях (в летнее время – в городских парках, летних детских лагерях) зал для чтения с регулярно обновляемым фондом литературы из стационарной библиотеки на основе ее договора с организацией. Библиотекой ведется учет охваченных этой формой обслуживания организаций, проработанных дней, обслуженных читателей, посещений и книговыдачи.

**Книгоношество** – форма организации обслуживания, заключающаяся в доставке книг из стационарной библиотеки или библиотечного пункта по месту жительства, реже – работы читателя. Используется для обслуживания инвалидов и престарелых, которые по состоянию здоровья и другим причинам не могут посещать стационарную библиотеку. Может быть использована помощь волонтеров. Как правило, книгоноша несет не более 10 книг, поэтому он должен хорошо знать вкусы своих подопечных или иметь заранее заказ на конкретную книгу.

**Волонтер** - библиотекарь-общественник, доставляющий книги инвалидам, пенсионерам и другим группам населения, не имеющим возможности посещать библиотеки по уважительным причинам.

*Познакомьтесь с учетными документами библиотечных пунктов своей библиотеки (если они есть). Определите круг читателей, которым необходимо доставлять книги на дом.*

### **Межбиблиотечный абонемент**

МБА чрезвычайно важен. Межбиблиотечный абонемент предполагает возможность выдачи книг из библиотеки в библиотеку для временного пользования.

Система МБА обеспечивает предоставление документов, отсутствующих в фонде данной библиотеки из фондов других библиотек. Библиотеки-абоненты обеспечивают сохранность и своевременное возвращение изданий, полученных по МБА.

В Мариупольской ЦБС для взрослых МБА занимается библиотечарь общего читального зала ЦБ им. В.Г.Короленко, который заполняет бланк-заказ по МБА, потом пересылает в вышестоящий центр – сектор МБА ДОУНБ. Пересылка заказов осуществляется за счет пользователей.

МБА становится весьма важной частью библиотечного обслуживания, так как как сейчас ни одна библиотека не может комплектовать все, что издается. Современные службы МБА осваивают электронную доставку документов. Сегодня ЭДД является основной услугой, предоставляемой удаленному пользователю.

### **С чего начать рабочий день?**

*Подготовка библиотекаря к выдаче книг. В нее включаются: подготовка рабочего места, подготовка к обслуживанию читателей, библиотечный просмотр литературы.*

**Подготовка рабочего места** предусматривает беглый просмотр фонда в целях оперативного выявления и устранения ошибок в его расстановке; просмотр и обновление выставок; подготовку документации (заполнение «Дневников библиотеки», расстановка читательских формуляров).

**Подготовка к обслуживанию читателей** начинается с просмотра поступивших периодических изданий, организуются выставки, подготавливаются библиографические обзоры, материалы к беседам и другим мероприятиям. Подбирается литература по предварительным заявкам читателей, анализируются читательские формуляры, проводится работа с читателями-задолжниками.

**Библиотечный просмотр литературы** - ознакомление с книгами, чтобы получить общее представление о содержании книги, ее читательском назначении, и форме изложения материала. Просмотр начинается с титульного листа, информирующего об авторе и названии книги, издательстве, месте, где издания и пр. Библиотечарь знакомится с аппаратом книги: аннотацией (помещается на обороте титуль-

ного листа, на последней странице книги или суперобложке), оглавлением, введением, послесловием и т. д. Аннотация содержит краткую обобщенную характеристику книги, раскрывает ее содержание, читательское назначение, форму изложения материала. Оглавление дает представление о содержании книги и ее структуре. Вступительная статья, введение, предисловие, послесловие содержат обобщенную характеристику и оценку книги, а также основные выводы.

Дополнительные сведения о книге библиотекарь получает путем выборочного чтения, ориентируясь при этом на ее оглавление и выбирая, главы, параграфы и страницы, которые представляются особенно важными для дальнейшей работы. Библиотечный просмотр включает ознакомление с указателями (именным, предметным, географических названий, иллюстраций и т.д.). Например, с помощью указателя географических названий библиотекарь может выяснить, содержит ли книга краеведческий материал, именной указатель поможет установить, о каких лицах идет речь в данном произведении и т. п.

