

Утверждаю:
Директор РМБУК «ШБС»

И.В.Мергес

«___» _____ 2015 г.

Инструкция по учету статистических показателей работы РМБУК «Шушенская библиотечная система» и сельских библиотек района

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция определяет единый порядок и требования к организации учета обслуживания пользователей в структурных подразделениях РМБУК «ШБС» и сельских библиотеках района.

1.2. Порядок разработан на основании Федерального закона «О техническом регулировании» № 184-ФЗ ст. 17, ГОСТа Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», «Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда», (утв. министерством культуры РФ, приказ от 8 октября 2012 г. N 1077).

1.3. Статистический учет ведется в основных формах учетной документации, счетчиках веб-сайта и сервера, с последующим сохранением всех отчетных форм.

1.4. Основными формами учетной документации являются:

- Формуляр пользователя (печатный/электронный);
- Регистрационная карточка читателя (печатный/электронный);
- Карточка регистрации абонентов информации;
- Паспорт мероприятия;
- Паспорт выставки;
- Тетрадь учета справок/консультаций;
- Дневник учета работы структурного подразделения/библиотеки;
- Отчетная форма счетчика веб-сайта по учету удаленных/виртуальных пользователей, обращений в библиотеку через веб-сайт;
- Отчетная форма счетчика на сервере по учету виртуальной справки, размещенной на веб-сайте;
- Статистическая форма 6-НК;
- Отчеты по работе структурных подразделений/библиотек за определенный период.

1.5. Итоги работы структурных подразделений/библиотек по всем формам статистических отчетов подводятся ежемесячно.

1.6. Отчеты по статистическим показателям предоставляются в инновационно-методический отдел (ИМО) РМБУК «ШБС» ежемесячно, ежеквартально и ежегодно.

1.7. Контроль учета статистических данных осуществляется заведующим структурным подразделением/библиотекой.

Лица, искажающие статистическую отчетность, несвоевременно учитывающие данные статистики и нарушающие сроки предоставления информации, несут ответственность в соответствии с Законом РФ «Об ответственности за нарушение порядка предоставления государственной статистической отчетности» от 13.05.92 № 2761-1, Кодексом РФ об административных правонарушениях, ст. 13.19.

2. УЧЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

2.1. Пользователь — физическое или юридическое лицо, обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами. Удаленный/виртуальный пользователь —

физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне её стен: внестационарные пункты обслуживания, по системе межбиблиотечного абонемента (МБА), электронная доставка документов (ЭДД), виртуальные справочные службы.

2.2. Каждое структурное подразделение/библиотека, занимающиеся обслуживанием пользователей, ведет их учет.

2.3. Основанием для учета пользователей является их обращение с целью получения, возврата документов, продления сроков пользования, получения библиографической информации или с другой целью в соответствии с функциями, выполняемыми библиотекой.

2.4. Общее количество пользователей будет состоять из суммы обращающихся стационарно, посетителей мероприятий и пользователей, обращающихся удаленно/виртуально.

2.5. Единицей учета пользователя является лицо, зарегистрированное в карточке регистрации читателя, формуляре читателя или единой БД читателей.

2.6. Единицей учета удаленного/виртуального пользователя является регистрация пользователя в пункте внестационарного обслуживания, регистрация на веб-сайте и в архиве услуги «Виртуальная справка».

2.7. Учет пользователей ведется в единой регистрационной картотеке (ЕРК).

2.6. Запись пользователя производится в соответствии с Правилами пользования библиотек.

3. УЧЕТ ПОСЕЩЕНИЙ (ОБРАЩЕНИЙ)

3.1. Посещение – это обращение с целью получения библиотечно-информационной услуги, использование библиотечного пространства для общения, обращение к удаленным информационным ресурсам, посещения мероприятий, организованных в структурных подразделениях/библиотеках.

3.2. 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, обращения к электронной библиотечно-информационной сети и т.д., зарегистрированное в документации, принятой в библиотеке (формуляр читателя, Дневник учета работы библиотеки или БД).

Примечание: в число посещений не включаются участники публичных мероприятий, семинаров, конференций и т. д., проводимых на базе библиотеки другими организациями.

3.3. Посещения подсчитываются как в целом, так и дифференцированно:

- Общее количество посещений библиотек пользователями и по ее структурным подразделениям/библиотекам;
- Количество посещений официального веб-сайта ШБС. Единицей учета является визит (он же «сессии») – число сеансов взаимодействия посетителей с веб-сайтом, включающих просмотр ее менее 1 страницы;
- Количество посетителей мероприятий, проводимых структурными подразделениями/библиотекам. Посетители мероприятия должны быть зарегистрированы в библиотеке как пользователи, или занесены в список посетителей, прилагающийся к паспорту мероприятия;

3.4. Общее количество посещений состоит из суммы стационарных и внестационарных посещений, количества обращений на веб-сайт, количества посещений мероприятий.

