



ИНСТРУКЦИЯ
по учету обслуживания пользователей МБУК «Межпоселенческая библиотека»
Парабельского района

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1.2. Целями учета в библиотеке первичных статистических показателей библиотечного, справочно-библиографического и информационного обслуживания являются:

- ✓ мониторинг результатов основной деятельности для контроля выполнения государственного задания и принятия управленческих решений;
- ✓ создание базы планирования деятельности библиотеки и отчетности по её работе;
- ✓ обоснование запросов на финансирование и иную поддержку развития библиотеки.

1.3. Инструкция предназначена для применения в следующих структурных подразделениях библиотеки:

- ✓ отдел обслуживание (абонементы, читальный зал);
- ✓ отдел по работе с детьми;
- ✓ методико-библиографический отдел;
- ✓ отдел библиотечно-информационных технологий и проектной деятельности
- ✓ структурные подразделения (филиалы);

1.4. Инструкция разработана в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика» и ГОСТом Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»

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

Основные термины	определения	ГОСТ
Базы данных	Набор данных, который достаточен для установленной цели и представлен на машиночитаемом носителе в виде, позволяющем осуществлять автоматизированную переработку содержащейся в нем информации	ГОСТ 7.73-96 «Поиск и распространение информации. Термины и определения» п.3.3.1.

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.)	ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения» п.3.2.2.14
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)	ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения» п.3.2.2.19
Библиотечное обслуживание	Совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг	ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения» п.3.2.2.4
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	ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» п.3.2.
Библиотечный абонемент	Форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов для использования вне библиотеки (на определенных условиях)	ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения» п. 3.2.2.25

Библиотечный читальный зал	Форма обслуживания читателей, предусматривающая выдачу произведений печати и других документов для работы в помещении библиотеки, специально	ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография.
----------------------------	--	---

	оборудованном для читателей и работы с документами	Термины и определения» п.3.4.2.20.
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.	ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения» п. 3.2.2.5
Выдача документов	Предоставление документа по запросу пользователя библиотеки на абонементе, в читальном зале, через нестационарные формы обслуживания или через электронные информационные сети	ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» Раздел 2. Определения
Годовой комплект	Совокупность номеров (выпусков) периодических изданий за год, принимаемая за одну учетную единицу фонда и выдачи документов	ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» Раздел 2. Определения
Запрос пользователя библиотеки	Требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги	ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения» п. 3.2.2.17
Конволют	Сборный том, составленный его первоначальным владельцем, библиотекой, издателем или типографом, в который вплетены самостоятельные издания, рукописи, оттиски статей и иные материалы	ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» п.3.10.

Копия документа	Идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.	ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» п.3.10.
Межбиблиотечный абонемент	Абонемент, основанный на использовании документов из фондов других библиотек при их отсутствии в данном фонде	ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность».

		Библиография. Термины и определения» п. 3.4.2.19
Обращение к вебсайту библиотеки	Сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы, приравнивается к посещению библиотеки.	ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» п.3.15.
Отказ	Неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.	ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» п.3.17.
Первичные статистические данные	Под первичными статистическими данными понимают абсолютные числовые величины, отражающие объем какого-либо объекта или характеристики какого-либо процесса	ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» п.4.3.
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	ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» Раздел 2. Определения

Полнотекстовая база данных	Текстовая база первичных данных, содержащая полные тексты документов	ГОСТ 7.73-96 «Поиск и распространение информации. Термины и определения» п.3.3.9.
Пользователь библиотеки	Физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятий, абонент).	ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» Раздел 2. Определения
Посещение	Приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного	ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и

	пространства для общения, обращения к ее веб-сайтам.	единицы исчисления» п.3.20.
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	ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» п.3.25.
Справочно библиографическое обслуживание	Обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг	ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения» п. 3.2.2.2.
Удаленный пользователь	Физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне её стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей	ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» п.3.27.
Удаленный лицензионный ресурс	Электронный ресурс, предлагаемый его производителем в качестве отдельного продукта, к которому библиотека официально имеет право доступа	ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» п.3.26.

