

Приложение №3
к приказу от «15» ок 2016 г.
№ 16



УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУК «ЦБС г.Орска»

В.Л.Карижская

**Инструкция
о порядке учета статистических показателей работы
муниципальных библиотек г.Орска**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Данная Инструкция определяет единый порядок и требования к организации учета обслуживания пользователей в структурных подразделениях Муниципального автономного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г.Орска» (далее – ЦБС).

1.2 Инструкция разработана на основании ГОСТа 7.0.20 - 2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» и «Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда», утвержденного Приказом Министерства культуры РФ от 08.10.2012 № 1077.

1.3 Основными формами первичной учетной документации при обслуживании пользователей в библиотеках ЦБС являются:

- читательский договор-формуляр;
- карточка регистрации читателя в единой регистрационной картотеке;
- тетрадь учета справок;
- дневник учета работы библиотеки.

1.4. Данные о работе подразделения заносятся его сотрудниками в документы статистического учета ежедневно.

1.5. Контроль учета статистических данных в библиотеке (структурном подразделении) еженедельно осуществляют заведующие структурными подразделениями.

1.6. Лица, искажающие статистическую отчетность, несвоевременно учитывающие данные статистики и нарушающие сроки предоставления информации, несут ответственность в соответствии с Законом РФ от 13.05.1992 №2761-1 (ред. от 30.12.2001) «Об ответственности за нарушение порядка представления государственной статистической отчетности».

2. УЧЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

2.1 Понятие «пользователь библиотеки» рассматривается как обобщающее – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

Пользователь (читатель, абонент) библиотеки — физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами.

2.2 Общее количество пользователей будет состоять из суммы обращающихся в библиотеку: читателей, абонентов.

2.3 Единицей учета пользователя является лицо, зарегистрированное в договоре-формуляре читателя (**Приложение №1а, №1б**) и карточке регистрации читателя (**Приложение №2**).

2.4 Учет пользователей ведут структурные подразделения библиотеки, занимающиеся обслуживанием пользователей.

2.5 Основанием для учета пользователей в структурных подразделениях библиотеки является их обращение в данный отдел с целью получения, возврата документов, продления сроков пользования ими, получения справки, посещения мероприятия.

2.6 Запись пользователя производится в соответствии с Правилами пользования библиотеками МАУК «ЦБС г.Орска». Основными учетными документами являются читательский договор-формуляр и карточка регистрации читателя.

2.7 Количество пользователей структурного подразделения определяется на основании регистрационных данных записи и перерегистрации за текущий год в данном отделе. Учет ведется согласно порядковым номерам записи или перерегистрации пользователей этого структурного подразделения.

2.8 Структурные подразделения библиотеки обязаны вести учет сотрудников библиотеки, пользующихся услугами их отдела, и включать эти данные в учет пользователей своего отдела, отражая данные ежедневно в библиотечной статистике.

2.9 Обслуживание сотрудников и пользователей библиотеки осуществляется только после предварительной записи в библиотеку.

2.10 Учет пользователей ведется в целом и по отдельным категориям, согласно дифференциации, принятой в библиотеке (**Приложения №3, 4**).

3. УЧЕТ ПОСЕЩЕНИЙ (ОБРАЩЕНИЙ)

3.1 Посещение – приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, обращения к ее веб-сайтам, обращения к электронным библиотечным системам, используемым в библиотеке (далее — ЭБС).

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

3.3 Единицей учета посещений является одно посещение библиотеки или любого структурного подразделения для записи, перерегистрации, получения, возврата документов и продления сроков пользования, получения справок и консультаций, работы со справочно-библиографическим аппаратом, участия в массовых мероприятиях, проводимых библиотекой, поиска информационных ресурсов в Интернет, и т.д., зарегистрированное в документации, принятой в библиотеке (формуляр читателя, Дневник учета работы библиотеки).

3.4 Посещение является количественным показателем библиотечной статистики, характеризующим объем работы библиотеки и читательскую активность.

3.5 Учет числа посещений ведут структурные подразделения, занимающиеся обслуживанием пользователей.

3.6. Единицей учета посетителей массовых мероприятий является лицо, посетившее массовое мероприятие. Учет посетителей массовых мероприятий ведется согласно их количеству, которое регистрируется в Дневнике учета работы библиотеки и **Паспорте мероприятия (Приложение № 5)**.

