

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
МКУК «ЦБС Селезянского
сельского поселения
№ 16-ОД от 03.06.2013года

Положение по учету обслуживания пользователей

1. Общие положения

- 1.1. Данная Инструкция определяет единый порядок и требования в организации учета обслуживания пользователей в библиотеках Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Селезянского сельского поселения».
- 1.2. Инструкция предназначена для персонала библиотек ЦБС, занятых обслуживанием.
- 1.3. Инструкция разработана на основании ГОСТа 7.20-2000 «Библиотечная статистика», ГОСТа 7.9-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения».
- 1.4. Основными формами первичной учетной документации при обслуживании пользователей в библиотеке являются:

Формуляр читателя - предназначен для учета пользователей, учета посещений, контроля и учета выданных и возвращенных документов, анализа чтения

Картотека регистрации абонентов МБА - предназначена для учета абонентов и анализа сведений о них

Картотека регистрации абонентов информации - предназначена для учета абонентов и анализа сведений о них

Карточка регистрации читателя - предназначена для учета пользователя и анализа сведений о нем

Книжный формуляр - предназначен для учета и контроля выданных и возвращенных пользователем документом и анализа их использования

Лист (журнал) учета справок и консультаций - предназначен для учета отказов по запросам и анализа отказов

Счетчик посещений сайта библиотеки предназначен для учета обращений удаленных пользователей

- 1.5. Основной формой документации для фиксирования учета в структурных подразделениях является Дневник работы структурного подразделения. Данные суммарного учета фиксируются ежедневно в Дневнике работы структурного подразделения.

1.6. В структурных подразделениях, обслуживающих пользователей, суммарный учет статистики осуществляют библиотекари. В их должностной инструкции обязательно фиксируются эти обязанности и ответственность за достоверность предоставленной информации.

1.7. Контроль учета статистических данных в структурном подразделении ежемесячно осуществляет директор ЦБС.

1.8 В библиотеке устанавливаются следующие сроки отчетности:

-ежедневно до 12 часов отделы библиотек отражают в письменной форме информацию об основных статистических данных (количество посещений, количество пользователей, количество общей выдачи, количество справок, количество посещений массовых мероприятий) в Дневнике структурного подразделения;

-ежемесячно, не позднее 5 числа следующего месяца, библиотекари сельских библиотек предоставляют статистические данные по учету обслуживания пользователей библиотеки за прошедший период директору ЦБС;

-ежегодно, не позднее 15 декабря, библиотекари сельских библиотек предоставляют директору статистические данные по учету обслуживания пользователей библиотеки за год для составления годового отчета и заполнения формы 6-НК федерального государственного статистического наблюдения.

2. Учет пользователей

2.1. Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятий, абонент информации, МБА, ЭДД, удаленный пользователь).

2.2. Основанием для учета пользователей в структурных подразделениях библиотеки является их обращение в данный отдел с целью получения, возврата документов, продления сроков пользования, получения библиографической информации или с другой целью в соответствии с функциями, выполняемыми библиотекой.

2.3. На постоянного пользователя библиотека оформляет Формуляр пользователя в традиционном / электронном виде, в котором производится запись документов (книг, периодических изданий и др.), взятых во временное пользование, и информация служебного характера (о штрафных санкциях и т.д.). Хранение формуляров должно происходить в соответствии с утвержденным в библиотеке Положением об организации работы с персональными данными пользователей и гарантиях их защиты.

Постоянный пользователь имеет право получать все виды библиотечных услуг, в том числе получать во временное пользование документы из библиотечных фондов: на АБ, в читальном зале, в других структурных подразделениях, с правом выноса за пределы библиотеки (если подобная услуга предусмотрена перечнем услуг структурного подразделения).

Постоянный пользователь проходит ежегодную перерегистрацию, отметка о чем ставится в формуляре пользователя. Число постоянных пользователей определяется суммированием вновь записавшихся и перерегистрированных пользователей (за отчетный период в течение календарного года).

