



Положение о статистическом учете библиотечного обслуживания пользователей библиотеки

Настоящее положение разработано на основе ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика», ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиографическая деятельность, библиография. Термины и определения» и определяет единицы учета обслуживания пользователей муниципальных библиотек Ординского района.

1. Первичные учетные документы для ежедневного заполнения:

Формуляр читателя	предназначен для учета пользователей, учета посещений, контроля и учета выданных и возвращенных документов, анализа чтения
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
Тетрадь учета справок	предназначена для учета отказов по запросам и анализа отказов
Паспорт мероприятия	предназначен для учета и анализа мероприятия, проводимого библиотекой
Счетчик посещений сайта библиотеки	предназначен для учета обращений удаленных пользователей
Код пользователя, зарегистрированный на сервере библиотеки	предназначен для учета удаленных пользователей

2. Вторичные документы

- Дневник работы библиотеки;
- Статистическая форма № 6-НК;
- Статистическая форма Сводная годовая
- Отчеты о работе библиотек за какой-либо период времени
- Отчет о работе библиотек по отдельным направлениям.

Учет пользователей

1. **Пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятий, абонент информации, МБА, ВСО, ЭДД, удаленный пользователь).
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.
3. Единицей учета пользователей является читатель.
4. Учет общего числа пользователей производится по числу читателей, обслуженных всеми структурными подразделениями библиотеки и зарегистрированных в регистрационных картотеках читателей.
5. Учет читателей ведется в первой части Дневника работы библиотеки «Учет состава читателей и посещаемости».
6. Единицей учета абонентов МБА является один абонент.
7. Единицей учета абонентов информации является индивидуальный (лицо) или коллективный (организация) абонент, зарегистрированный в картотеке.
8. Учет общего числа абонентов информации проводится по числу абонентов, зарегистрированных в картотеке ИРИ.
9. Единицей учета удаленных пользователей является код пользователя (лица или организации), зафиксированный на сервере библиотеки с помощью специального счетчика.
10. Учет общего числа пользователей, обращающихся в библиотеку в режиме удаленного доступа, осуществляется по

количеству неодинаковых кодов лиц и организаций, зарегистрированных на сервере библиотеки.

11. Единицей учета посетителей мероприятий является лицо, присутствующее на мероприятии.
12. Учет общего числа посетителей мероприятий осуществляется суммированием количества присутствующих на мероприятиях лиц.

Учет посещений, обращений

1. **Посещение** – приход пользователя в библиотеку, зарегистрированный в формуляре читателя, другой документации, принятой в библиотеке.
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. Единицей учета посещений является одно посещение, зарегистрированное в документации, принятой в библиотеке.
4. При обслуживании пользователя по семейному формуляру, число посещений учитывается по факту прихода пользователей, зарегистрированных в семейном формуляре.
5. Обращение – факт пользования услугами библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по Интернету.
6. Единицей учета обращений является одно обращение в режиме удаленного доступа, по каналам телефонной и электронной связи, по почте, зафиксированное в принятой в библиотеке документации.
7. Общее число обращений в режиме удаленного доступа фиксируется на веб-сайте библиотеки специальным счетчиком.
8. Учет общего числа посещений проводится суммированием посещений (обращений), учтенных каждым структурным подразделением библиотеки.

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

Учет выдачи документов

1. **Выдача документа** – предоставление документа по запросу пользователя библиотеки на абонементе, в читальном зале через стационарные формы обслуживания или по Интернету.
2. Единицей учета выдачи документов является экземпляр, полученный пользователем по его запросу.
3. Единицей учета выдачи периодических изданий является экземпляр или подшивка, полученная пользователем по его запросу.
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.
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.
6. Учет программных продуктов (полнотекстовых баз данных, правовых баз данных) учитывается по количеству фактически выданных пользователю документов.
7. Учет выдачи документов проводится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в формуляре читателя, в другой документации, принятой в библиотеке.
8. Учет выдачи по семейным формулярам производится по количеству выданной литературы.
9. 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).

10. Продление срока пользования документами по просьбе пользователя (в том числе и по телефону) рассматривается как новая выдача.
11. Учет общего числа выданных документов проводится суммированием числа экземпляров, учтенных каждым структурным подразделением библиотеки.
12. Учет выдачи документов с выставки входит в общее число выданных документов.
13. Выдача документов пользователям фиксируется в Ч.2 Дневника работы библиотеки по разделам в соответствии с принятыми методическими решениями.
14. В Дневнике работы (Ч.2) учет электронных и аудиовизуальных документов ведется отдельно и входит в общее число выданных документов.