3.7. Статистика обращений к сайту ЦБС ведется с помощью специального сервиса (счетчика) HotLog, предназначенного для внешнего независимого измерения посещаемости сайта.

3.8. Учет обращений на сайт ЦБС осуществляет отдел обслуживания ЦГБ в Дневнике учета работы; обращения к сайту включаются в общее число посещений отдела обслуживания.

3.9 Статистика посещений читателями ЭБС, используемых ЦБС, основывается на данных сервера статистики ЭБС, и включается в общее число посещений отдела обслуживания.

3.10 Все структурные подразделения обязаны учитывать посещения сотрудников библиотек ЦБС с целью получения, возврата документов и продления сроков пользования ими, получения справок и консультаций, работы со справочно-библиографическим аппаратом, а также участия в массовых мероприятиях, проводимых библиотекой.

3.11 Единицей учета посетителя массового мероприятия является лицо, посетившее мероприятие и зарегистрированное в Дневнике учета работы библиотеки и Паспорте массового мероприятия.

3.12 Учет посещений структурные подразделения ведут ежедневно в Дневнике работы структурного подразделения (**Приложения №3, 4**).

4. УЧЕТ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ

4.1 Выдача документа — предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов по всем видам абонементов и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

4.2 Условная единица учета библиотечного фонда — показатель, характеризующий документ (экземпляр, файл) или группу документов (подшивка, годовой комплект, группа файлов) как отдельно взятый объект).

4.3 Подсчет выдачи документов из совокупного библиотечного фонда, структурного подразделения и специализированного фонда осуществляется по следующим параметрам:

— количество выданных условных единиц учета библиотечного фонда;

— количество выданных названий документов;
— количество документов, по которым продлен срок пользования (в условных единицах учета), при этом каждое продление срока выдачи документа по инициативе пользователя подсчитывается в качестве самостоятельной выдачи;

— количество выданных/выгруженных электронных документов (в экземплярах, в названиях и страницах).

4.4 Единицей учета выдачи периодических изданий является условная единица учета библиотечного фонда:

— экземпляр для журналов;

— подшивка для газет.

4.5 Учет выдачи документов производится по числу условных единиц учета библиотечного фонда, зарегистрированных в формуляре пользователя.

4.6 Выдача неопубликованных материалов, содержащихся в отдельной папке (подборки ксерокопий публикаций по какой-то теме, персоне и т.п.) учитывается по числу папок, выданных пользователю.

4.7. Выдача комплектов аудиокассет, видеокассет, электронных изданий, объединенных общим названием, учитывается по количеству дисков, кассет, электронных изданий в комплекте.

4.8. Выдача аудио-, видеодокументов, электронных изданий, являющихся приложением к произведениям печати (книге, журналу), не учитывается.

4.9. Продление срока пользования документа по просьбе читателя (в т.ч. и по телефону) рассматривается как новая выдача.

4.10. Учет пользования электронными базами данных, имеющимися в библиотеке, осуществляется по числу просмотренных пользователем условных единиц учета библиотечного фонда, с учетом выполненных электронных и бумажных копий.

4.11. Статистика книговыдачи из ЭБС, используемых ЦБС, основывается на данных сервера статистики ЭБС, и включается в общее число книговыдачи отдела обслуживания ежемесячно.

4.12. Учет выданных условных единиц учета библиотечного фонда осуществляется дифференцированно в зависимости от его отраслевой принадлежности (**Приложение №3, 4**).

5. УЧЕТ СПРАВОК

5.1. Единицами исчисления справочно-библиографического обслуживания являются:

— справка;

— консультация;

— переадресование.

5.2 **Библиографическая справка** — ответ на конкретный запрос, сообщаемый устно (по телефону или лично) или в письменной форме.

5.3. Учет справок производится во всех структурных подразделениях ЦБС.

5.4. Контроль за учетом справок в структурных подразделениях ЦБС осуществляет ежемесячно методико-библиографический отдел.

5.5 Подсчет количества выданных справок осуществляется согласно их типологии:

— адресная справка;

— тематическая библиографическая справка;

— уточняющая библиографическая справка;

— фактографическая справка.