*Проведите библиотечный просмотр научно-популярных книг по естествознанию. Подсчитайте общее количество просмотров и ответьте на вопрос: «Сколько книг имели вспомогательные указатели?»*

### Как записать читателя в библиотеку?

**Читатель (пользователь) библиотеки** — лицо, пользующееся библиотекой на основании официальной записи в установленных документах.

При записи в библиотеку посетитель предъявляет паспорт или заменяющий его документ. Читатели, не достигшие 16 лет, записываются в библиотеку по письменной просьбе родителей. Запись и выдача изданий сотрудникам библиотеки производится на общих основаниях. Лица, временно проживающие в данном населенном пункте, записываются в библиотеку, как правило, без права выдачи литературы на дом. В отдельных случаях библиотека может выдавать этим читателям книги на дом под залог, превышающий сумму стоимости книги не менее чем в 1,5 раза, и взяв плату за запись (см. «Правила пользования централизованной библиотечной системой»).

На каждого читателя заполняется формуляр читателя. Формуляр содержит сведения о читателе и выданных изданиях и служит учетным документом выдачи литературы и анализа чтения. На формуляре указывается порядковый номер читателя, который сохраняется за читателем до конца года.

В тех случаях, когда читатель берет книги для членов своей семьи, оформляет **семейный формуляр**. На всех членов семьи основной читатель оформляет поручительство, которые будут пользоваться семейным формуляром чтения. В поручительстве на каждого члена семьи приводится образец его личной подписи, удостоверенный основным читателем. На обороте семейного формуляра, в графе «Замет-



ки библиотекаря» делается запись о членах семьи основного читателя, поручительствами которых он располагает (фамилия, имя, отчество и родственные отношения с основным читателем (муж, жена, сын, мать и др.). Другие обязательные сведения о неосновном читателе: год рождения, № и серия паспорта, образование, место работы и должность (место учебы, класс или группа), - приводятся в поручительстве. На лицевой стороне формуляре делается запись: семейный формуляр чтения №\_\_ и с проставлением самостоятельных номеров на каждого члена семьи и датой записи в библиотеку. По семейному формуляру чтения можно получить на дом не более пяти книг на каждого члена семьи и на срок, установленный Правилами пользования библиотекой. Каждый читатель, зарегистрированный в формуляре семейного чтения, имеет право обменивать книги для всех членов семьи.

При записи читателя в библиотеку библиотекарь проводит с ним индивидуальную беседу. Первая встреча библиотекаря с читателем имеет большое значение для дальнейшей работы с ним. Сухой официальный подход может оттолкнуть читателя, и, наоборот, живая, интересная беседа, удачно подобранные книги привлекут читателя к библиотеке, приобщат его к чтению. В ходе беседы библиотекарь заполняет его формуляр. Библиотекарь, не ограничиваясь формальными сведениями о читателе, выясняет также, чем он интересуется в настоящее время, берет ли книги из других библиотек и т.д. Если читатель неохотно отвечает на вопросы, то нужно отложить беседу на эту тему до следующих посещений читателем библиотеки и перейти к ознакомлению его с правилами пользования библиотекой, рассказать о работе библиотеки, показать каталоги и др.

Формуляр читателя рассчитан на использование в течение пяти лет. По мере заполнения вкладыш заменяется или дополняется новым, что позволяет наблюдать чтение отдельных категорий читателей в течение ряда лет. Использованные формуляры хранятся в библиотеке, не менее трех лет.

Число читателей определяется по количеству читательских формуляров.

Ежегодно со 2 января производится перерегистрация читателей. При перерегистрации уточняются анкетные сведения о читателе, вносятся изменения. Чтобы перерегистрация прошла быстро и организованно, библиотеки оповещают об этом путем объявлений, выступлений на собраниях населения сельского совета.

