

ИНСТРУКЦИЯ

по учету обслуживания пользователей
МБУК ЦБС г. Таганрога

УТВЕРЖДЕНА

Приказом Директора МБУК ЦБС
г. Таганрога
№160 от 25.10.2019 г.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция по учету обслуживания пользователей МБУК ЦБС г. Таганрога (далее - Инструкция) устанавливает единый порядок и требования к учёту первичных статистических показателей библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания, которые подлежат отражению в формах федерального статистического наблюдения установленного образца.

1.2. Целями учета в МБУК ЦБС г. Таганрога (далее - Библиотека) первичных статистических показателей библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания являются:

- статистический учет результатов библиотечной деятельности;
- мониторинг результатов основной деятельности для контроля выполнения муниципального задания и принятия управленческих решений;
- планирования деятельности Библиотеки и отчетности по её работе;
- обоснование запросов на финансирование и иную поддержку развития Библиотеки.

1.3. Инструкция предназначена для применения в структурных подразделениях Библиотеки занятых обслуживанием пользователей.

1.4. Инструкция разработана в соответствии с ГОСТом Р 7.0.20-2014 СИБИД «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»

1.5. В Инструкции используются следующие основные термины с соответствующими определениями:

база данных (БД) - набор данных, который достаточен для установленной цели и представлен на машиночитаемом носителе в виде, позволяющем осуществлять автоматизированную переработку содержащейся в нём информации.

библиотечная услуга - конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.)

библиографическая справка - ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка).

библиотечное обслуживание - совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг.

библиотечное мероприятие - вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении

библиотечный абонемент - форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов для использования вне библиотеки (на определенных условиях)

библиотечный читальный зал - форма обслуживания читателей, предусматривающая выдачу произведений печати и других документов для работы в помещении библиотеки, специально оборудованном для читателей и работы с документами

внестационарное библиотечное обслуживание - обслуживание читателей вне стационарной библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонемента и др.

выдача документов - предоставление документа по запросу пользователя библиотеки на абонементе, в читальном зале, через нестационарные формы обслуживания или через электронные информационные сети.

годовой комплект - совокупность номеров (выпусков) периодических изданий за год, принимаемая за одну учетную единицу фонда и выдачи документов

запрос пользователя библиотеки - требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги

конвюлот - сборный том, составленный его первоначальным владельцем, библиотекой, издателем или типографом, в который вплетены самостоятельные издания, рукописи, оттиски статей и иные материалы.

консультация – ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающие путь к их самостоятельному получению

копия документа - идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.

межбиблиотечный абонемент - абонемент, основанный на использовании документов из фондов других библиотек при их отсутствии в данном фонде

название - единица учета библиотечного фонда, в качестве которой принимается каждое новое или повторное издание, документ, отличающийся от остальных выходными сведениями или элементами издательского оформления. Периодическое издание, вне зависимости от количества выпусков и номеров, рассматривается как одно название.

обращение к веб-сайту библиотеки - сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы, приравнивается к посещению библиотеки.

отказ - неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

первичные статистические данные - абсолютные числовые величины, отражающие объем какого-либо объекта или характеристики какого-либо процесса.

подшивка (переплетная единица) - совокупность номеров периодических изданий (документов), сшитых, переплетенных или скрепленных другим способом в одно целое и принимаемых за одну учетную единицу фонда и выдачи документов.

полнотекстовая база данных - текстовая база первичных данных, содержащая полные тексты документов

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятий, абонент).

посещение - приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, ис-

пользования библиотечного пространства для общения, обращения к ее веб-сайтам.

справочно-библиографическая база данных - совокупность структурированных библиографических, реферативных и фактографических данных, хранящихся в электронной форме, с общим пользовательским интерфейсом и программой для поиска и манипулирования данными.

справочно-библиографическое обслуживание - обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг.

удаленный пользователь - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне её стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

удаленный лицензионный ресурс - электронный ресурс, предлагаемый его производителем в качестве отдельного продукта, к которому библиотека официально имеет право доступа.

фактографическая справка - ответ на запрос, содержащий фактические сведения

экземпляр - каждая отдельная единица документа, включаемая в фонд или выбывающая из него.

электронное издание - электронный документ, прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения.

электронный документ –

документ на машиночитаемом носителе, для использования которого необходимы средства вычислительной техники.

документ, записанный на отдельный материальный объект, который не является неотъемлемой частью конфигурации компьютера

электронная доставка документов (ЭДД) – форма современных библиотечных технологий, позволяющая выполнять заказы пользователей в виде получения электронных копий документов по скоростным каналам связи.

1.6. Обязательными для учета первичных статистических данных библиотечного обслуживания пользователей библиотеки являются статистические данные, которые относятся к показателям официального статистического учета и подлежат отражению в формах федерального статистического наблюдения 6-НК.

1.7. Учет первичных статистических данных библиотечного обслуживания осуществляется в автоматизированном и традиционном режимах.

1.8. Учет первичных статистических показателей библиотечного обслуживания в автоматизированном режиме осуществляется с использованием следующих автоматизированных систем:

1.8.1. Автоматизированной библиотечно-информационной системой ОПАС-GLOBAL (АБИС ОПАС-GLOBAL):

- Модуль «Регистрация пользователей» - для регистрации пользователей библиотеки;
- Модуль «Регистрация посещений» - для регистрации посещений пользователей в структурных подразделениях библиотеки с использованием технологий штрих - кодирования;
- Модуль «Отчеты и статистика работы системы» - для отчета о посещении Библиотеки и составе пользователей.

1.8.2. Автоматизированной системой «Vivaldi» (АСДЭД «Vivaldi») - для регистрации и учета пользователей «Таганрогской книжной коллекции» и выдачи электронных документов из неё и «Донской электронной библиотеки» (документы коллекции ЦГПБ имени А.П.Чехова).

1.8.3. Автоматизированной системой интернет - статистики для учета удаленных пользователей, посещений и просмотренных страниц сайтов.