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

— количество справок, выданных пользователям при непосредственном посещении библиотеки,

— количество справок, выданных пользователям в целом и дифференцированно по используемым библиотекой каналам коммуникации (телефону, почте, системе виртуального

справочно-библиографического обслуживания, электронной почте, на аккаунты пользователей в социальных сетях).

5.7. Учет выполненных справок и консультаций ведется в **Тетради учета справок (Приложение №6)** и Дневнике учета работы библиотеки (структурного подразделения).

5.8. Единицей учета справок является устная или письменная справка, содержащая сведения:

- по **одной** теме;
- об **одной** уточненной библиографической записи;
- об **одном** установленном издании;
- об **одном** установленном факте.

5.9. **Учет тематических справок** производится по числу выполненных тематических запросов в виде библиографических списков или тематических подборок по одной теме.

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

5.11. **Учет адресно-библиографических справок** ведется по числу документов, наличие которых в фонде библиотеки требуется установить.

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

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

5.14. Тип выполненной справки может не соответствовать типу запроса, например, в случае, если в ответ на запрос фактографического характера рекомендуется литература по теме. В этом случае справка учитывается как тематическая.

5.15. Единицей учета консультаций является устная или письменная консультация по одному вопросу. Подсчет предоставленных библиотекой консультаций, в т.ч. библиографических, осуществляется согласно их количеству.

5.16. Переадресованные запросы как выполненные не учитываются.

6. УЧЕТ МАССОВОЙ РАБОТЫ

6.1. Учет массовой работы ведут структурные подразделения ЦБС, занимающиеся обслуживанием пользователей.

6.2. Контроль за учетом массовой работы в структурных подразделениях ЦБС осуществляет методико-библиографический отдел ЦГБ.

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

6.4. Учет всех видов массовой работы производится по числу мероприятий, зарегистрированных в Дневнике учета работы библиотеки.

6.5. Дополнительно в Паспорте массового мероприятия ведется учет экспонируемых и выданных документов и отражается суммарное количество посетителей и участников мероприятий.

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

6.7. Мероприятие, включающее одновременно проведение различных форм (например, выставку и устный библиографический обзор), учитывается как одно мероприятие согласно доминирующей форме, но составляющие этого мероприятия указываются в Паспорте мероприятия и Дневнике учета работы библиотеки.

6.8. Мероприятие, в организации и/или проведении которого принимали участие несколько структурных подразделений библиотеки, учитывается один раз подразделением, несущим за него ответственность. Число посетителей мероприятия, совместно проведенного

несколькими структурными подразделениями, учитывается одним структурным подразделением.

6.9. Учет количества книжных выставок ведется в Дневнике учета работы библиотеки согласно **Паспортам книжных выставок. (Приложение №7).**

7. УЧЕТ ВЫДАЧИ КОПИЙ ДОКУМЕНТОВ

7.1 Подсчет количества копий осуществляется дифференцированно:

- всего копий, изготовленных по запросам;
- в том числе, детям до 14 лет включительно;
- в том числе, молодежи 15-30 лет.

8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СТАТИСТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ

8.1. На основании Дневника учета работы библиотеки заведующие структурных подразделений заполняют **бланк статистической отчетности** за каждый месяц текущего года (**Приложение № 8, 9**), за год (по форме 6 НК), а также составляют ежегодный аналитический текстовый отчет о работе структурных подразделений.

8.2. График сдачи статистических и текстовых отчетов ежегодно утверждается приказом директора МАУК «ЦБС г.Орска».

9. ХРАНЕНИЕ УЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Дневник учета работы библиотеки подлежит хранению в библиотеке в течение пяти лет.

9.2. Срок пользования и хранения формуляра читателя и регистрационной карточки читателя составляет пять лет.

9.3. Формуляр читателя рассчитан на использование в течение пяти лет. По мере заполнения вкладыш остается в формуляре и дополняется новым. Если накопилось большое количество вкладышей, то при перерегистрации меняется весь формуляр. Использованные формуляры хранятся в библиотеке три года с учетом текущего.

9.4. Тетрадь учета справок хранится пять лет.

9.5. Статистические и текстовые отчеты структурных подразделений подлежат постоянному хранению.

9.6. Сводные статистические и текстовые отчеты ЦБС подлежат постоянному хранению в архиве МАУК «ЦБС г.Орска».