Отдельно напишете № от 1 и т.д., которые будете присваивать читателям по мере регистрации. На формуляре проставляются новый номер и дата перерегистрации. При изменении фамилии заполняется новый формуляр.

*Проверьте правильность заполнения читательских формуляров, имеющих в библиотеке. Исправьте допущенные ошибки.*



## Как оформить книговыдачу?

Показатель выдачи характеризует активность использования библиотечного фонда читателями, эффективность массовой работы, проводимой библиотекой, объем и эффективность труда работников.

Книговыдача на абонементе фиксируется в читательском формуляре. В читательском формуляре библиотекарь делает записи обо всех посещениях библиотеки читателем. Библиотекарь обязательно ставит в формуляре свою роспись при возврате книг читателем. Первичный учет книговыдачи осуществляется в «Дневнике библиотеки».

Единицей учета выдачи является каждый отдельный экземпляр. Учет проводится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в формуляре читателя (контрольном листке, книжном формуляре). Выдача незарегистрированная в первичных формулярах учета, т.е. документально не утвержденная, учету не подлежит. Учет выдачи изданий, объединенных или сохраняющихся в папках, комплектах, подшивках, производится по числу экземпляров, полученных читателем в соответствии с их запросами. Т.о. выдача, учитываемая в экземплярах, должна быть идентична (за исключением газет) единицам учета фонда. Выдача журналов объединенных в подшивку, учитывается в читательских формулярах по числу N или выпусков, полученных по его запросу. Выдача газет учитывается в читательских формулярах по числу экземпляров или подшивок, выданных по запросу.

Например: *читатель запросил 2 номера газеты, несмотря на то, что ему выдали одну месячную подшивку газеты, выдача будет равна 2 экземплярам;*

*если читатель запросил одну подшивку газеты, то, несмотря на то, что он просмотрел несколько номеров, выдача будет равна одному экземпляру.*

Выдача изоизданий (плакатов, репродукций, открыток, фотоматериалов), объединенных общей папкой или обложкой, учитывается в формулярах по числу папок или обложек.

**Продление срока пользования выданными изданиями** считается новой книговыдачей.

## Как бороться с задолженностью читателей?

Задолжником считается тот, кто не вернул взятый в библиотеке источник информации в установленный срок.

Библиотека систематически следит за своевременным возвращением книг и принимает меры к их возврату.

Для эффективной борьбы с задолженностью надо знать ее причины. Иногда в ней бывает виноват библиотекарь: забывает проставить срок возврата; напоминает не сразу по истечении срока, а через три месяца, а то и полгода; выдает документов больше, чем положено, так что за определенный правилами срок освоить их невозможно. При выяснении причин невозврата поступайте соответственно обстоятель-

ствам: пользователя, стыдящегося своего проступка, искренне раскаивающегося, — простите.

С задолженностью нужно бороться повседневно, упорно и терпеливо, и не только потому, что задерживаемые документы нужны другим читателям. Важно, чтобы читатель не привык к отсутствию строгости при соблюдении сроков, т.к. перевоспитывать его в этом отношении намного труднее, чем сразу приучить к порядку.

Каждому из задолжников в течение 10 дней посылают напоминание, либо звонят по телефону, либо посещают лично, вежливо прося вернуть в библиотеку материалы, т. к. срок пользования ими истек. Не откликнувшимся на напоминание через 7-10 дней посылайте предупреждение о том, что в случае невозврата документа в трехдневный срок библиотека будет вынуждена принять соответствующие меры.

Сведения о напоминаниях регистрируйте в читательском формуляре, в «Дневнике библиотеки». Практика свидетельствует, что обращение библиотекарей по месту работы задолжника — эффективная мера воздействия.

Библиотекари могут привлекать себе в помощь и местные средства массовой информации. Сообщения в прессе, по радио, по телевидению лучше делать краткими, но частыми и выразительными: «Библиотека недосчитывается столько-то книг, не сданных жителями таких-то улиц, таких-то учреждений и предприятий. Ожидаем скорейшего возвращения этих книг» и т. п. Вернуть документы из библиотечного фонда, щадя при этом самолюбие нарушителей библиотечных правил, позволяет проведение «Дней возвращенной книги». В этот день библиотекарь обязуется не делать замечаний по поводу несвоевременного возврата, не выясняет причин, принимает и документы, числящиеся за данным абонентом, если они принадлежат фонду библиотеки. Более того, благодарит за то, что пользователи откликнулись на библиотечное мероприятие.