2.4. Временный пользователь, получивший одну/ несколько библиотечных услуг при разовом посещении библиотеки или опосредованно за пределами библиотеки (услуги, связанные с использованием результатов интеллектуальной деятельности библиотеки; компьютерной, копировально-множительной техники; посетитель массового мероприятия в помещении и вне стен библиотеки, не являющийся постоянным пользователем и т.д.).

На временного пользователя библиотека оформляет Карточку временного пользователя (в традиционном или электронном виде), в которой указывается имя, фамилия, отчество временного пользователя, необходимые для заполнения форм государственной статистики (форма 6-НК).

Временный пользователь имеет право получать все виды библиотечных услуг за исключением услуг, получение которых связано с возникновением отношений материальной ответственности между библиотекой и пользователем. К этим услугам относится, в том числе, получение литературы на дом из фонда АБ и фондов других структурных подразделений.

2.5. Учет читателей ведется в первой части Дневника работы библиотеки «Учет состава читателей и посещаемости».

2.6. Единицей учета абонентов информации является индивидуальный (лицо) или коллективный (организация) абонент, зарегистрированный в картотеке.

2.7. Учет общего числа абонентов информации проводится по числу абонентов, зарегистрированных в картотеке.

2.8. Единицей учета удаленных пользователей является код пользователя (лица или организации), зафиксированный на сервере библиотеки с помощью специального счетчика.

2.9. Учет общего числа пользователей, обращающихся в библиотеку в режиме удаленного доступа, осуществляется по количеству неодинаковых кодов лиц и организаций, зарегистрированных на сервере библиотеки.

2.10. Единицей учета посетителей мероприятий является лицо, присутствующее на мероприятии.

2.11. Учет общего числа посетителей мероприятий осуществляется суммированием количества присутствующих на мероприятиях лиц, зарегистрированных в документах каждым структурным подразделением библиотеки.

2.12. При перерегистрации постоянных пользователей (ежегодно с 1 января) уточняются персональные данные пользователя, на формуляре проставляется номер и дата перерегистрации.

Перерегистрация временных пользователей не проводится. Ежегодно с 1 января картотека временных пользователей аннулируется: на каждого временного пользователя заводится новая карточка учета.

В процессе обслуживания первичные данные по числу новых постоянных пользователей и числу временных пользователей суммируются в Дневнике работы библиотеки для ежедневной статистики.

Итоги статистики суммарного количества постоянных и временных пользователей ежемесячно/ежеквартально/за год подводятся в Дневнике работы.

2.13. Категорию пользователя - постоянный, временный - определяет библиотекарь, осуществляющий ориентирование пользователей при их обращении в библиотеку, или библиотекарь, предоставляющий услугу. Библиотекарь должен дать полную консультацию пользователю по вопросу его статуса как пользователя.

2.14. В библиотеке должны быть разработаны раздаточные информационные материалы, знакомящие пользователя с его правами, обязанностями, возможностями, которые ему предоставляет каждая пользовательская категория. Данная информация должна быть размещена на информационных стендах, на сайте библиотеки.

3. Учет посещений

3.1.Посещение - это обращение пользователя в библиотеку за получением документов, библиографической информацией или с другой целью в соответствии с функциями, выполняемыми библиотекой.

3.2.Посещением библиотеки считается каждый приход пользователя в библиотеку или любое структурное подразделение для записи, перерегистрации, получения, возврата документов и продления сроков пользования ими, получения справок и консультаций, работы со справочно-библиографическим аппаратом, участия в массовых мероприятиях, проводимых библиотекой, а также для поиска информационных ресурсов в Интернет.

3.3.Посещение является количественным показателем библиотечной статистики и характеризует объем работы библиотеки и читательскую активность.

3.4.Единицей учета посещений является посещение - приход пользователя в библиотеку, зарегистрированный в читательском формуляре.

3.5.Не учитываются в число посещений библиотеки посещения следующих мероприятий, проводимых в стенах библиотеки:

- арендные мероприятия, проводимые юридическими лицами (совещания, семинары, тренинги, презентации и т. д.);
- продление пользователем сроков возврата документов по телефону;
- заказ пользователем документов по электронной почте;
- заказ пользователем документов по телефону;
- в случае обращения пользователя за справкой по телефону, почте, в том числе электронной.