1.8.4. Автоматизированной системой интернет - статистики в социальных сетях.

1.8.5. Автоматизированной системой статистики удаленных лицензионных ресурсов, к которым Библиотека официально оформила право доступа.

1.9. Учет первичных статистических показателей библиотечного обслуживания в традиционном режиме включает: выдачу документов и их копий, справок, электронных ресурсов при выполнении запросов пользователей, посещения мероприятий, проводимых Библиотекой.

1.10. Основными формами первичной учетной документации при обслуживании пользователей являются:

- читательский формуляр (приложение № 1);
- регистрационная карточка (приложение № 2);
- читательский билет (приложение № 3);
- электронный читательский билет (приложение № 4);
- анкета персональных данных (приложение № 5);
- электронная регистрационная форма удаленного пользователя (приложение № 6);
- коды посетителей (IP адресов) сайтов Библиотеки;
- бланк-заказ на документ по МБА (приложение № 7);
- электронный заказ на документ удаленного пользователя (приложение № 8);
- регистрационная карточка абонента МБА (приложение № 9);
- регистрационная карточка пользователя ЭДД (приложение № 10);
- билет разового посещения (приложение № 11);
- электронный билет разового посещения (приложение № 12);
- Лист учета статистики структурного подразделения
- Лист учета справочно-информационного обслуживания (приложение № 13);
- Лист учета статистики по предоставлению услуги ЭДД (приложение № 14);
- листок срока возврата;
- Паспорт мероприятия (приложение № 15)
- Формы регистрации на мероприятия (приложение № 16);
- Карточка учета коллективной информации (приложение № 17);
- Карточка учета индивидуальной информации (приложение № 18);
- Регистр учета услуг от приносящей доход деятельности;
- адрес электронной почты; номер телефона, факса; аккаунт в блогах и социальных сетях удаленного пользователя библиотеки, обратившегося для оказания определенной услуги;

1.11. Основной формой документации для фиксирования суммарного учета является Дневник учета обслуживания пользователей. Дневник ведется в электронной форме с обязательной ежемесячной распечаткой на бумажном носителе. Допускается введение дополнительных факультативных граф с учетом специфики работы каждого структурного подразделения.

1.12. Данные суммарного учета структурного подразделения фиксируются ежедневно.

1.13. В Библиотеке устанавливаются следующие сроки хранения форм первичной учетной документации по учету обслуживания:

- читательский формуляр 3 года;
- регистрационная карточка 3 года;
- читательский билет 5 лет;
- электронный читательский билет 5 лет;
- анкета персональных данных 5 лет;
- электронная регистрационная форма удаленного пользователя 1 год;
- коды посетителей (IP адресов) сайтов 3 года,
- бланк-заказ на документ МБА 3 года;
- электронный заказ на документ удаленного пользователя 1 месяц после выполнения;
- регистрационная карточка абонента МБА 3 года;
- регистрационная карточка пользователя ЭДД 3 года;
- билет разового посещения 1 год;
- электронный билет разового посещения 1 год;
- Лист учета статистики структурного подразделения 1 год;
- Лист учета справочно-информационного обслуживания 1 год;
- Лист учета статистики по предоставлению услуги ЭДД 1 год;
- Паспорт мероприятия 1 год;
- Формы регистрации на мероприятия 1 год;
- Карточка учета коллективной информации 1 год;
- Карточка учета индивидуальной информации 1 год;
- Регистр учета услуг от приносящей доход деятельности 10 лет;
- статистические данные, учитываемые в автоматизированном режиме, хранятся на серверах разработчиков автоматизированных систем и сроки доступа к ним определяются разработчиком;
- Дневник учёта обслуживания традиционных и удалённых пользователей 3 года;

1.14. В структурных подразделениях Библиотеки, обслуживающих пользователей, суммарный учет статистики осуществляют главные или ведущие специалисты. В их должностной инструкции фиксируются эти трудовые функции и ответственность за достоверность предоставленной информации.

1.15. Контроль учета статистических данных в структурном подразделении осуществляет заведующий.

1.16. В случае обнаружения недостатков в учете, повлекших за собой предоставление недостоверной статистической информации и искажение официальной статистической отчетности Библиотеки, заведующие структурными подразделениями, главные и ведущие специалисты, отвечающие за организацию учета обслуживания, несут персональную ответственность в соответствии со ст.13.19 Закона РФ «Об ответственности за нарушение порядка предоставления государственной статистической отчетности» от 13.05.92 № 2761-1.

1.17. В Библиотеке устанавливаются следующие сроки отчетности:

ежедневно:

- ✓ структурные подразделения отражают информацию об основных статистических данных по обслуживанию локальных и удаленных пользователей в Дневнике учёта обслуживания пользователей;
- ✓ структурные подразделения, осуществляющие автоматизированный учет пользователей до 11 часов, предоставляют в отдел "Регистрации и учета" ЦГПБ имени А. П. Чехова в письменной форме информацию об основных статистических данных за предыдущий день.
- ✓ структурные подразделения, обслуживающие пользователей, предоставляют информацию о проведённых мероприятиях (из Паспорта мероприятий) и размещают её на следующий день на FTP – сервере.

ежемесячно:

- ✓ заведующие структурными подразделениями делают сверку статистических данных по дням в Дневнике учёта обслуживания пользователей;
- ✓ структурные подразделения, обслуживающие пользователей, предоставляют в организационно-методический отдел ЦГПБ имени А.П.Чехова и методико-библиографический отдел ЦГДБ имени М.Горького отчеты о проделанной работе;
- ✓ заведующие структурными подразделениями с автоматизированной регистрацией пользователей, делают сверку статистических данных по дням в Дневнике учёта обслуживания пользователей с данными, зафиксированными отделом "Регистрации и учета" ЦГПБ имени А. П. Чехова.