Фактографическая справка	Ответ на запрос, содержащий фактические сведения	ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения» п. 3.2.2.20.
Экземпляр	Каждая отдельная единица документа, включаемая в фонд или выбывающая из него	ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» Раздел 2. Определения
Электронное издание	Электронный документ, прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения	ГОСТ 7.83-2001 «Электронные издания: Основные виды и выходные сведения» п.3.2.

Электронный документ	Документ на машиночитаемом носителе, для использования которого необходимы средства вычислительной техники. Электронный документ, записанный на отдельный материальный объект, который не является неотъемлемой частью конфигурации компьютера	ГОСТ 7.83-2001 «Электронные издания: Основные виды и выходные сведения» п.3.1. ГОСТ Р 7.0.20 -2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» п.3.29
----------------------	--	--

1.6. Обязательными для учета первичными статистическими данными 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 ручном 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 «Руслан»:*

- ✓ АРМ Комплектование\Каталогизация - комплектование, каталогизация, систематизация, предметизация, подписка на периодику, аналитическая роспись, ведение авторитетных файлов
- ✓ АРМ «Книговыдача» - служба абонемента и книгохранения
- ✓ АРМ «Читателя» - HTTP-Z39.50 шлюз для поиска и заказа литературы читателем
- ✓ АРМ Администратора
- ✓ Сервер «Руслан»

1.8.2. *Автоматизированной системой интернет-статистики платформы ucoz.ru:*

- для учета удаленных пользователей, посещений и просмотренных страниц сайта Учреждения:

<http://www.parlibrary.ucoz.ru>

<http://www.kr-parlibrary.ucoz.ru>

<http://www.deti-parlibrary.ucoz.ru>

1.8.3. *Автоматизированной системой интернет-статистики в социальных сетях.*

1.8.4. *Автоматизированной системой статистики удаленных лицензионных ресурсов, к которым библиотека официально оформила право доступа*

1.9. В случае технических сбоев в работе АБИС «Руслан», используемой для подсчета статистики локальных пользователей библиотеки, составляется акт о техническом сбое и принятие управленческого решения по подсчету статистических данных на период технического сбоя закрепляется распоряжением директора библиотеки.

1.10. Учет первичных статистических показателей библиотечного обслуживания в ручном режиме осуществляется для учета посещений мероприятий, проводимых в библиотеке; учета книговыдачи; учета выданных справок локальным и удаленным пользователям; выдачи электронных ресурсов локальным пользователям при выполнении их запросов; учета выдачи документов с выставки.

1.11. Основными формами первичной учетной документации в библиотеке при обслуживании пользователей являются:

- ✓ электронный читательский билет, читательский формуляр, бланк-заказ по МБА;
- ✓ электронная регистрационная форма удаленного пользователя, регистрационная карточка;
- ✓ коды посетителей (IP адресов) официального сайта библиотеки:

<http://www.parlibrary.ucoz.ru>

<http://www.kr-parlibrary.ucoz.ru>

<http://www.deti-parlibrary.ucoz.ru>

- ✓ адрес электронной почты; номер телефона, факса; аккаунт в блогах и социальных сетях удаленного пользователя библиотеки, обратившегося для оказания определенной услуги, сервис интернет-статистики;
- ✓ контрольный листок посещения массового мероприятия;
- ✓ электронный заказ на документ удаленного пользователя;
- ✓ договор с юридическим или физическим лицом на информационно-библиотечное обслуживание.