- 3.5. Учет посещений ведется в статистических формах (Дневниках) с учетом возраста и категорий пользователей.
- 3.6. Учет посещений мероприятий ведется в Паспорте мероприятия и в Дневнике учета работы.
- 3.7. Учет посещений веб-сайта ЦДБ регистрируется счетчиком веб-сайта.

4. УЧЕТ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ

- 4.1. Выдача документа – предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда, или документа полученного из других фондов по всем видам абонементов и всем формам доставки документов (МБА и др.).
- 4.2. Учет выдачи всех видов документов проводится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в формуляре пользователя.
- 4.3. Единицей учета выдачи для всех видов документов является экземпляр документа, поставленный на учет длительного или временного хранения и занесенный в КСУ.
- 4.4. Единицей учета выдачи периодических изданий является экземпляр (номер для журналов) и подшивка за год (для газет), поставленных на учет и занесенный в КСУ.
- 4.5. Единицей учета книговыдачи из электронных библиотек удаленного доступа является название каждого издания (книги, журнала и т.д.), входящего в ресурс.
- 4.6. Единицей учета выдачи копий является экземпляр, полученный пользователем в соответствии с его запросом, независимо от количества скопированных страниц.
- 4.7. Выдача аудиокассет, видеокассет, дискет, электронных изданий или комплектов, объединенных общим названием, учитывается по количеству выданных кассет, дисков, пластинок, диапозитивов, электронных изданий, поставленных на учет в библиотечный фонд.
- 4.8. Выдача электронных документов (CD, DVD) являющихся приложением к произведениям печати (книге, журналу) отдельно, без основного издания, не учитывается. (В данном случае учитывается только основное издание, к которому относится приложение).
- 4.9. Как отдельная выдача подсчитывается каждое продление срока выдачи документа по инициативе пользователя.
- 4.10. Продлить выданные документы можно посетив библиотеку лично или с помощью любых доступных коммуникационных каналов связи (телефон, электронная почта, веб-сайт, факс)
- 4.11. Учет книговыдач ведется в учетных формах (Дневниках) с учетом возраста и категорий пользователей.

5. УЧЕТ СПРАВОК И КОНСУЛЬТАЦИЙ

- 5.1. Под справкой понимается ответ на 1 запрос пользователя, сообщаемый в устной или письменной форме.
- 5.2. Учет справок производится во всех структурных подразделениях/библиотеках.
- 5.3. Учету подлежат справки устные или письменные:
- Тематические;
 - Уточняющие библиографические;
 - Фактографические (выявление факта);
 - Адресно-библиографические (об установлении наличия издания);
- поступившие в библиотеку, независимо от способа их передачи: лично, по телефону, через «Виртуальную справку», по электронной почте.
- 5.4. Единицей учета является устная или письменная справка, содержащая сведения:
- по одной теме,
 - об одной уточненной библиографической записи,

- об одном установленном издании,
- об одном установленном факте,

а также устная или письменная консультация по одному вопросу.

5.5. Учет выполненных справок и консультаций ведется в учетной форме (тетрадь учета справок/консультаций).

5.6. Учет справок, размещенных на веб-сайте в разделе «Виртуальная справка» осуществляется с помощью электронного счетчика статистики, размещенного на сервере ШБС.

5.7. Общее количество справок состоит из суммы показателей, полученных из учетных форм и счетчика справок, полученных с веб-сайта ШБС.

5.8. Учет предоставления консультаций осуществляется по основным их видам:

- библиографические,
- ориентирующие консультации и справки по библиотеке (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания, о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений, о проводимых мероприятиях), ее услугам и ресурсам,
- вспомогательно-технические консультации (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса найденной информации на другие носители и т.д.).

5.9. Общее количество консультаций подсчитывается по записям в учетной форме.

6. УЧЕТ МАССОВОЙ РАБОТЫ

6.1. Учет массовой работы ведет каждое структурное подразделения/ библиотека, занимающиеся обслуживанием пользователей.

6.2. К массовой работе относятся: мероприятия, проведенные в помещениях библиотек; мероприятия выездного характера; культурно-просветительские мероприятия (беседы, библиотечные уроки, обзоры литературы, конференции, фестивали, презентации, конкурсы, концерты и др.); обучающие мероприятия (лекции, семинары, мастер-классы); выставки документов из фондов библиотеки, в т.ч. тематические экспозиции на веб-сайте ШБС.

6.3. Единицей учета массовой работы является одно мероприятие (выставка), зарегистрированное в Паспорте мероприятия (выставки).

6.4. Единицей учета посетителей мероприятий является лицо, посетившее мероприятие.