Примерный текст оповещения:

*«Уважаемые жители!*

*Библиотека им. \_\_\_\_\_, расположенная по адресу \_\_\_\_\_, решила \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. провести День возвращенной книги.*

*Если вы и ваши родственники, друзья по каким-либо причинам не смогли вернуть взятые у нас книги, журналы, или иные материалы, просим вас посетить библиотеку в этот день. Мы не потребуем у вас объяснения причин задолженности, не будем лишать права пользования библиотекой. Мы не будем напоминать о том, что библиотечный фонд — общественное достояние, что, задержав книгу у себя, вы лишили других возможности пообщаться с ней, что, наконец, при записи в библиотеку вы обещали возвращать книги в срок. Вместо всего этого мы будем признательны вам за то, что вы с пониманием отнеслись к нашему мероприятию. Если будет возможность, захватите также просроченные книги из нашей библиотеки, взятые другими лицами.*

*Мы без замечаний примем истрепанную и грязную книгу – лишь бы только она вернулась в свой родной дом».*

За несвоевременное возвращение книг читатель может быть лишен права пользования библиотекой на срок, оговоренный в Правилах пользования библиотекой.

Европейские библиотекари поощряют своих пользователей за вовремя сданные книги (в качестве поощрения – возможность бесплатного сканирования или копирования определенного числа страниц, определенного времени работы в Интернете и др.). Такой подход показал свою высокую эффективность.

*По читательским формулярам (их расставляют по срокам возврата) установите всех, кто не сдал в срок числящиеся за ним документы. Начните их обзванивать, а если телефона у них нет, пишите открытки, посетите на дому. Не забудьте зафиксировать поделанную работу в формулярах и дневнике.*

### **ДЛЯ ЧЕГО НУЖЕН СТАТИСТИЧЕСКИЙ УЧЕТ В БИБЛИОТЕКЕ?**

Статистический учет в библиотеке – это регистрация, подсчет и количественная характеристика объема, состава и движения библиотечного фонда; числа и состава читателей и книговыдач; объема и состава массовой, библиографической, методической и других видов библиотечной работы для изучения деятельности библиотек, обобщения результатов и последующего планирования развития библиотечного дела.

Различаются 3 вида учета – *оперативный (или первичный), статистический и бухгалтерский*, которые тесно связаны между собой.

**В оперативный** или (первичный) учет входит систематическая регистрация каждого процесса работы библиотеки сразу по его выполнению: своевременное оформление документов на поступление и выбывшие книги, запись полученной литературы в книгу суммарного учета и инвентарную книгу, заполнение читательских формуляров и запись в них выданных книг, регулярное ведение «Дневника работы», который заполняется по установленным формам и правилам. Без оперативного учета невозможен никакой другой учет библиотечного дела.

Кроме оперативного учета, в библиотеке ведется **статистический учет**. В конце каждого месяца, квартала и года подводятся количественные итоги о книжном фонде, читателях, книговыдаче, посещениях, библиографических справках, массовых мероприятиях и т.д.

Цель **статистического учета** – установить точные данные о величине, составе и движении библиотечного фонда, числе и составе и книговыдаче, а также об объеме массовой, информационно-библиографической, методической работы, а также о внестационарных формах обслуживания. Все эти сведения получают на основе опера-

тивного учета в «Дневнике библиотеки».

**Бухгалтерский учет** имеет целью документальную регистрацию всех поступлений и расходов материальных ценностей библиотеки: книжного имущества, оборудования, столов, стульев, витрин и т.д. Расходование денег должно подтверждаться документами — это чеки и счета соответствующих организаций, квитанции об уплате денег за платные услуги и т.д. В Мариупольской ЦБС бухгалтерский учет осуществляется централизованной бухгалтерией учреждений культуры.