1.12. Основными формами документации для фиксирования суммарного учета являются:

✓ В структурных подразделениях *Дневник учета библиотечного обслуживания структурного подразделения.*

✓ Для фиксирования суммарного учета в библиотеке - *Дневник учета обслуживания локальных пользователей библиотеки и Дневник учета обслуживания удаленных пользователей библиотеки.*

✓ Для фиксации справочной работы – *Тетрадь учета справок*

1.13. Данные суммарного учета структурного подразделения фиксируются ежедневно в Дневнике учета библиотечного обслуживания структурного подразделения, в Дневниках учета обслуживания локальных и удаленных пользователей библиотеки.

1.14. Дневник учета библиотечного обслуживания структурного подразделения ведется на бумажном носителе, Дневники учета обслуживания локальных и удаленных пользователей библиотеки ведутся в электронной форме с обязательной ежемесячной распечаткой на бумажном носителе.

Допускается введение дополнительных факультативных граф с учетом специфики работы каждого структурного подразделения.

1.15. В библиотеке устанавливаются следующие сроки хранения форм первичной учетной документации по учету обслуживания:

- ✓ электронная запись в модуле «Регистрация пользователей» АБИС «Руслан» в течение 5 лет;
- ✓ электронная регистрационная форма удаленного пользователя в течение 1 года;
- ✓ коды посетителей (IP адресов) представительского сайта библиотеки в течение 3 лет;
- ✓ листки посещения мероприятия в течение одного года;
- ✓ договор с юридическим или физическим лицом на информационно-библиотечное обслуживание в течение 1 года;
- ✓ статистические данные, учитываемые в автоматизированном режиме, хранятся на серверах разработчиков автоматизированных систем и сроки доступа к ним определяются разработчиком;
- ✓ Дневник учета библиотечного обслуживания структурного подразделения в течение

3 лет

- ✓ Дневник учета обслуживания локальных и удаленных пользователей библиотеки в течение 3 лет

1.16. В структурных подразделениях библиотеки, обслуживающих пользователей, суммарный учет статистики осуществляют специалисты обслуживающие посетителей в структурном подразделении. В их должностной инструкции фиксируются эти трудовые функции и ответственность за достоверность

предоставленной информации.

1.17. Заведующие отделами, главные и ведущие специалисты, специалисты отвечающие за организацию учета обслуживания в структурном подразделении, 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 в случае обнаружения недостатков в учете, повлекших за собой предоставление недостоверной статистической информации и искажение официальной статистической отчетности библиотеки.

1.18. В библиотеке устанавливаются следующие сроки отчетности:

- ✓ **ежедневно**, до 11 часов дня, следующего за отчетным, ответственное лицо структурного подразделения библиотеки подводит статистику в *Дневниках учета обслуживания локальных пользователей библиотеки и учета обслуживания удаленных пользователей библиотеки*.
- ✓ **ежемесячно**, ответственное лицо структурного подразделения библиотеки подводит итоги работы за месяц в *Дневниках учета обслуживания локальных пользователей библиотеки и учета обслуживания удаленных пользователей библиотеки*.
- ✓ **ежеквартально**, не позднее 25 числа следующего месяца за отчетным, ответственное лицо структурного подразделения предоставляет в методико-библиографический статистические данные по учету обслуживания пользователей библиотеки за прошедший период.
- ✓ **ежегодно**, не позднее 30 декабря, ответственное лицо структурного подразделения предоставляет в методико-библиографический статистические данные по учету обслуживания пользователей библиотеки за прошедший год для составления годового отчета и заполнения формы 6- НК федерального государственного статистического наблюдения.

