

ИНСТРУКЦИЯ
по учету обслуживания
пользователей



1. Общие положения.

1.1 Инструкция по учёту обслуживания пользователей (далее по тексту – Инструкция) разработана на основании ГОСТ Р 7.0.20 – 2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», правила применения которого установлены в ГОСТ Р 1.0-2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

1.2 В Инструкции используются следующие основные термины с соответствующими определениями по:

- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления.
- ГОСТ 7.20-2000 Межгосударственный Стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная Статистика;
- ГОСТ Р 7.0.83-2013 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания Основные виды и выходные сведения;
- ГОСТ 7.0-99 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;
- ГОСТ 7.20-2000 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Межгосударственный стандарт. Библиотечная статистика;
- ГОСТ 7.60-2003 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения;
- ГОСТ 7.69-95 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Аудиовизуальные документы. Основные термины и определения;
- ГОСТ 7.70-2003 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Описания баз данных и машиночитаемых информационных массивов. Состав и обозначение характеристик;
- ГОСТ 7.73-96 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения;

- ГОСТ Р 7.0.94-2015 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. Термины и определения;
- ГОСТ 7.81-2001 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статистический учет выпуска неперiodических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения.
- Форма № 6-НК Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке с рекомендациями. 2016 г.

- **библиотечно-информационная услуга:** конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);
- **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;
- **выгруженная запись:** 1) библиографическая запись в машиночитаемом формате из справочно-библиографического аппарата библиотеки, сохраненная пользователем; 2) библиографическая запись в машиночитаемом формате, предоставленная библиотекой для включения в другие информационно-библиотечные системы;
- **выдача документа:** предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов по всем видам абонемента и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части;
- **годовой комплект газет:** совокупность номеров (выпусков) газеты, вышедших в течение календарного года;
- **запрос пользователя библиотеки:** требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги;
- **консультация:** ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению;
- **копия документа:** идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления;
- **машиночитаемый документ:** документ, для создания и использования которого используются специальные технические средства;
- **название:** единица учета библиотечного фонда, в качестве которой принимается каждое новое или повторное издание, документ,

отличающийся от остальных выходными сведениями или элементами издательского оформления Периодическое издание, вне зависимости от количества выпусков и номеров, рассматривается как одно название;

- **обращение:** факт пользования услугами библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Обращения входят в общее число посещений;
- **обращение к веб-сайту библиотеки:** сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы, приравнивается к посещению библиотеки;
- **отказ:** неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки;
- **пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки:** физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами;
- **посетитель библиотечного мероприятия:** гражданин, принимающий участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в установленных библиотекой формах учета и отчетности;
- **посещение:** приход пользователя в библиотеку, обращение пользователя в библиотеку, посещение мероприятия библиотеки, зарегистрированное в контрольном листке, формуляре читателя, паспорте мероприятия, другой документации, принятой в библиотеке, а также в базе данных. Посещением библиотеки считается каждый приход, обращение пользователя в библиотеку или любое структурное подразделение независимо от цели посещения, в том числе и через сайт библиотеки, получение пользователем библиотечной услуги (услуг) вне помещения библиотеки;
- **постоянно действующий запрос:** информационный запрос на обслуживание абонентов в системах избирательного распространения информации;
- **сетевой локальный документ:** электронный документ, находящийся в стационарных хранилищах данных конкретной библиотеки;
- **удаленный лицензионный ресурс:** электронный ресурс, предлагаемый его производителем в качестве отдельного продукта, к которому библиотека официально имеет право доступа;
- **удаленный пользователь:** физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей;
- **электронный документ на съемном носителе:** электронный документ, записанный на отдельный материальный объект, который не является неотъемлемой частью конфигурации компьютера.

1.3 Данная «Инструкция...» определяет единый порядок деятельности по сбору, группировке и обработке первичных статистических данных, характеризующих состояние и деятельность обособленных структурных подразделений (филиалов/отделов) МБУК РГЦБС, занятых обслуживанием пользователей:

- отделах и секторах центральной библиотеки (абонемент, читальный зал, отдел литературы на иностранных языках, отдел музыкально-нотной литературы, отдел справочно-библиографической и информационной работы) в соответствии с «Положением об отделе»;
- отделах и секторах центральной городской детской библиотеки (отдел обслуживания, отдел информационно-библиографической работы) в соответствии с «Положением об отделе»;
- секторах библиотек-филиалов, в соответствии с «Положением о библиотеке».

1.4 Библиотека ведет учет: пользователей, посещений, обращений к веб-сайту библиотеки; выдачи документов и их копий; выполненных запросов (справок) на справочно-информационное обслуживание (СИО); предоставления доступа к электронному документу или его части; отказов в выдаче документов и их копий; учет мероприятий.

1.5. Учет обслуживания пользователей библиотеки осуществляется в автоматизированном режиме с использованием следующих модулей автоматизированной библиотечно-информационной системы OPAC-GLOBAL по каждому сектору библиотеки:

- Модуль «Web-Регистрация пользователей» – для регистрации пользователей библиотеки;
- Модуль «Регистрация посещений» – для регистрации посещений пользователей;
- Модуль «Циркуляция – контроль движения документов» – для учета выдачи документов;
- Модуль «Отчеты и статистика работы системы» – для отчета о выдаче документов; посещениях библиотеки; составе пользователей.