6.5. Документацией по учету массовой работы является Паспорт мероприятия (выставки), Дневник учета работы.

6.6. Структурные подразделения/библиотеки ежемесячно присылают отчет в ИМО о количестве проведенных мероприятий, количестве посетителей на мероприятиях.

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

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

6.10. Мероприятие, в организации и/или проведении которого принимали участие несколько структурных подразделений, учитывается один раз в структурном подразделении, ответственном за его организацию.

7. УЧЕТ РАБОТЫ ВНЕСТАЦИОНАРНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

7.1. Нестационарное обслуживание, может быть организовано любым структурным подразделением/библиотекой для библиотечного обслуживания пользователей по месту жительства, работы или учебы.

7.2. Учет работы (пользователи, посещения, книговыдача) осуществляется в формах документов передвижной библиотеки: «Тетрадь учета книг», «Тетрадь учета читателей», «Дневник».

8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СТАТИСТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ

8.1. На основании отчетных форм структурных подразделений/библиотек, заведующие/директора ежемесячно заполняют бланк статистической отчетности, ежеквартально составляют отчет о массовой работе и предоставляют их в ИМО не позднее 2-х дней, следующих за отчетным периодом.

8.2. Отчет за год (по форме 6 НК), а также ежегодный аналитический текстовый отчет о работе и прочие отчеты структурных подразделений/библиотек заведующие/директора предоставляют ежегодно в ИМО в декабре-январе, согласно графика сдачи статистических и текстовых отчетов.

9. ХРАНЕНИЕ УЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Срок хранения формуляров, регистрационных карточек читателя, Дневников учета работы, паспортов мероприятий, паспортов выставок, аналитических отчетов работы составляет 3 года. Место хранения – структурные подразделения/библиотеки.

9.2. Срок хранения отчетных форм счетчиков веб-сайта и сервера составляет 1 год. Место хранения – подразделение/библиотека, ответственная за заполнение данных отчетных форм.

9.3. Годовые статистические отчеты (6-НК) подлежат постоянному хранению в ИМО.

**Регистрационная карточка
темы информирования**

| | |
|----------------------|--|
| Тема информирования: | |
|----------------------|--|

| Перечень абонентов, информируемых по данной теме: | | | |
|---|--|--------------------|----------------------------|
| № п/п | Наименование организации (предприятия, учреждения) | Телефон, эл. почта | Ф.И.О. ответственного лица |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

(структурное подразделение/библиотека)

ПАСПОРТ МАССОВОГО МЕРОПРИЯТИЯ

Дата проведения « ____ » _____ 20 ____ г. Время проведения _____

Ф.И.О. сотрудника, ответственного за проведение мероприятия: _____

Форма массового мероприятия: _____

Название мероприятия: _____

Направление работы: _____

Место проведения: _____

Количество присутствующих, в том числе по основным читательским группам:

Всего _____

Дети _____

Молодежь _____

Прочие _____

Моногруппа _____

Экспозиция документной выставки:

название _____

количество представленных документов _____

количество выданных документов _____

Использование технических средств _____

Схема мероприятия: _____

Отзыв о мероприятии: _____

Ф.И.О. руководителя группы участников мероприятия _____

Примечание: _____

(структурное подразделение/библиотека)

ПАСПОРТ ВЫСТАВКИ.

Период работы с «___» _____ 20__ г.
по «___» _____ 20__ г.

Ф.И.О. сотрудника, готовившего выставку _____

Название выставки: _____

Направление работы: _____

Читательское назначение: _____

Разделы, подразделы выставки: _____

Место проведения: _____

Количество представленных документов: _____

Количество выданных документов: _____

Отзыв о выставке: _____

Библиография документов, представленных на выставке:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

ТЕТРАДЬ УЧЕТА СПРАВОК

| № п/п | Дата поступления запроса | От кого поступил запрос | Формулировка запроса; цель запроса | Библиографические справки | | | Фактографическая | Отрасль знания, по которой выполнена справка | Источник выполнения | | Исполнитель | Причина отказа | Примечания |
|-------|--------------------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------|------------|----------|------------------|--|----------------------------|-------------------------|-------------|----------------|------------|
| | | | | Тематическая | Уточняющая | Адресная | | | Информ. ресурсы библиотеки | Внешние информ. ресурсы | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| | | | | | | | | | | | | | |

Учетной единицей является запрос и ответ на него – устная или письменная справка, содержащая сведения о документах по определенной теме (тематическая), или об одной уточненной библиографической записи (уточняющая), или о местонахождении конкретного документа (адресно-библиографическая), или о выявленном факте (фактографическая).