II. УЧЕТ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ ПОДСЧЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

2.1. Учет пользователей в библиотеке осуществляется в двух аспектах:

- ✓ Для установления общего количества локальных и удаленных пользователей библиотеки и определения в целом объемов деятельности библиотеки по данному показателю суммируются данные по каждому *структурному подразделению*, занятому обслуживанием;

- ✓ Для определения единого числа локальных и удаленных пользователей библиотеки суммируются данные в методико-библиографическом отделе, полученные из отделов учреждения в процессе записи локальных пользователей в библиотеку и их перерегистрации, и данные учета удаленных пользователей, отраженные в:

- ✓ единой электронной БД кодов посетителей (IP адресов) официального сайта библиотеки
<http://www.parlibrary.ucoz.ru>
<http://www.kr-parlibrary.ucoz.ru>
<http://www.deti-parlibrary.ucoz.ru>
- ✓ электронной БД пользователей АБИС «Руслан»;
- ✓ электронной БД участников групп в социальных сетях, обратившихся в библиотеку для получения информации или услуг через аккаунты;
- ✓ электронных БД пользователей, обратившихся в удаленном режиме за услугами библиотеки в её структурные подразделения.

2.2. Единицей учета пользователей является локальный и удалённый пользователь

2.2.1. Единицей учета локальных пользователей является физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки в её стенах и зарегистрированное в текущем году в модуле «Регистрация пользователей» АБИС «Руслан» или Дневнике учета обслуживания локальных пользователей.

2.2.2. Единицей учета удаленных пользователей, обратившихся в библиотеку через электронные информационные сети, является:

- ✓ код посетителя (IP адрес физического или юридического лица) официального сайта библиотеки, зарегистрированный автоматизированной системой интернет-статистики ucoz.ru;

- ✓ учётная запись, под которой пользователь входит, авторизовавшись в АБИС «Руслан», для получения доступа к МБУК «Межпоселенческая библиотека»;

- ✓ адрес электронной почты/номер телефона, факса физического или юридического лица, обратившегося в удаленном режиме в структурные подразделения библиотеки для получения библиотечных услуг;

- ✓ пользователь, обратившийся в библиотеку для получения информации или услуг через

аккаунты в социальных сетях.

2.3. **Учет локальных пользователей** в структурных подразделениях библиотеки осуществляется в автоматизированном режиме с использованием модуля «Регистрация пользователей» АБИС «Руслан», Дневника учета пользователей структурных подразделений согласно дате его записи или перерегистрации.

Перерегистрация локального пользователя проводится ежегодно в момент его первого посещения библиотеки или структурного подразделения в текущем году.

2.4. **Учет удаленных пользователей библиотеки**, обратившихся в библиотеку через электронные информационные сети, осуществляется следующим образом:

✓ *учет общего числа кодов посетителей (IP адресов)* официального сайта библиотеки производится ежедневно сотрудниками отдела библиотечно-информационных технологий и проектной деятельности и регистрируется ими в единой электронной БД кодов посетителей (IP адресов) официального сайта Учреждения.

Подсчет кодов посетителей (IP адресов) официального сайта библиотеки осуществляется ежеквартально путем суммирования количества неодинаковых кодов, зафиксированных статистическими счетчиками, установленными на web-сайте библиотеки и зарегистрированными автоматизированной системой интернет - статистики платформы usoz.ru.

Полученные данные за отчетный период ежеквартально фиксируются в Дневнике учета обслуживания удаленных пользователей;

✓ *учет пользователей, обратившихся в удаленном режиме за услугами библиотеки*, в том числе *через аккаунты в блогах и социальных сетях*, производится в отделе библиотечно-информационных технологий, оказывающими эти услуги, и фиксируется согласно дате обращения в Дневнике удаленных пользователей структурного подразделения.

2.5. **Для установления общего количества пользователей** Учреждения и определения в целом объемов её деятельности методико-библиографическим отделом осуществляется подсчет путем суммирования следующих статистических данных:

✓ *единого числа локальных пользователей библиотеки за отчетный период*, полученных в процессе их записи и перерегистрации в структурных подразделениях Учреждения, занятых процессом библиотечного обслуживания;

✓ *удаленных пользователей официального сайта библиотеки за отчетный период*, полученных от подсчета кодов посетителей (IP адресов);

✓ *удаленных пользователей электронного каталога библиотеки*, полученных от подсчета учетных записей за отчетный период;

✓ *удаленных пользователей, обратившихся в удаленном режиме за услугами библиотеки за отчетный период*;

✓ *удаленных пользователей, обратившихся в библиотеку за услугами, через аккаунты в блогах и социальных сетях за отчетный период*.