3.6 Учет числа посещений ведут следующие структурные подразделения:

- абонемент;
- читальный зал;
- компьютерный зал.

3.7.Все вышеназванные структурные подразделения обязаны включать в учет посещений посещения отдела сотрудниками библиотеки с целью получения, возврата документов и продления сроков пользования ими, получения справок и консультаций, работы со справочно-библиографическим аппаратом, а также для участия в массовых мероприятиях, проводимых библиотекой, отражая эти данные ежедневно в библиотечной статистике.

3.8.Учет посещений структурные подразделения ведут ежедневно в Дневнике работы структурного подразделения.

3.9. Обращение – факт пользования услугами библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по Интернету.

3.10. Единицей учета обращений является одно обращение в режиме удаленного доступа, по каналам телефонной и электронной связи, по почте, зафиксированное в принятой в библиотеке документации.

3.11. Общее число обращений в режиме удаленного доступа фиксируется на веб-сайте библиотеки специальным счетчиком.

3.12. Учет общего числа посещений проводится суммированием посещений (обращений), учтенных каждым структурным подразделением библиотеки.

3.13. Учет ведется в первой части Дневника работы библиотеки «Учет состава читателей и посещаемости». Обращения входят в общее число посещений.

4. Учет выдачи документов

4.1. Выдача документа – предоставление документа по запросу пользователя библиотеки на абонементе, в читальном зале через стационарные формы обслуживания или по Интернету.

- 4.2. Единицей учета выдачи документов является экземпляр, полученный пользователем по его запросу.
- 4.3. Единицей учета выдачи периодических изданий является экземпляр или подшивка, полученная пользователем по его запросу.
- 4.4. Учет выдачи журналов, газет, нот, карт, патентов, стандартов и т.д., объединенных или хранящихся в папках, коробках, подшивках, комплектах и др., проводится по числу тех экземпляров документов, которые соответствуют запросу пользователя.
- 4.5. Выдача электронных изданий учитывается по количеству дискет и оптических дисков. Выдача комплектов электронных изданий, объединенных общей обложкой, учитывается по количеству дискет и оптических дисков в обложке. Диск-приложение не учитывается в общей выдаче как отдельный экземпляр, если представляет собой вложение в издание.
- 4.6. Учет программных продуктов (полнотекстовых баз данных, правовых баз данных) учитывается по количеству фактически выданных пользователю документов.
- 4.7. Учет выдачи документов проводится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в формуляре читателя, листе читательского требования и другой документации, принятой в библиотеке, а также в электронной БД.
- 4.8. При выдаче документов из одного структурного подразделения библиотеки в другое учет выдачи производится лишь тем структурным подразделением, которое непосредственно осуществляет выдачу документов пользователю (читателю, абоненту).
- 4.9. Продление срока пользования документами по просьбе пользователя (в том числе и по телефону) рассматривается как новая выдача.
- 4.10. Учет общего числа выданных документов проводится суммированием числа экземпляров, учтенных каждым структурным подразделением библиотеки.
- 4.11. Учет выдачи документов с выставки входит в общее число выданных документов.
- 4.12. Выдача документов пользователям фиксируется в Ч.2 Дневника работы библиотеки по разделам в соответствии с принятыми методическими решениями.
- 4.13. В Дневнике работы (Ч. 2) учет электронных и аудиовизуальных документов ведется отдельно и входит в общее число выданных документов.

5. Учет выдачи копий

При создании копий для пользователей необходимо руководствоваться Гражданским кодексом РФ (часть 4, ст. 1273-1275), регулирующим нормы авторского права.