ежеквартально:

- ✓ заведующие структурными подразделениями, предоставляют в организационно-методический отдел ЦГПБ имени А. П. Чехова автоматически сформированный отчет статистических данных из электронного дневника по учету обслуживания пользователей за отчетный период;

ежегодно:

- ✓ заведующие структурными подразделениями предоставляют в организационно-методический отдел ЦГПБ имени А. П.Чехова и методико-библиографический отдел ЦГДБ имени М.Горького статистические данные за год для составления годового отчета и заполнения формы 6-НК федерального государственного статистического наблюдения

II. УЧЕТ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ ПОДСЧЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

2.1. Количественные показатели пользователей Библиотеки подсчитываются по следующим параметрам:

- пользователи;
- удаленные пользователи;
- посетители мероприятий

2.2. Учет пользователей в Библиотеке осуществляется в следующих аспектах:

- для установления общего объёма количественных показателей учет ведется в каждом структурном подразделении, занятом обслуживанием и отражается в Дневнике учета обслуживания пользователей, Паспорте мероприятия и электронных БД пользователей, в т. ч. обратившихся для получения информации или услуг через аккаунты или страницы Библиотеки в социальных сетях;
- для определения единого числа пользователей организационно-методическим отделом суммируются данные, полученные от структурных

подразделений Библиотеки и данные учета удаленных пользователей, отраженные в:

- ✓ электронных БД кодов (IP-адресов) посетителей сайтов (Приложение № 19);
- ✓ электронной БД зарегистрированных пользователей сайтов Библиотеки;
- ✓ электронной БД зарегистрированных пользователей «Таганрогской книжной коллекции» в АСДЭД «Vivaldi»;
- ✓ электронных БД пользователей, обратившихся в Библиотеку для получения информации или услуг через её аккаунты или страницы в социальных сетях (Приложение № 20);
- ✓ электронной БД абонентов МБА (Приложение № 21);
- ✓ электронной БД пользователей ЭДД (Приложение № 22);
- ✓ электронных БД пользователей, обратившихся в удаленном режиме за информационными библиотечными услугами в структурные подразделения Библиотеки. (Приложение №23);

2.3. Единицами учета пользователей являются локальный, удалённый пользователь и посетитель массового мероприятия.

2.3.1. Единицей учета локальных пользователей является физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами Библиотеки в её стенах и зарегистрированное в читательском формуляре, регистрационной карточке, модуле «Регистрация пользователей».

2.3.2. Единицей учета удаленных пользователей, обратившихся в Библиотеку через электронные информационные сети, является:

- код посетителя (IP адрес физического или юридического лица) сайтов
- учётная запись, под которой зарегистрированный пользователь входит, авторизовавшись на сайтах Библиотеки;
- учётная запись посетителя «Таганрогской книжной коллекции»;
- адрес электронной почты/номер телефона, факса физического или юридического лица, обратившегося в удаленном режиме в структурные подразделения Библиотеки для получения информационных библиотечных услуг;
- сетевое имя пользователя, обратившегося в Библиотеку для получения информации или услуги через её аккаунты или страницы в социальных сетях.

2.3.3. Единицами исчисления учёта посетителей массового мероприятия является человек, принимающий участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в установленной Библиотекой форме.

2.4. Учет локальных пользователей в структурных подразделениях осуществляется в традиционном и автоматизированном режиме с использованием модуля «Регистрация пользователей», согласно дате его записи или перерегистрации.

Перерегистрация локального пользователя проводится ежегодно в момент его первого посещения Библиотеки в текущем году.

2.5. Учет удаленных пользователей Библиотеки, обратившихся через электронные информационные сети, осуществляется следующим образом:

2.5.1. Учет общего числа кодов посетителей (IP адресов) сайтов производится ежедневно сотрудниками отдела «Центр информационных технологий» ЦГПБ имени А. П. Чехова и регистрируется ими в единой электронной БД кодов посетителей (IP адресов). Подсчет кодов посетителей (IP адресов) сайтов системы осуществляется ежеквартально путем суммирования количества неодинаковых

кодов, зарегистрированных автоматизированной системой интернет - статистики и зафиксированных статистическими счетчиками, установленными на web-сайтах. Полученные данные за отчетный период ежеквартально передаются в отдел «Регистрации и учета» ЦГПБ имени А. П. Чехова;

2.5.2. Учет общего количества зарегистрированных удаленных пользователей «Таганрогской книжной коллекции» производится в автоматизированном режиме с использованием АСДЭД «Vivaldi» и ежеквартально полученные данные передаются сотрудниками отдела «Центр информационных технологий» в отдел «Регистрации и учета» ЦГПБ имени А. П. Чехова.

Подсчет общего количества удаленных пользователей «Таганрогской книжной коллекции» осуществляется 1 раз в год;

2.5.3. Учет пользователей, обратившихся в удаленном режиме за услугой по электронной доставке документов, производится сотрудниками отдела «Центр оцифровки документов» ЦГПБ имени А. П. Чехова в электронной БД пользователей ЭДД и ежеквартально полученные данные передаются в отдел «Регистрации и учета» ЦГПБ имени А. П. Чехова;

2.5.4. Учет пользователей, обратившихся в удаленном режиме для получения информационных библиотечных услуг через её аккаунты и страницы в социальных сетях, производится структурными подразделениями, имеющими свои представительства в социальных медиа. Сетевое имя пользователя фиксируется в электронной БД удаленных пользователей структурного подразделения, согласно интернет - статистике. Полученные данные ежеквартально передаются в отдел «Регистрации и учета» ЦГПБ имени А. П. Чехова;

2.5.5. Учет пользователей, обратившихся в удаленном режиме для получения информационных библиотечных услуг через электронную почту, факс, телефон производится структурными подразделениями, оказывающими эти услуги. ФИО или сетевое имя пользователя и адрес электронной почты, фиксируются в электронной БД удаленных пользователей структурного подразделения, согласно дате обращения. Полученные данные ежеквартально передаются в отдел «Регистрации и учета» ЦГПБ имени А. П. Чехова.

2.6. Подсчет пользователей, обратившихся в удаленном режиме, осуществляется путем суммирования статистики библиотечно-информационного обслуживания всех полученных данных отделом «Регистрации и учета» ЦГПБ имени А. П. Чехова и ежеквартально передаются в организационно-методический отдел ЦГПБ имени А. П. Чехова.