Учет работы библиотеки ведется в двух режимах:

- ежедневный учет;
- подсчет итогов за месяц.

Правильная постановка отчетности в библиотеках служит правдивому и полному ознакомлению с тем, что делается в библиотеках.

Для библиотек введены единые государственные формы учета и отчетности. Каждая библиотека должна систематически вести учет своей работы по этим формам и своевременно представлять отчет в вышестоящие органы, ведающие библиотеками. В условиях централизации предоставляются отчеты в ЦГБ (статистический - ежеквартально, информационный или текстовый о массовой работе - еженедельно, финансовый - ежемесячно). ЦГБ сводит отчеты в единый отчет по ЦБС.

**Учет читателей.** Основной документ для учета читателей, посещений и книговыдачи является формуляр читателя. Общее количество читателей выясняется путем подсчета читательских формуляров. Ежегодно (со 2 января) в массовых библиотеках проводится перерегистрация читателей. Это нужно для того, чтобы установить точное число читателей, т.к. некоторые читатели по разным причинам могут перестать пользоваться библиотекой в течение предыдущего года.

Единицей учета читателей является лицо, зафиксированное в карточке регистрации читателя или формуляре читателя. Только эти два документа являются основанием для подсчета числа читателей.

**Посещаемость** - один из важнейших показателей, характеризующих не только объем работы библиотеки, но и читательскую активность. Единицей учета посещений является факт прихода читателя в библиотеку, зарегистрированный в формуляре читателя, контрольном листке. Учет числа посещений ведут все подразделения ЦБС, которые посетил читатель для обмена изданий, возврата или продления срока пользования ими, чтения литературы в библиотеке, для получения библиографической справки, ознакомления с новыми поступлениями и выставками, а также для участия в массовых мероприятиях, проводимых в библиотеке.

В число посещений не должны включаться посетители массовых мероприятий, организуемых библиотекой вне своего помещения, а также участники научно-практических конференций, совещаний, семинаров, экскурсий по библиотеке, и мероприятий, проводимых в

стенах библиотеки другими организациями.

Как осуществлять учет выдачи изданий – смотри главу «**Как оформить книговыдачу?**». Вопросы учета книжного фонда библиотеки обсуждались в главе «**С чего начать?**». О том, как вести учет справочно-библиографической и массовой работы будет рассказано далее в главах «**Как подготовить отчет о справочно-библиографической работе?**» и «**Как составить отчет о массовой работе?**».

### **Как заполнить «Дневник библиотеки»?**

Каждая библиотека-филиал Мариупольской ЦБС в течение года заполняет «Дневник библиотеки». Дневники являются основными учетными документами, где фиксируется вся работа библиотеки, причем работа с взрослыми читателями, юношеством и читателями-детьми учитывается отдельно. Исправления и арифметические ошибки в дневниках не допускаются.

«Дневник библиотеки» состоит из 5 частей.

#### **Часть 1. Учет состава читателей и посещаемости**

В первой части дневника дается количественная и качественная характеристика читателей и посещаемости. Она заполняется ежедневно по читательским формулярам.

В графе «Всего» учитывается количество читателей, записавшихся (или зарегистрированных) в данный день, в данном структурном подразделении. Из общего числа читателей выделяют по возрасту – до 7 лет, 7-14 лет, 15-17 лет, 18-21 года, свыше 22 лет.

В графах «учащиеся» учитываются только те читатели, основным занятием которых является учеба.

Графа «женщины» заполняется только в тех библиотеках, вовлечение женщин в число читателей является особой задачей библиотек.

Графы «национальность» не заполняются и могут быть использованы для других записей.

В графах «отдельные группы читателей» библиотека учитывает те группы читателей, которых дифференцированно обслуживает (например: «домохозяйки», «безработные», «инвалиды», «преподаватели» и т.д.).

Читатели-пенсионеры относятся к группе «прочие».