- 5.1. Копия документа - не имеющий юридической силы документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их.
- 5.2. Единицей учета выдачи копий является экземпляр, полученный пользователем (читателем, абонентом) в соответствии с его запросом.
- 5.3. Копия документа может быть выдана пользователю на бумажном носителе (распечатка на принтере или ксероксе).
- 5.4. Выдача копий на бумажном носителе учитывается как разовая, независимо от того, выдается она пользователю с возвратом или без возврата в библиотеку.
- 5.6. Учет выдачи копий документов осуществляется на кафедрах выдачи.
- 5.7. В Дневнике работы показатели выдачи копий документов отмечаются ежедневно вместе с общей книговыдачей по отраслям.
- 5.8. Число копий выданных документов отражается в отдельной графе статистической формы № 6-нк.

6. Учет справок

6.1. Учету подлежат справки:

- тематические,
 - уточняющие (на уточнение библиографических данных),
 - фактографические,
 - адресные, поступившие в библиотеку, независимо от способа их передачи (по каналам телефонной, электронной связи, по почте, при непосредственном контакте с пользователем).
- 6.2. 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.

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

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

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

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

7. Учет массовой работы

7.1. Учет массовой работы библиотеки производится в следующих структурных подразделениях библиотеки:

- абонемент;
- читальный зал;
- компьютерный зал.

7.2. Контроль за учетом массовой работы в структурных подразделениях библиотеки осуществляют ежемесячно сотрудники библиотеки.

7.3. Единицей учета всех видов массовой работы и мероприятий библиотеки является мероприятие - читательская конференция, презентация, выставка, устный обзор, День информации и т.п.

7.4. Учет всех видов массовой работы производится по числу мероприятий, зарегистрированных в Дневнике работы структурного подразделения.

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

7.6. Комплексное мероприятие, которое включает одновременно проведение нескольких форм массовой работы (День информации, День специалиста и т. д.), учитывается как одно.

7.7. При проведении совместного мероприятия двумя и более библиотеками, данное мероприятие учитывается только той библиотекой, в которой оно проводилось.

7.8. Структурные подразделения библиотеки должны учитывать количество посетителей массовых мероприятий в количестве посещений отдела.

В целях более рационального суммирования общего количества посещений за месяц, квартал, год, рекомендуется выделять в I части Дневника работы структурного

подразделения цифру общего количества посещений с учетом посетителей массовых мероприятий в день, когда оно проводилось.

7.9. Учет общего числа массовых мероприятий производится суммированием данных, зарегистрированных в дневниках всех структурных подразделений.

8. Учет отказов

8.1. Отказ – отрицательный ответ на запрос абонента ввиду отсутствия требуемого документа.

8.2. Единицей учета отказов на документы, их копии и запросы СИО является невыполненный запрос пользователя, зарегистрированный в документации (журнал/тетрадь отказов), принятой в библиотеке.

8.3. Учет общего числа отказов проводится суммированием невыполненных запросов пользователей, зарегистрированных в каждом структурном подразделении библиотеки.

9. Порядок учета

9.1. Учет основных показателей обслуживания осуществляется в структурных подразделениях библиотеки.

9.2. Ежедневная статистика ведется в дневнике работы библиотеки, в который заносится общая сумма по основным показателям учета.

9.3. Вышеизложенные показатели включаются в годовой отчет и статистическую форму № 6 -НК.

10. Ответственность

10.1. Ответственность за постановку учета возлагается на сотрудников библиотеки.

10.2. Контроль осуществляет администрация библиотеки.

11. Порядок проверки соответствия статистического учета

11.1. Дневник работы.

- Соответствие граф Дневника форме 6-нк.
- Наличие дополнительных граф учета, их необходимость.
- Учет массовых мероприятий.
- Учет посещений массовых мероприятий.

11.2. Соответствие первичного учета ГОСТу 7.20-2000 «Библиотечная статистика»

- Учет читателей (наличие отдельного формуляра, доверенностей).
- Учет книговыдачи.
- Учет выдачи периодики (подшивки и отдельные экземпляры).
- Учет посещений.
- Учет справок по видам.

11.3. По результатам проверки готовится справка, в которой указываются выявленные несоответствия с ГОСТом 7.20-2000, данными первичной статистики и т.д.