Учет выдачи копий

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

1. **Копия документа** – не имеющий юридической силы документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их.
2. Единицей учета выдачи копий является экземпляр, полученный пользователем (читателем, абонентом) в соответствии с его запросом, независимо от количества скопированных страниц.
3. Копия документа может быть выдана пользователю в двух вариантах: на бумажном носителе (распечатка на принтере; на копировально-множительном аппарате) или электронном носителе (дискета, диск, flash-носитель).
4. Выдача копий на бумажном носителе учитывается как разовая, независимо от того, выдается она пользователю с возвратом или без возврата в библиотеку.
5. Единицей выдачи электронной копии электронного документа является экземпляр – файл, сохраненный на материальном носителе (диск, дискета) или отправленный по электронной почте.

6. Выдача копий на электронном носителе учитывается следующим образом:
- если пользователю выдается диск (дискета) во временное пользование, то фиксируется разовая выдача одного документа, независимо от того, сколько документов записано на диске (дискете).
 - если пользователю выдается в собственность диск (дискета) с информацией, записанной по его заказу, то фиксируется выдача в количестве документов, которое он заказал копировать на диск (дискету).
 - если пользователю в собственность выдается диск (дискета) с информацией, записанной библиотекой ранее и содержащей подборку документов, фиксируется разовая выдача одного документа независимо от того, сколько документов с диска (дискеты) интересуется пользователь.
 - если документ сканирован:
 - до пяти страниц отсканированного текста = один файл = одна копия = один экземпляр;
 - одно графическое изображение = одна копия = один экземпляр.
7. Учет выдачи копий документов осуществляется в отделах обслуживания (абонементы, читальные залы, центр правовой информации и др.).
8. В Дневнике работы показатели выдачи копий документов отмечаются ежедневно вместе с общей книговыдачей по отраслям, при этом отдельно фиксируется выдача копий документов по следующим позициям: всего копий, в том числе копий печатных, электронных и аудиовизуальных документов.
9. Учету не подлежат копии с документов, не относящихся к библиотечному фонду.
10. Учет выдачи копий и документов с выставки входит в общее число выданных документов.
11. Число копий выданных документов отражается в отдельной графе статистической формы № 6-нк.

Учет массовой работы

1. Единицей учета мероприятий является одно мероприятие – презентация, выставка, обзор, экскурсия и т.п., зарегистрированное в принятой в библиотеке документации.

2. Комплексное мероприятие, включающее одновременное использование различных форм массовой работы, учитывается как одно мероприятие. При проведении циклов мероприятий (недели, декады, месячники и др.) учитывается каждое входящее в цикл мероприятие.
3. При проведении совместного мероприятия двумя и более библиотеками, данное мероприятие учитывается только той библиотекой, в которой оно проводилось.
4. Учет массовой работы ведется в 3-ей части Дневника работы, куда заносятся сведения о каждом массовом мероприятии сразу же после его проведения.
5. В библиотеках, имеющих соответствующие структурные подразделения, учет массовых мероприятий ведется в Дневнике работы этого подразделения.
6. Учет общего числа массовых мероприятий производится суммированием данных, зарегистрированных в дневниках всех структурных подразделений.

Учет справок

Запрос пользователя библиотеки – требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги (ГОСТ 7.0-99).
Запрос пользователя – это выраженное в устной или письменной форме желание пользователя получить библиотечную услугу: получение оригинала документа или его копии, совета в выборе литературы, библиографической или фактографической справки, и др. Единицей учета выполненных разовых запросов является устная или письменная справка.

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).

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.
3. Учет тематических справок производится по числу выполненных тематических справок, подготовленных в виде библиографических списков или тематических подборок по одной теме.
4. Учет справок на библиографическое уточнение производится по числу уточняемых библиографических записей независимо от количества уточняемых элементов в одной записи.
5. Учет адресных справок ведется по числу документов, наличие которых в фонде библиотеки требуется установить.
6. Учет разовых фактографических справок ведется по числу выявляемых (устанавливаемых) фактов статистического, адресного, топографического, биографического, хронологического и другого характера.

Учет отказов

1. Отказ – отрицательный ответ на запрос абонента ввиду отсутствия требуемого документа (его поискового образа) или по каким-либо другим причинам.
2. Единицей учета отказов на документы, их копии и запросы СИО является невыполненный запрос пользователя, зарегистрированный в соответствующей документации (журнал/тетрадь отказов), принятой в библиотеке.
3. Учет общего числа отказов проводится суммированием невыполненных запросов пользователей, зарегистрированных в каждом структурном подразделении библиотеки.

Порядок учета

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

2. Ежедневная статистика ведется в тетрадях учета. В Дневник работы библиотеки заносится общая сумма по основным показателям учета.
3. Вышеизложенные показатели включаются в годовой отчет и статистическую форму № 6 -НК.

Ответственность

Ответственность за постановку учета возлагается на заведующих структурными подразделениями библиотеки.

Контроль осуществляет администрация библиотеки.