2.7. Учет посетителей массовых мероприятий Библиотеки, осуществляется путем суммирования данных, зафиксированных в Паспорте мероприятия структурными подразделениями.

2.8. Общее количество пользователей Библиотеки определяется путем суммирования следующих статистических данных:

- единого числа локальных пользователей структурных подразделений за отчетный период, полученных в процессе их записи и перерегистрации;
- удаленных пользователей сайтов за отчетный период, полученных от подсчета кодов посетителей (IP адресов);
- зарегистрированных удаленных пользователей «Таганрогской книжной коллекции», полученных от подсчета учетных записей за отчетный период;

- единого числа пользователей, обратившихся в удаленном режиме в структурные подразделения для получения информационных библиотечных услуг за отчетный период;
- единого числа удаленных пользователей, обратившихся для получения информационных библиотечных услуг, через её аккаунты и страницы в социальных сетях за отчетный период.
- единого числа зарегистрированных посетителей массовых мероприятий Библиотеки за отчетный период.

III. УЧЕТ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ ПОДСЧЕТ ПОСЕЩЕНИЙ БИБЛИОТЕКИ

3.1. Посещение является количественным показателем библиотечной статистики и характеризует востребованность библиотечных услуг.

3.2. Единицей подсчета количества посещений является приход или обращение пользователя в Библиотеку:

- посещения структурных подразделений, зафиксированные в автоматизированном и традиционном режимах;
- обращения (сессии) к веб - сайтам Библиотеки, имеющим отдельные счетчики, исключая блоги, аккаунты, страницы Библиотеки в социальных сетях;
- посещения социокультурных мероприятий, организованных Библиотекой (выставок, экскурсий, творческих вечеров, презентаций и т. д.), в т.ч. вне стен библиотеки;
- посещения Интернет - конференций, проводимые Библиотекой;
- обращения к удаленным лицензионным ресурсам Библиотеки, в т.ч. Литрес (при наличии договора);
- обращения к электронным ресурсам, размещённым на веб-сайтах Библиотеки;
- обращения к краеведческим электронным полнотекстовым и иллюстративным коллекциям Библиотеки;
- обращения к электронным каталогам и электронным базам данных Библиотеки;
- обращения в Библиотеку посредством средств коммуникации (телефон, почта, факс, телеграф, электронная почта).

3.3. Количество посещений складывается из количества посещений локальных и удаленных пользователей, в т.ч. незарегистрированных.

3.4. Для установления общего количества посещений локальными и удаленными пользователями учет ведется в каждом структурном подразделении, занятом обслуживанием и отражается в Дневнике учёта обслуживания пользователей;

3.5. Учет посещений локальных пользователей осуществляется структурными подразделениями в автоматизированном и традиционном режиме.

3.5.1. В автоматизированном режиме осуществляется учет посещений пользователей, зарегистрированных в модуле «Регистрация посещений» с использованием технологий штрих - кодирования. Данные по количеству посещений, зафиксированные в модуле «Регистрация посещений», отдел «Регистрации и учета» ЦГПБ имени А.П. Чехова ежедневно заносит в Дневник учёта обслуживания пользователей.

3.5.2. В традиционном режиме осуществляется учет посещений пользователей Библиотеки, зафиксированных в читательском формуляре, листе учета стати-

стики, Паспорте мероприятия. Данные по количеству посещений ежедневно заносятся в Дневник учёта обслуживания пользователей.

3.6. Учет посещений удаленных пользователей осуществляется автоматизированной системой интернет - статистики с помощью счетчиков, установленных на сайтах Библиотеки.

3.6.1. Единицей учета посещений веб - сайтов является обращение (сессия).

3.7. Не учитываются в число посещений:

- посещения мероприятий, организаторами которых являются сторонние учреждения и организации и в которых Библиотека не принимает участия;
- посещения обучающих мероприятий для библиотечных работников;
- посещение блогов, аккаунтов, страниц Библиотеки в социальных сетях.

3.8. Подсчет общего количества посещений локальных и удаленных пользователей ежеквартально осуществляется сотрудниками методического отдела ЦГПБ имени А. П. Чехова на основе письменных отчетов руководителей структурными подразделениями и статистических данных интернет - статистики, снятых с показаний счетчиков отделом «Центр информационных технологий» ЦГПБ имени А. П. Чехова и отделом «Электронный зал» ЦГДБ имени М. Горького.

IV. УЧЕТ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ ПОДСЧЕТ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ И ИХ КОПИЙ

4.1. Показатель характеризует использование библиотечного фонда и дает оценку деятельности Библиотеки с точки зрения ее социальной эффективности.

4.2. Учет выдачи документов производится в структурных подразделениях, Библиотеки занятых обслуживанием пользователей.

4.3. Снятие показаний счетчиков по выдаче электронных документов осуществляют сотрудники, имеющие доступ к интернет – статистике.

4.4. Выдача документов состоит из:

- ✓ выдачи (просмотра) документов из фонда Библиотеки в стационарном и удаленном режимах;
- ✓ выдачи (просмотра) документов из фондов других библиотек в стационарном режиме.

4.4.1. Выдача (просмотр) документов из фонда Библиотеки в стационарном и удаленном режимах складывается из:

- ✓ выдачи документов на физических носителях, в т.ч. документов из краеведческих электронных полнотекстовых и иллюстративных коллекций ЦГПБ имени А. П. Чехова;
- ✓ выдачи электронных документов из цифровой библиотеки «Таганрогская книжная коллекция» (только для ЦГПБ имени А. П. Чехова);
- ✓ выдачи электронных документов из коллекции ЦГПБ имени А. П. Чехова на сайте «Донской электронной библиотеки» (только для ЦГПБ имени А. П. Чехова);
- ✓ выдачи инсталлированных документов (только для ЦГПБ имени А. П. Чехова);
- ✓ выдачи сетевых удаленных лицензионных документов, в т.ч. электронных документов из «Национальной электронной библиотеки» (НЭБ) и оцифрованных изданий из других библиотек, находящихся в открытом доступе;

4.4.2. Выдача (просмотр) документов из фондов других библиотек в стационарном режиме складывается из:

- ✓ выдачи документов полученных по системе МБА и ЭДД;
- ✓ выдачи документов доступных в виртуальных читальных залах:

4.5. Учету подлежат все виды документов, выдаваемые пользователю в структурных подразделениях, как из библиотечного фонда, так и полученные из других библиотек по МБА, ЭДД и через электронные информационные сети.