ДНЕВНИК УЧЕТА РАБОТЫ (дети)

Часть 1 Учет состава читателей и посещаемости за _____ 20 ____ год
 Число рабочих дней _____

| Числа месяца | Всего записалось | Из них впервые | В том числе дошкольники, учащиеся 1-8 классов, прочие | | | | | | Число посещений | Из них на массовых | |
|-------------------------------|---------------------|-------------------|---|-------|-------|-------|-------|-----|--------------------|-----------------------|----|
| | | | Дошк. | 1 / 2 | 3 / 4 | 5 / 6 | 7 / 8 | РДЧ | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Состоит к началу месяца | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

Часть 2 Учет книг, брошюр и журналов за _____ 20 ____ год

| Числа месяца | Выдано всего | Книг, брошюр | Электронные издания | Газеты, журналы | Распределение книг, брошюр и журналов по содержанию | | | | | | | Справки | Из них электронные | Копии всего |
|--|-----------------|-----------------|------------------------|--------------------|---|---|---|---|----|-------------------|----|---------|-----------------------|----------------|
| | | | | | | | | | | Худ.лит . (84) | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| Количество предыдущих книговыдач | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

Часть 3 Учет массовой работы

Часть 4 Учет информационно-библиографической работы

ДНЕВНИК УЧЕТА РАБОТЫ (взрослые)

Часть 1 Учет состава читателей и посещаемости за _____ 20 ____ год

Число рабочих дней _____

| Числа месяца | Всего записалось | Из них впервые | Из них молодежь 15-30 | Молодежи по категориям* | | | Посещения | | | | | | Всего посещений (8+10+12) | Из них молодежь 15-30 (9+11+13) |
|----------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------|-----------|------------------|-------|------------------|--------------|------------------|---------------------------------|--|
| | | | | Учащиеся 9-11 кл. | Учащиеся ссузов | Учащиеся вузов | клубы | | м/м | | обслуживание | | | |
| | | | | | | | всего | из них молод. | всего | из них молод. | всего | из них молод. | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Состоит к началу месяца | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

*только для Дневников юношеской кафедры

Часть 2 Учет выдачи книг, брошюр и журналов за _____ 20 ____ год

| Числа месяца | Выдано всего | Книг, брошюр | Электронные издания (CD) | Аудио, видео издания | Газеты, журналы | Распределение книг, брошюр и журналов по содержанию | | | | | | | Справки, консультации | | Копии | | |
|--|-----------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------|--|---|---|----|----|----|-------------------|--------------------------|-------|-----------------|-------|--------------------|
| | | | | | | | | | | | | Худ.лит . (84) | На ин.яз | всего | Из них 15-30 | Всего | Из них 15-30 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| Количество предыдущих книговыдач | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Часть 3 Учет массовой работы (в т.ч. клубной)

Часть 4 Учет справочно-библиографической работы

ДНЕВНИК УЧЕТА РАБОТЫ (информационный)

Часть 1 Учет состава читателей и посещаемости за _____ 20 _____ год

Число рабочих дней _____

| Числа месяца | Всего записало сь | Из них впервые | Из них дети до 14 вкл. | Из них молодежь 15-30 | Удаленные пользователи всего | Посещений всего | Из них дети до 14 вкл. | Из них молодежь 15-30 | Посещений сайта всего | Обращений удаленных пользователей всего | Из них обращений к ЭК |
|-------------------------------|-------------------------|-------------------|---------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|--------------------|---------------------------------|-----------------------------|--------------------------|--|-----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Состоит к началу месяца | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

Часть 2 Учет выдачи за _____ 20 _____ год

| Числа месяца | Выдано на физических носителях всего | Из них дети до 14 вкл. | Из них молодежь 15-30 | Из них удаленные пользователи | Выдано сетевых удаленных лицензионных документов всего | Из них дети до 14 вкл. | Из них молодежь 15-30 | Из них удаленные пользователи | Выполнено справок, консультаций | | | |
|--|---|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| | | | | | | | | | всего | Из них дети до 14 | Из них молодежь 15-30 | Из них в виртуальном режиме |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Количество предыдущих книговыдач | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

Часть 3 Учет массовой работы

Часть 4 Учет справочно-библиографической работы

Статистика за _____ месяц

_____ структурное подразделение /библиотека

| | ЧИТАТЕЛИ | ПОСЕЩЕНИЯ | КНИГО- ВЫДАЧА | Кол-во справок | ЕРК | Кол-во М/М | Число посещений на М/М | Кол-во занятий клубов | Число посещений на клубах |
|---------------------------------------|----------|-----------|------------------|-------------------|-----|---------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ВСЕГО | | | | | | | | | |
| <i>в т. ч. ДЕТИ до 14</i> | | | | | | | | | |
| <i>в т. ч. Молодежь 15-30</i> | | | | | | | | | |

**Графы 2-6 заполняются данными с начала года по нарастающей; графы 7-10 заполняются данными за отчетный месяц.*