В «число посещений» заносятся сведения о посещениях всех групп пользователей, отдельно выделяются графы: посещение «юношества от 15-21 года», «детей до 15 лет», посещение массовых мероприятий (эти сведения берут из 3-й части дневника «Учет массовой работы»).

В конце месяца подводятся итоги записи читателей за месяц, а также подсчитывается общее количество читателей в данном отделе библиотеки и их состав с начала года. Последний итог переносится на первую строку «Состоит к началу месяца» следующей страницы.

### **Часть № 2. Учет выдачи документов**

В этой части дневника дается количественная и качественная характеристика книговыдачи. Она заполняется ежедневно на основании записей в читательских формулярах. Сначала записывается общее число выданных книг, брошюр, периодических изданий, аудиовизуальных материалов, затем они подразделяются по содержанию.

Ведется учет выдачи литературы по языкам: русский, украинский, греческий и прочие. После этого в дневнике следуют незаполненные графы, в которых записывается выдача литературы по актуальным для данного периода темам (например, краеведение, экология, патриотическое воспитание). Необходимо предусмотреть учет выдачи литературы для категории «юношество». Результаты работы за месяц суммируются и отмечаются в графе «Всего за месяц».

При выдаче документов из одного структурного подразделения в другое, выдача записывается тем структурным подразделением, которое непосредственно осуществляет выдачу документов пользователю.

### **Часть 3. Учет массовой работы.**

Рекомендуем в этой части дневника отдельно учитывать книжные выставки и прочие массовые мероприятия. Для этого необходимо сделать соответствующие заголовки. Каждый раздел заполняется в хронологическом порядке. Комплексное мероприятие, включающее одновременно проведение различных форм (например, выставки, обзор) учитывается как одно мероприятие.

Раздел «Книжные выставки». Описывая выставки со сложной структурой необходимо указывать ее разделы.

Раздел «Массовые мероприятия». Кроме названия, темы и формы необходимо дать и оценку эффективности. Библиотечные уроки, Дни информации, Дни библиографии учитываются также как и массовые мероприятия, только в соответствующем разделе. Общепринятый учет мероприятий в дневнике библиотеки не позволяет вести его максимально полно. Поэтому рекомендуем использовать паспорт массового мероприятия.

### **Часть 4. Учет внестационарного обслуживания.**

Эта часть дневника не заполняется, если работа по внестационарному обслуживанию не ведется или фиксируется отдельно: «формуляр библиотечного пункта», «Договор» и другие документы.

Вместо этого, предлагаем в этой части дневника предлагаем вести учет работы с читателями-задолжниками, обозначив соответствующий раздел «Работа с читателями-задолжниками». Сведения о работе с читателями-задолжниками берутся из читательских формуляров.

### **Часть 5. Учет справочно-библиографической работы.**



В этой части дневника ведется количественный учет выполненных библиографических справок. Учет сложных библиографических справок и работы по информированию абонентов ведется в соответствующих учетных документах. Рассказ об этом пойдет в другом выпуске.

*Проверьте правильность заполнения «Дневника библиотеки» и «Дневника детской библиотеки».*

### **Как составить цифровой отчет о работе?**

Каждая библиотека в обязательном порядке составляет ежеквартально статистический и еженедельно информационный (или текстовой) отчеты о проделанной массовой работе. Также она составляет годовой статистический по форме 6-НК и текстовой отчеты за год.

Цифровые отчеты составляются на основе дневников библиотеки и документов внестационарных пунктов (если они есть). Если у вас правильно поставлен первичный учет, то составление отчетов не представляет большого труда.

Каждая цифра должна высчитываться только по соответствующим документам: число читателей, указанное в отчете, должно совпадать с числом читательских формуляров и с числом читателей в дневниках работы; число книговыдачи должно соответствовать данным дневников библиотеки и записям выданных книг в читательских формулярах и т.д.

Количественные показатели, отражающие объем основных выполненных библиотекой работ называются абсолютными: количество пользователей, книговыдач, посещений; массовая, информационная работа; движение фонда и др.