4.6. Продление срока пользования документом по инициативе пользователя учитывается как самостоятельная выдача, осуществляемая при непосредственном приходе пользователя в Библиотеку, а так же с помощью сервиса на сайтах Библиотеки, телефона, факса.

4.7. Учет выдачи производится по числу выданных документов на физических носителях, инсталлированных документов, сетевых удаленных лицензионных документов, зарегистрированных в первичной документации структурных подразделений, автоматизированных системах и интернет - статистики.

4.8. При выдаче изданий из одного структурного подразделения в другое, учет выдачи производится структурным подразделением, непосредственно осуществляющим выдачу пользователю.

4.9. Подсчет общего числа выданных документов производится суммированием числа экземпляров, зарегистрированных каждым структурным подразделением в Дневнике учёта обслуживания пользователей.

4.10. Единицы учета выдачи документов библиотечного фонда:

- Для книг и брошюр:

- каждое отдельное издание (книга, брошюра);
- каждое издание, входящее в конвюлот;
- каждый отдельный том (выпуск, часть) многотомного издания, имеющий индивидуальное заглавие,
- каждая из брошюр, выпущенная в объединяющей их издательской папке, обложке, манжетке;
- каждая книга и брошюра, входящая в книжную серию (нумерованную или ненумерованную);
- отдельно изданное приложение к книге и брошюре, имеющее индивидуальное заглавие и самостоятельное значение.

- Для журналов и продолжающихся изданий:

- номер, том, выпуск (изданные отдельно);
- комплект номеров, томов, выпусков, переплетенных в один блок издателем;
- периодическое приложение к журналу, имеющее индивидуальное заглавие и собственную нумерацию;
- каждая серия продолжающегося издания, имеющая индивидуальное заглавие и собственную нумерацию выпусков.

- Для газет:

- годовой комплект;
- номер/выпуск однодневных (разовых) газет;
- отдельно изданное приложение к газете, имеющее индивидуальное заглавие, собственную нумерацию и выходные сведения.

- Для изоизданий:

- каждый отдельно выпущенный том, выпуск альбома, продолжающегося или листового издания, имеющий индивидуальное заглавие,
- лист, открытка, плакат, фотографический документ, гравюра, ксилография, литография, линогравюра, офорт, эстамп, лубочное издание, олеография, художе-

ственная репродукция, экслибрис, не объединенные издательской папкой (обложкой, манжеткой, коробкой);

- группа листовых документов, комплект кадров, фотодокументов, изоизданий, объединенных издательской папкой (обложкой, манжеткой, оберткой).

- Для нотных изданий:

- самостоятельное нотное издание;

- партия (голос), партитура и клавиш, изданные отдельно;

- партии (голоса), объединенные с партитурой (клавиш) в одном издании,

- партии, объединенные издательской папкой (обложкой).

- Для картографических изданий:

- карта, карта - схема,

- атлас, том многотомного издания;

- атлас, состоящий из отдельных пронумерованных или датированных выпусков;

- каждый выпуск серийного издания карты или атласа;

- карта, изданная на нескольких листах (подлежащих склейке) и объединенная общим заглавием,

- многотомное (многостраничное) картографическое издание, имеющее общее заглавие.

- Для нормативно-производственных документов:

- патент, описание изобретения, типовая проекция, каталог промышленного оборудования и изделий, технические условия, авторское свидетельство, стандарт,

- нормативно-производственные документы, выпущенные в объединяющей их издательской папке (обложке) при наличии на папке содержания всего издания и единых выходных сведений,

- нормативно-производственные документы, выпущенные в виде отдельных листов, если каждый из них имеет индивидуальные выходные сведения, даже если они объединены одной издательской папкой (обложкой).

- Для неопубликованных документов, обладающих признаками интеллектуальной собственности:

- диссертация, препринт, отчет о научно-исследовательской работе, перевод, описание алгоритмов, программа для ЭВМ;

- чертеж или полный комплект проектно-конструкторских документов, относящихся к одному изделию (объекту);

- комплект депонированной научной работы, состоящий из двух экземпляров работы и сопроводительных документов;

- сброшюрованный блок или отдельная папка неопубликованных документов, имеющая индивидуальное заглавие.

- Для аудиовизуальных документов:

- кассета, бобина (катушка), файл для видеодокументов и кинодокументов;

- кассета, диск, компакт-диск, бобина (катушка), файл для фонодокументов;

- кадр, рулон для визуальных статических документов;

- компакт-диск, файл для мультимедийных документов

- Для электронных документов:

- каждая версия электронного документа одного названия, находящаяся на съемных носителях и в стационарных хранилищах структурных подразделений;

- экземпляр компакт-диска, дискеты, флеш - карты для электронных документов на съемных носителях;