III. УЧЕТ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ ПОДСЧЕТ ПОСЕЩЕНИЙ БИБЛИОТЕКИ

3.1. **Посещением библиотеки** считается каждый приход пользователя в структурное подразделение с целью получения библиотечной услуги, использования библиотечного пространства для общения, а также обращения к ее веб-сайтам.

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

3.2. **Единицей подсчета количества посещений** является приход пользователя в библиотеку или обращение (сессия) к веб-сайтам:

✓ *посещения библиотеки по ее структурным подразделениям*, зафиксированные в автоматизированном и традиционном режимах;

✓ *посещения веб-сайтов библиотеки, имеющих отдельные счетчики, исключая блоги и аккаунты библиотеки в социальных сетях*;

✓ *посещения социокультурных мероприятий, организованных учреждением (выставок, экскурсий, творческих вечеров, презентаций и т. д.)*;

✓ *посещения Интернет-конференций, проводимых Учреждением*;

- ✓ обращения к удаленным лицензионным ресурсам, предоставляемым библиотекой;
- ✓ обращения к традиционным и электронным каталогам и справочно-библиографическим базам данных библиотеки;
- ✓ обращения к электронным ресурсам, размещенным на веб-сайтах библиотеки,
- ✓ обращения в библиотеку посредством средств коммуникации (телефон, почта, факс, телеграф, электронная почта).

3.3. Количество посещений библиотеки складывается из количества посещений локальных и удаленных пользователей.

3.4. Учет посещений локальных пользователей осуществляется структурными подразделениями в автоматизированном и традиционном режимах.

3.4.1. В автоматизированном режиме осуществляется учет посещений пользователей, зарегистрированных в отчетном периоде в АРМ «Книговыдача» АБИС «Руслан» с использованием технологий штрих-кодирования и радиочастотной идентификации пользователей на основе электронного читательского билета.

Данные по количеству посещений, зафиксированные в автоматизированном режиме, структурные подразделения ежедневно заносит в Дневник учета обслуживания локальных пользователей библиотеки.

3.4.2. В традиционном режиме осуществляется:

- ✓ *учет посещений пользователей* Учреждения, зарегистрированных в отчетном периоде в Дневнике учета обслуживания локальных пользователей;

- ✓ *учет посещений мероприятий* - по контрольным листкам посетителя массового мероприятия или посетителям массовых мероприятий, зафиксированных в листе ежедневной статистики структурного подразделения;

- ✓ *учет обращений к каталогам* с целью обращения к традиционным и электронным каталогам и справочно-библиографическим базам данных библиотеки в виду сложности учета происходит расчет посещений путем умножения коэффициента 0,3 на количество посещений библиотеки, зарегистрированных в Дневнике учета обслуживания локальных пользователей.

3.5. Учет посещений удаленных пользователей осуществляется автоматизированной системой интернет-статистики платформы usoz.ru с помощью счетчиков, установленных на сайтах библиотеки.

3.5.1. Единицей учета посещений веб-сайтов библиотеки удаленными пользователями является посещение/сессия.

3.6. Не учитываются в число посещений библиотеки:

- ✓ посещения мероприятий, организаторами которых являются сторонние учреждения и организации и в которых библиотека не принимает участия;

- ✓ посещения обучающих мероприятия для библиотечных работников области и других регионов (стажировки, практикумы, мастер - классы, совещания, семинары, тренинги и т. д.);

- ✓ посещение блогов и аккаунтов библиотеки в социальных сетях.