На основе абсолютных показателей рассчитываются средние показатели, характеризующие различные библиотечные процессы:

читаемость;

посещаемость;

обращаемость;

книгообеспеченность

**Посещаемость** – активность посещения библиотеки читателями

Посещаемость - количество посещений, приходящихся на 1 читателя за истекший период.

Посещаемость = Количество посещений : Количество читателей.

**Читаемость** – интенсивность чтения.

Читаемость – число изданий, выданных 1 читателю за истекший период.

Читаемость = Читаемость = Общая книговыдача : Количество читателей.

**Обращаемость** – степень использования фонда. Это среднее число книговыдач, приходящихся на единицу фонда.



Обращаемость = Общая книговыдача за год : Общее количество фонда на конец года.

**Книгообеспеченность** – характеризует величину фонда в отношении к числу читателей, т.е. его достаточность. Это среднее количество книг, приходящихся на одного зарегистрированного пользователя .

Книгообеспеченность = Объем фонда библиотеки на конец года : Число зарегистрированных читателей.

### СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

Алешин, Л.И. Использование аудиотехнических средств в библиотеке: учебно-практическое пособие. – М.: Либеря, 2004. – 205 с.

Арзуханов, А.С. Эффективность обслуживания в научно-технической библиотеке: метод. пособие. – М.: Либеря-Бибинформ, 2007. – 144 с.

Библиотерапия: задачи, подходы, методы / Сост. О.Л.Кабачек. – М., 2001. – 127 с.

Богданова, И.А. Библиотечный диалог: аспекты речевого общения: учебно-методическое пособие. – М.: Либеря-Бибинформ, 2006. – 120 с.

Бородина, В.А. Библиотечное обслуживание: учебно-методическое пособие. – М: Либеря, 2004. – 168 с.

Дыченко, Л.Ф. Психология и библиотекарь: учебно-практическое пособие. – М.: Либеря-Бибинформ, 2006, 2006. – 144 с.

Езова, С.А. Библиотечное общение как феномен исследования: монография. – М.: Либеря-Бибинформ, 2007. – 160 с.

Езова, С.А. Культура общения библиотекарей: учебно-методическое пособие. – М.: Либеря, 2004. – 144 с.

Староверова, К.О. Управление конфликтами в учреждениях культуры: методика обучения: научно-методическое пособие. – М.: Либеря-Бибинформ, 2005. – 176 с.

\* \* \*

Езова, С.А. Библиотека – центр человеческого общения // Библиотековедение. – 2005. - № 15. – С.122-125.

Езова, С.А. Библиотечное общение: возможные пути моделирования / С.А.Езова // Науч-ные и технические библиотеки. – 2009. - № 5. – С. 67-74.

Езова, С.А. Библиотечное общение: возможные пути моделирования / С.А.Езова // Научные и технические библиотеки. – 2009. - № 5. – С.67-74.

Матлина, С.Г. Библиотечное обслуживание как диалог // Библиотековедение. 1990. - № .: - С. 43-51.

Марченко, Т. Інновації в обслуговуванні користувачів: здо бутки і проблеми: (За матеріалами дослідження) / Т.Марченко // Бібліотечна планета. – 2007. - № 2. – С.31-32.

Мелентьева, Ю.П. Библиотечное обслуживание: учебник / Ю.П.Мелентьева. – М.: «Издательство ФАИР», 2006. – 256 с. – (Специаль-

ный издательский проект для библиотек).

Семилет, Наталия. Стоит ли спорить об очевидном?: [библиотечное обслуживание в современном мире) / Н.Семилет // *Бібліотечний форум України*. – 2009. – № 3. – С.8-11.

Шапошников, А.Е. Библиотекарь и читатель: аспекты общения // *Библиотековедение*. – 2001. – №1. – С.59-62.

Шевченко, В. Информационный сервис: быстро, эффективно, надежно: об изменении традиционной схемы организации обслуживания / В.Шевченко, М. Баимова, В. Руденко // *Библиотека*. – 2010. – № 8. – С.51-53.