- название для сетевых и инсталлированных электронных документов;
 - название для патентно-информационных продуктов и товарных знаков на оптических дисках.
- 4.11. Учет выдачи нот, карт, изоизданий, патентов, стандартов, объединенных или хранящихся в папках, коробках, комплектах, подшивках, производится по числу экземпляров документов, полученных пользователем в соответствии с его запросом.
- 4.12. Выдача приложений к отдельным видам издания, имеющих индивидуальное заглавие и выходные данные, учитывается как самостоятельная выдача.
- 4.13. В затруднительных случаях определения основного носителя информации и приложения к нему, за основной носитель, подлежащий учету, принимается текстовый документ.
- 4.14. Приложение на электронном носителе не учитывается в общей выдаче как отдельный экземпляр, если представляет собой вложение в традиционное издание.
- 4.15. Учет выдачи полнотекстовых электронных документов, выданных с помощью аппаратов для чтения электронных книг, учитывается по количеству фактически выданных пользователю экземпляров документов и отражается в Дневнике учёта обслуживания пользователей.
- 4.16. Учет выдачи инсталлированных электронных документов из правовых полнотекстовых баз данных, учитывается по количеству фактически выгруженных пользователем экземпляров документов и отражается в Дневнике учёта обслуживания пользователей
- 4.17. Единицей учета выдачи электронных документов из удаленных лицензионных ресурсов является документ, выгруженный пользователем.
- ✓ Учет выдачи электронных документов из удаленных лицензионных ресурсов осуществляется во всех подключенных к ресурсу структурных подразделениях;
 - ✓ Статистические данные ежемесячно сверяются структурными подразделениями и сотрудниками отдела «Центр электронных ресурсов и библиографии» ЦГПБ имени А. П. Чехова.
 - ✓ Ежеквартально на основе письменных отчетов руководителей структурных подразделений Библиотеки производится подсчет общего числа выданных документов из удаленных лицензионных ресурсов и передается в организационно-методический отдел ЦГПБ имени А. П. Чехова.
- 4.18. Единицей учета выдачи электронных документов «Таганрогской книжной коллекции» является просмотр цифровой копии экземпляра любого вида документа (книги, статьи, номера газеты, номера журнала, карты и т. д.).
- ✓ Учет выдачи электронных документов «Таганрогской книжной коллекции» осуществляется в автоматизированном режиме с использованием АСДЭД «Vivaldi» и статистические данные ежеквартально передаются сотрудниками отдела «Центр информационных технологий» в организационно-методический отдел ЦГПБ имени А. П. Чехова.
- 4.19. Единицей учета выдачи электронных документов из коллекции ЦГПБ имени А. П. Чехова на сайте «Донской электронной библиотеки» является просмотр

цифровой копии экземпляра любого вида документа (книги, статьи, номера газеты, номера журнала, карты и т. д.).

- ✓ Учет выдачи электронных документов из коллекции ЦГПБ имени А. П. Чехова на сайте «Донской электронной библиотеки» осуществляется в автоматизированном режиме с использованием АСДЭД «Vivaldi», данные передаются сотрудниками отдела «Центр информационных технологий» в организационно-методический отдел ЦГПБ имени А. П. Чехова.

4.20. Единицей учета выдачи оцифрованных изданий других библиотек, находящихся в открытом доступе является просмотр электронной копии экземпляра любого вида документа (книги, статьи, номера газеты, номера журнала, карты и т. д.).

- ✓ Учет выдачи оцифрованных изданий осуществляется во всех структурных подразделениях, имеющих автоматизированные места для самостоятельной работы пользователей ежедневно.
- ✓ Ежеквартально (на основе письменных отчетов руководителей структурных подразделений) отделом «Центр электронных ресурсов и библиографии» ЦГПБ имени А. П. Чехова производится подсчет общего числа выданных оцифрованных изданий других библиотек и передается в организационно-методический отдел ЦГПБ имени А. П. Чехова.

4.21. Единицей учета выдачи документов из краеведческих электронных полнотекстовых и иллюстративных коллекций ЦГПБ имени А. П. Чехова, является просмотр цифровой копии документа или файла (книги, статьи, открытки, карты, фотографии и т. д.).

- ✓ Учет выдачи документов из краеведческих электронных полнотекстовых и иллюстративных коллекций осуществляется в отделе «Центр краеведческой информации» ежедневно.
- ✓ Статистические данные ежеквартально передаются сотрудниками отдела «Центр краеведческой информации» в организационно-методический отдел ЦГПБ имени А.П. Чехова.

4.22. Подсчет общего количества выданных документов ежеквартально осуществляется сотрудниками организационно-методического отдела ЦГПБ имени А. П. Чехова на основе письменных отчетов руководителей структурными подразделениями, данных интернет - статистики и социальных сетей.

4.24. Учет копий документов ведется в структурных подразделениях. Копии документов, изготовленные по запросам пользователей, из книг, брошюр, нот, нормативно-технической документации, периодических изданий, не включаются в общее число выданных документов, а учитываются самостоятельно в Регистре учета услуг от приносящей доход деятельности и Листе учета статистики структурного подразделения.

4.25. Подсчет выдачи копий документов осуществляется дифференцированно по способам изготовления копий.

4.26. Единицей подсчета количества копий, изготовленных различными способами, является:

- страница, скан, - для сканирования;
- страница - для ксерокопирования;
- страница - для распечатки электронных документов;
- файл - для электронного копирования с носителя на носитель;
- кассета - для аудиокопирования.

V. УЧЕТ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

5.1. Показатели библиотечно-информационного обслуживания подсчитываются всеми структурными подразделениями Библиотеки.

5.2. Справки, выданные на один запрос пользователя, подсчитываются по их реальному количеству, которое может не совпадать с количеством запросов.

5.3. Учет справки, в выполнении которой было занято несколько структурных подразделений, осуществляется подразделением, предоставившим ответ пользователю.

5.4. Единицей учета библиотечно-информационного обслуживания является: справка; консультация;

5.5. Учету подлежат справки:

- библиографическая (адресная, тематическая, уточняющая);
- фактографическая;

5.5.1. Подсчет справок, выданных различным категориям пользователей, осуществляется по следующим параметрам:

- количество справок, выданных пользователям при непосредственном посещении библиотеки;
- количество справок, выданных удаленным пользователям по системе виртуального справочно-библиографического обслуживания, электронной почте, на аккаунты пользователей в социальных сетях, по почте, телефону.