3.7. Подсчет количества посещений локальных и удаленных пользователей аккумулируется в методико-библиографическом отделе и состоит из статистических данных интернет-статистики и письменной информации специалистов структурных подразделений с данными по количеству посещений структурных подразделений, производимых вручную.

IV. УЧЕТ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ ПОДСЧЕТ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ И ИХ КОПИЙ

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

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

4.2. Учет выдачи документов производится в следующих структурных подразделениях Учреждения:

- ✓ отдел обслуживания (абонементы, читальный зал);
- ✓ отдел по работе с детьми;
- ✓ методико-библиографический отдел;

- ✓ отдел библиотечно-информационных технологий и проектной деятельности
- ✓ структурные подразделения (филиалы);

Выдача документов библиотеки складывается из выдачи документов библиотечного фонда; выдачи электронных документов удаленных лицензионных ресурсов, к которым библиотека официально оформила право доступа; выдачи электронных документов библиотеки; просмотров страниц вебсайтов библиотеки, а также просмотров постов блогов и аккаунтов библиотеки в социальных сетях.

4.3. Учету подлежат все виды документов, выдаваемых пользователю в структурных подразделениях библиотеки, как из библиотечного фонда, так и полученные из других библиотек по МБА, а также через электронные информационные сети.

4.4. Учет выдачи всех видов документов библиотечного фонда осуществляется в как в автоматизированном режиме, так и в традиционном режиме, при этом каждое продление срока выдачи документа по инициативе пользователя учитывается как самостоятельная выдача.

4.5.1. Единицами учета выдачи документов библиотечного фонда, подсчет которых осуществляется в автоматизированном и традиционном режимах являются:

4.5.1.1. Для книг и брошюр:

- каждое отдельное издание (книга, брошюра);
- каждое издание, входящее в конвolut;
- 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 нумерованную);
- отдельно изданное приложение к книге и брошюре, имеющее индивидуальное заглавие и самостоятельное значение.

4.5.1.2. Для журналов и продолжающихся изданий:

- номер, том, выпуск, изданные по отдельности;
- 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.

4.5.1.3. Для газет:

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

4.5.1.4. 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, художественная репродукция, экслибрис, не объединенные издательской папкой (обложкой, манжеткой, коробкой);
- группа листовых документов, комплект кадров, фотодокументов, изоизданий, объединенных издательской папкой (обложкой, манжеткой, оберткой).

4.5.1.5. 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).

4.5.1.6. Для подсчета картографических изданий:

- карта, карта — схема,
- атлас, том многотомного издания;
- атлас, состоящий из отдельных нумерованных или датированных выпусков;
- каждый выпуск серийного издания карты или атласа;
- карта, изданная на нескольких листах (подлежащих склейке) и объединенная общим заглавием,
- многотомное (много листовое) картографическое издание, имеющее общее заглавие.

4.5.1.7. Для нормативно-производственных документов:

-патент, описание изобретения, типовой проект, 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).

4.5.1.8. 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.

4.5.1.9. 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.

4.5.1.10. Для электронных документов:

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

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

- название для сетевых электронных документов (в том числе инсталлированных и размещенных на ридерах);

- название каждого издания (книги, журнала и т. д.), входящего в удаленный лицензионный ресурс.

4.5.2. В случае многоступенчатого процесса доставки документа конечному пользователю, в котором принимают участие несколько подразделений библиотеки, учет производится структурным подразделением, осуществляющим выдачу документа непосредственно пользователю.

4.5.3. Учет выдачи документов с выставки входит в общее число выданных документов.

4.5.4. Учет выдачи периодических изданий и новых поступлений с полок открытого доступа зала новых поступлений допускается производить с помощью выборочного учета. Выборочный учет применяется только для этих документов и допускается только в зале новых поступлений универсального читального зала, где эти документы находятся.

Средний коэффициент выдачи документов, полученный в ходе выборочного учета, закрепляется приказом по библиотеке сроком на 2 года.