5.5.2. Подсчет количества выданных справок осуществляется согласно их типологии:

- библиографическая адресная - ведется по числу документов, наличие которых в фонде Библиотеки требуется установить.
- библиографическая тематическая - производится по числу выполненных тем, подготовленных в виде библиографических списков или тематических подборок по одной теме.
- библиографическая уточняющая - производится по числу уточняемых библиографических записей независимо от количества уточняемых элементов в одной записи.
- фактографическая - ведется по числу выявляемых фактов статистического, адресного, топографического, биографического, хронологического и другого характера

5.6. Учету подлежат консультации:

- библиографическая (методическая);
- ориентирующая (справочная);
- вспомогательно - техническая;
- факультативная (выполненная на легитимном основании юристом, педагогом, психологом и др.)

5.6.1. Подсчет предоставленных Библиотекой консультаций осуществляется по видам:

- библиографическая (методическая) консультация – обучение самостоятельному библиографическому поиску.
- ориентирующая консультация (справочная) - о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания; о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений Библиотеки; о проводимых мероприятиях, ее услугах и ресурсам;
- вспомогательно - техническая консультация – по использованию оборудования и аппаратно-программных средств осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т.д.;
- факультативная консультация, выполненная на легитимном основании в помещении Библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др.).

5.7. Учет выполненных справок и консультаций локальным и удалённым пользователям ведется на Листах учета справочно-информационного обслуживания структурного подразделения, а для фиксирования суммарного учета по Библиотеке сведения подаются ежеквартально в отдел «Центр электронных ресурсов и библиографии».

5.8. Учет коллективных и индивидуальных информации ведется на карточках учета в каждом структурном подразделении, а для фиксирования суммарного учета по Библиотеке сведения подаются ежеквартально в отдел «Центр электронных ресурсов и библиографии».

VI. УЧЕТ МАССОВОЙ РАБОТЫ.

7.1. Учет массовой работы ведут все структурные подразделения Библиотеки.

7.2. Единицей подсчета количества библиотечных мероприятий является одно мероприятие вне зависимости от времени и формы.

7.3. Библиотечное мероприятие, включающее одновременно проведение различных форм, учитывается как одно мероприятие.

7.4. Библиотечное мероприятие, в организации и/или проведении которого принимали участие несколько структурных подразделений Библиотеки, учитывается один раз за подразделением, несущим за него ответственность.

7.5. При проведении циклов мероприятий (недель, декад, месячников) учитывается каждое мероприятие, входящее в цикл.

7.6. Учет массовой работы производится в Паспорте мероприятия, где указывается дата проведения мероприятия, форма его проведения, название, направление,

краткое описание, количество посетителей (по возрастным категориям), место проведения (в стенах Библиотеки или вне стен Библиотеки), ответственный. В Паспорт мероприятий по мере необходимости могут вноситься дополнительные графы.

Регистрационная карточка

№ _____

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ
КАРТОЧКА**

№		
Год		

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Год рождения _____

Адрес _____

e-mail _____

Дата регистрации _____

Читательский билет



Информацию о ресурсах и услугах муниципальных библиотек можно получить на сайтах:
www.cbs-tag.ru; www.taglib.ru; www.detlib-tag.ru
 телефон для справок 340-321

Передача билета другому лицу ВОСПРЕЩАЕТСЯ!


 049400

Билет является собственностью МБУК ЦБС г. Таганрога

Электронный читательский билет

OPAC-Global
Разработано ЛИТ-М на базе решений Software AG

OPAC - Global®
80.68.5.27

Поисковое выражение: **READER**
 Найдено записей: **1**

<input checked="" type="checkbox"/>	Идентификатор ФИО Группа читателя Дата окончания Штрихкод Штрафные санкции Дата окончания штрафных санкций	ЧИТАТЕЛЬ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ 
-------------------------------------	--	--

Анкета персональных данных

Анкета

№ читательского билета _____

1. Фамилия, имя, отчество (полностью) _____
2. Год рождения _____
3. Документ (паспорт, военное удостоверение с регистрацией) Серия _____ № _____
когда выдан _____ кем выдан _____
4. Телефон: дом,- раб.,- сотовый _____
5. Образование _____
6. Место учебы _____ факультет _____ курс _____
7. Место работы _____
8. Должность _____
9. Место жительства
Адрес (по паспорту) _____
Фактический адрес _____

База данных пользователей ЦГПБ имени А. П. Чехова создается на основании: Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных»; Административного регламента МУК ЦБС; Правил пользования ЦГПБ имени А. П. Чехова; Положения об обработке персональных данных читателей МУК ЦБС.

С правилами пользования «Центральной городской публичной библиотеки имени А. П. Чехова» Ознакомлен (а)
 Даю свое согласие на обработку моих персональных данных, указанных в настоящей Анкете для создания электронной Базы данных пользователей ЦГПБ имени А. П. Чехова.

Дата _____ Подпись _____

Электронная регистрационная форма удаленного пользователя

Главная → Регистрация

Поля, отмеченные *, обязательны для заполнения!

Логин*
(заполняется только латинскими буквами) _____

Фамилия* _____

Имя* _____

Отчество* _____

Название организации или учреждения*
(для представителей юридических лиц) _____

Год рождения* _____

Пол* Муж Жен

Страна* Россия

Профессия* _____

Образование* Высшее

E-mail* _____

Пароль* _____

Подтверждение пароля* _____

№ читательского билета _____

Введите код с картинки* 93730

Бланк-заказ на документ по МБА

Бланк - заказ по МБА		Бланк - заказ по МБА	
Код абонента: № заказа Дата	Шифры издания:	Код абонента: № заказа Дата	Шифры издания:
Наименование и адрес библиотеки-заказчика:		Наименование и адрес библиотеки-заказчика:	
Автор, заглавие документа:		Автор, заглавие документа:	
Автор, заглавие статьи:		Автор, заглавие статьи:	
Место издания:	Год издания:	Место издания:	Год издания:
Оригинал, ксерокопия, электронная копия (подчеркнуть)		Оригинал, ксерокопия, электронная копия (подчеркнуть)	
Ответственное лицо		Ответственное лицо	

Форма учета абонентов МБА

Абоненты МБА - индивидуальные

№ п/п	Дата регистрации	Ф.И.О.	Адрес	e-mail	Телефон

Абоненты МБА - коллективные

№ п/п	Дата регистрации	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Ф.И.О. (ответственный)	e-mail	Телефон