4.6. Единицей учета выдачи документов из электронного каталога является цифровая копия экземпляра любого вида документа (книга, статья, номер газеты, номер журнала, плакат, карта, рукопись, открытка и т. д.).

4.7. Учет просмотров страниц веб-сайтов библиотеки осуществляется автоматизированной системой интернет-статистики платформы usoz.ru с помощью счетчиков, установленных на сайтах Учреждения.

4.7.1. Единицей учета просмотров веб-сайтов библиотеки является страница.

4.8. Учет выдачи электронных документов удаленных лицензионных ресурсов осуществляется автоматизированной системой статистики данных ресурсов с возможностью прямого входа в сервис «Статистика» удаленного лицензионного ресурса или полученных данных в соответствии с запросом библиотеки в адрес агрегаторов удаленных лицензионных ресурсов.

4.8.1. Статистические данные ежемесячно регистрируются работниками отдела библиотечно-информационных технологий и учитываются в отчетном периоде.

4.8.2. Единицей учета электронных документов удаленных лицензионных ресурсов, к которым библиотека официально оформила право доступа, является документ, выгруженный пользователем.

4.9. Учет выдачи постов блогов и аккаунтов библиотеки в социальных сетях осуществляется автоматизированной системой интернет-статистики аккаунта социальной сети.

4.9.1 Единицей учета выдачи постов блогов и аккаунтов библиотеки в социальных сетях является количество просмотров каждой публикации.

4.10. Выдача электронных документов из полнотекстовых баз данных, в том числе правовых, учитывается по количеству фактически выгруженных пользователем экземпляров документов и отражается в Дневнике учета библиотечного обслуживания с пометкой «в том числе выдача электронных документов».

4.11. Учет выдачи копий документов производится по количеству экземпляров документов, на основе которых делается копия.

4.11.1. Копии документов, изготовленных по запросам пользователей, из книг, брошюр, нот, нормативно-технической документации, периодических изданий, не включаются в общее число выданных документов, а учитываются самостоятельно.

4.11.2. Учет копий документов ведется в Журнале учета библиотечного обслуживания структурного подразделения, а для фиксирования суммарного учета по библиотеке в Дневнике учета обслуживания пользователей библиотеки.

V. УЧЕТ СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Показатели справочно-библиографического обслуживания могут подсчитываться в целом по библиотеке и её подразделениям. Справки, выданные в ответ на один запрос пользователя, подсчитываются по их реальному количеству, которое может не совпадать с количеством запросов. Подсчет справки, в выполнении которой было занято несколько подразделений библиотеки, осуществляется подразделением, предоставившим ответ пользователю;

5.2. Единицей справочно-библиографического обслуживания является:

- ✓ справка;
- ✓ консультация;
- ✓ переадресование.

5.3. Учет справок производится в следующих структурных подразделениях библиотеки:

- ✓ отдел обслуживания (абонементы, читальный зал);
- ✓ отдел по работе с детьми;
- ✓ методико-библиографический отдел;
- ✓ отдел библиотечно-информационных технологий и проектной деятельности
- ✓ структурные подразделения (филиалы);

Учет выполненных справок ведется в Тетради учета справок *структурного подразделения*. В отчетный период сведения передаются в методико-библиографический отдел.

5.4. Учету подлежат справки:

- ✓ тематические;
- ✓ на уточнение библиографических данных;
- ✓ фактографические;
- ✓ адресно-библиографические;
- ✓ консультационные.

поступившие в библиотеку, независимо от способа их передачи (по почте, телефону, факсу, через электронные информационные сети, при непосредственном контакте с пользователем).

5.5. Подсчет общего количества справок, выданных различным категориям пользователей, осуществляется по следующим параметрам:

- ✓ количество справок, выданных пользователям при непосредственном посещении библиотеки;
- ✓ количество справок, выданных удаленным пользователям в целом по используемым библиотекой каналам коммуникации (телефон, почта, система виртуального справочно-библиографического обслуживания, электронная почта, аккаунт пользователя в социальных сетях).