Приложение № 8

Электронный заказ на документ удаленного пользователя

Тип запроса

Автор

Название книги/журнала/газеты

Том/Номер журнала

Год издания

Номера страниц

Название статьи

Месяц издания

Ваша Фамилия *

Ваше имя *

Название организации или учреждения
(для представителей юридических лиц)

Приложение № 9

Регистрационная карточка абонента МБА

Регистрационная карточка абонента МБА (физическое лицо)	Регистрационная карточка абонента МБА (юридическое лицо)
ФИО _____ Год Рождения _____ Место работы/Учебы _____ _____ Профессия _____ Домашний адрес _____ Телефон дом. _____ сот. _____ e-mail _____ Паспорт: серия _____ № _____ Кем и когда выдан _____ _____ Дата регистрации _____ Правила предоставления услуг МБА и ЭДД обязуюсь выполнять _____ (подпись абонента)	Полное наименование учреждения _____ _____ Почтовый адрес _____ Телефон _____ Факс _____ e-mail _____ ФИО ответственного лица _____ _____ Паспорт: серия _____ № _____ Кем и когда выдан _____ _____ Дата регистрации _____ Правила предоставления услуг МБА и ЭДД обязуюсь выполнять _____ (подпись ответственного лица)

Регистрационная карточка пользователя ЭДД

Регистрационная карточка пользователя ЭДД (физическое лицо)	Регистрационная карточка пользователя ЭДД (юридическое лицо)
ФИО _____ Год Рождения _____ Место работы/Учебы _____ _____ Профессия _____ Домашний адрес _____ Телефон дом. _____ сот. _____ e-mail _____ Паспорт серия _____ № _____ Кем и когда выдан _____ _____ Дата регистрации _____ Правила предоставления услуг МБА и ЭДД обязуюсь выполнять _____ (подпись пользователя)	Полное наименование учреждения _____ _____ Почтовый адрес _____ Телефон _____ Факс _____ e-mail _____ ФИО ответственного лица _____ _____ Паспорт серия _____ № _____ Кем и когда выдан _____ _____ Дата регистрации _____ Правила предоставления услуг МБА и ЭДД обязуюсь выполнять _____ (подпись ответственного лица)

Билет разового посещения

№ _____
Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____ Год рождения _____ Место учебы _____ Не дает право на получение документов на дом Дата _____ подпись _____

Электронный билет разового посещения

OPAC-Global
Разработано ЦИТ-М на базе решений Software AG

OPAC - Global®
80.68.5.27

Поисковое выражение: **READERЧИТАТЕЛЬ БЕЗ ПАСПОРТА /РАЗ**
 Найдено записей:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 След.>>

<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Идентификатор</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ФИО</td> <td>ЧИТАТЕЛЬ БЕЗ ПАСПОРТА /РАЗОВЫЙ БИЛЕТ/</td> </tr> <tr> <td>Группа читателя</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Дата окончания</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Штрихкод</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Штрафные санкции</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Дата окончания штрафных санкций</td> <td></td> </tr> </table>	Идентификатор		ФИО	ЧИТАТЕЛЬ БЕЗ ПАСПОРТА /РАЗОВЫЙ БИЛЕТ/	Группа читателя		Дата окончания		<input checked="" type="checkbox"/> Штрихкод		Штрафные санкции		Дата окончания штрафных санкций		
Идентификатор															
ФИО	ЧИТАТЕЛЬ БЕЗ ПАСПОРТА /РАЗОВЫЙ БИЛЕТ/														
Группа читателя															
Дата окончания															
<input checked="" type="checkbox"/> Штрихкод															
Штрафные санкции															
Дата окончания штрафных санкций															

Формы на регистрации на мероприятия

Электронная форма регистрации на мероприятия на сайтах Библиотеки

Регистрация на мероприятия библиотеки

Заполните пожалуйста все поля формы

Фамилия

Имя

Отчество

Год рождения

Ваш род занятий:

- Служащий
- Рабочий
- Студент, учащийся
- Домохозяйка
- Безработный
- Представитель интеллигенции
- Пенсионер

Выберите название мероприятия, которое вы хотите посетить:

Форма для регистрации на мероприятия

Регистрация на мероприятие

Название мероприятия _____

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Год рождения _____

Род занятий (студент, учащийся, служащий, рабочий и т.д.) _____

Дата _____ подпись _____

Коды посетителей (IP-адресов)Форма БД для учета кодов удаленных пользователей сайтов: <http://taglib.ru>; <http://detlib-tag.ru>

Дата	IP-адрес	Сетевое имя	Страна

Приложение № 20

Форма БД для учета пользователей, обратившихся в библиотеку для получения информации или услуг через её аккаунты или страницы в социальных сетях

Дата регистрации	Сетевое имя	Место проживания (при наличии информации)	Образование (при наличии информации)	Место учебы-работы (при наличии информации)	Год рождения (при наличии информации)	Социальная сеть

Приложение № 21

Форма БД для учета абонентов МБА**Абоненты МБА - индивидуальные**

№ п/п	Дата регистрации	Ф.И.О.	Адрес	e-mail	Телефон

Абоненты МБА - коллективные

№ п/п	Дата регистрации	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Ф.И.О. (ответственный)	e-mail	Телефон

Приложение № 22

Форма БД для учета пользователей ЭДД**Пользователи ЭДД - индивидуальные**

№ п/п	Дата регистрации	Ф.И.О. (сетевое имя)	e-mail	Оформление заказа через сайт или ЭҚ

Пользователи ЭДД – коллективные

№ п/п	Дата регистрации	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Ф.И.О. (ответственный)	e-mail	Телефон

**Форма БД для учета пользователей, обратившихся в удаленном режиме за
информационными библиотечными услугами
в структурные подразделения Библиотеки**

Дата	ФИО или Сетевое имя	Форма обращения (e-mail, телефон, факс)	Примечания (год рождения, профессия и др.)