5.6. Подсчет количества выданных справок осуществляется также внутри структурного подразделения дифференцировано согласно их типологии:

- ✓ адресная справка,
- ✓ тематическая библиографическая справка,
- ✓ уточняющая библиографическая справка;

- ✓ фактографическая справка,
- ✓ библиографическая консультация,
- ✓ переадресование

5.7. Учет тематических библиографических справок производится по числу выполненных тем, подготовленных в виде библиографических списков или тематических подборок по одной теме.

5.8. Учет справок на библиографическое уточнение производится по числу уточняемых библиографических записей независимо от количества уточняемых элементов в одной записи.

5.9. Учет адресных справок ведется по числу документов, наличие которых в фонде библиотеки требуется установить.

5.10. Учет разовых фактографических справок ведется по числу выявляемых (устанавливаемых) фактов статистического, адресного, топографического, биографического, хронологического и другого характера.

VI. УЧЕТ МАССОВОЙ РАБОТЫ

6.1. Учет массовой работы ведут следующие структурные подразделения библиотеки:

- ✓ отдел обслуживания (абонементы, читальный зал);
- ✓ отдел по работе с детьми;
- ✓ отдел библиотечно-информационных технологий и проектной деятельности
- ✓ структурные подразделения (филиалы);

6.2. Единицей подсчета количества библиотечных мероприятий является одно целевым образом организованное событие вне зависимости от времени его протекания.

6.3. Библиотечное мероприятие, включающее одновременно проведение различных форм (например, выставку и устный библиографический обзор), учитывается как одно мероприятие согласно доминирующей форме.

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

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

6.5. Учет всех видов массовой работы производится по числу библиотечных мероприятий, зарегистрированных в Дневнике учета библиотечного обслуживания структурного подразделения, где указывается дата проведения мероприятия, форма его проведения, название и количество посещений массового мероприятия.

6.6. Структурные подразделения библиотеки учитывают количество посетителей массовых мероприятий в количестве посещений своего подразделения.

VI. УЧЕТ ОТКАЗОВ

7.1. Единицей учета отказов на документы, их копии и справочно-информационное обслуживание является невыполненный запрос пользователя.

7.2. Учет отказов ведут следующие структурные подразделения библиотеки:

- ✓ отдел обслуживания (абонементы, читальный зал);
- ✓ отдел по работе с детьми;
- ✓ методико-библиографический отдел;
- ✓ отдел библиотечно-информационных технологий и проектной деятельности
- ✓ структурные подразделения (филиалы);

7.3. Подсчет отказов на оказание библиотечно-информационных услуг осуществляется по каждой услуге:

- ✓ отказы на выдачу документа и/или копии;
- ✓ отказы на выполнение справки,
- ✓ отказы на предоставление консультации.

7.4. Единицей учета отказа на выдачу документа и/или копии является экземпляр документа.

Учет общего числа отказов по библиотеке на выдачу документов и/или копии документа проводится

суммированием невыполненных запросов пользователей, зарегистрированных в структурных подразделениях Учреждения и передается на анализ в отдел комплектования и обработки литературы. Единицей учета отказа на выполнение справки является справка.

7.5. Единицей учета отказа на предоставление консультации является консультация.

Учет общего числа отказов по библиотеке на консультации проводится суммированием невыполненных запросов пользователей, зарегистрированных в структурных подразделениях Учреждения.

7.6. Отказами не считаются:

- ✓ запрошенный документ не издавался;
- ✓ запрос не содержит достаточных библиографических сведений;
- ✓ библиотека не имеет полномочий на оказание запрашиваемой услуги;
- ✓ введен неправильный пароль для доступа к электронным документам;
- ✓ технический сбой на стороне пользователя при обращении к электронным ресурсам библиотеки и другие независимые от библиотеки причины.