1.6 Основными формами первичной учетной документации при обслуживании пользователей библиотеки являются:

- электронная запись в БД читателей;
- электронная регистрация посещений;
- электронный учет выдачи документов*;
- электронный читательский билет;
- справка о количестве обучающихся класса (группы) за подписью классного руководителя (Приложение №1);
- формуляр пользователя взрослой библиотеки** (Приложение №2);
- формуляр пользователя детской библиотеки (Приложение №3);
- контрольный листок*** (Приложение №4);

- формуляр документа**** (книги, сшива газет, журнала, электронного издания) (Приложение №5);
- формуляр пользователя пункта внестационарного обслуживания (Приложение №6);
- вкладыш пункта внестационарного обслуживания (Приложение №7);
- тетрадь (журнал) учета разовых посещений (Приложение №9);
- тетрадь (журнал) учета выполненных запросов (справок) и консультаций (Приложение № 10)
- регистрационная картотека учета абонентов индивидуального и коллективного информирования, в т. ч. в электронном виде ***** (Приложение №11);
- тетрадь (журнал) учета пользователей ПК (Приложение №12);
- тетрадь (журнал) учета выдачи копий документов (Приложение №13);
- тетрадь (журнал) учета электронной доставки документов (ЭДД) (Приложение №14);
- листок (тетрадь) учета ежедневной статистики (Приложение №15);
- картотека (тетрадь) неудовлетворенного спроса (отказов) (Приложение №16);
- паспорт выставки (Приложение №17);
- паспорт мероприятия (Приложение №18);
- Инструкция по автоматизированной книговыдаче (циркуляции) в МБУК РГЦБС (Приложение № 19);
- Дневники, в т. ч. в электронном виде (Приложения № 20-22);
- Договор с физическим лицом на информационно-библиотечное обслуживание (Приложение №23);
- Договор с юридическим лицом на информационно-библиотечное (внестационарное) обслуживание (Приложение № 24);
- Инструкция библиотекаря по работе с электронной библиотекой ЛИТРЕС (Приложение № 25);
- E-mail и IP-адрес пользователя, зарегистрированный на сайте библиотеки (для удаленных пользователей).

Примечание:

**Электронный учет выдачи документов осуществляется в соответствии с «Инструкцией по автоматизированной книговыдаче (циркуляции) в МБУК РГЦБС» (Приложение № 19).*

***Формуляр пользователя служит учетным документом пользователя. Он фиксирует номер договора на библиотечно-информационное обслуживание (который сохраняется за пользователем на срок действия договора – 3 года), номер читательского билета, фамилию, имя и отчество, год рождения.*

****Контрольный листок служит учетным документом о предоставлении пользователю библиотечно-информационных услуг. Фиксирует информацию о дате посещения, структурном подразделении, предоставленных услугах (в*

т. ч. по телефону), выполнение которых подтверждается подписью библиотекаря, оказавшего эти услуги.

В случае невозможности внесения данных о выданных/сданных документах в электронный формуляр (отсутствие доступа к ОПАС-GLOBAL по техническим причинам, о чем зав. филиалом/отделом составляется Акт и заверяется подписью зав. ОБиСО) в контрольном листе читательского формуляра производится запись о выданном/сданном документе: дата выдачи/сдачи, штрихкод документа, подпись библиотекаря, оказавшего эти услуги. При возобновлении доступа к ОПАС-GLOBAL необходимо данные из контрольных листов внести в систему ОПАС-GLOBAL:

- провести посещение читателя в библиотеку и по отделам (секторам);
- внести в электронный формуляр читателя информацию о выдаче/сдаче документов;
- вычеркнуть из контрольного листа информацию, внесенную в ОПАС-GLOBAL (штрихкоды выданных/сданных документов).

****Формуляр документа служит для учёта выданных библиотечных документов. На нём фиксируется дата выдачи документа, фамилия читателя, заверенная его подписью.

****Карточки абонентов внутри картотеки распределяются:

- абоненты индивидуального библиографического информирования (в алфавите фамилий);
- абоненты коллективного библиографического информирования (в алфавите названий предприятия, организаций (коллективов), групп).

Если у одного абонента несколько тем, то на каждую из них оформляется отдельная карточка. В картотеке эти карточки расставляются по алфавиту тем.

1.7 «Дневник работы взрослой (детской) библиотеки», «Дневник внестационарной работы взрослой (детской) библиотеки» (Приложения № 20-22) заполняется ежедневно (в начале следующего рабочего дня). Итоги обслуживания пользователей подводятся в «Дневнике работы взрослой (детской) библиотеки» ежемесячно.

В «Дневниках работы библиотеки» ведется:

- учет состава пользователей, в т. ч. по возрасту;
- учет посещений и обращений пользователей в т. ч. по возрасту;
- учет культурно-досуговой деятельности (количество мероприятий, количество посещений на мероприятиях);
- учет выдачи документов в т. ч. по возрасту, по видам (на физических носителях, сетевых удаленных лицензионных документов, инсталлированных документов), по содержанию (при необходимости проведения мониторинга).
- учет выдачи копий документов, в т.ч. по возрасту (печатных, электронных, ЭДД);
- учет мероприятий;

- учет выполненных библиографических запросов (справок), консультаций в т. ч. в удаленном режиме и по возрасту;
- учет абонентов индивидуального и коллективного информирования;
- учет выданных (просмотренных) и полученных документов из фондов других библиотек и в виртуальных читальных залах (МБА, ЭДД, НЭБ, др.), в т. ч. по возрасту;

Факультативные записи в разделах «Дневника работы библиотеки» определяются каждой библиотекой самостоятельно исходя из приоритетного направления работы.

1.8 В МБУК РГЦБС устанавливаются следующие сроки хранения форм документации по учету обслуживания:

- листы учета статистики структурного подразделения хранятся в течение 1 года;
- паспорта выставок – в течение 3 лет;
- паспорта мероприятий – в течение 3 лет;
- читательские формуляры библиотеки в течение 3 лет. В случае расторжения договора по инициативе читателя, читательский формуляр обезличивается до конца года, в конце года уничтожается по акту в соответствии с «Положением о персональных данных»;
- читательские формуляры пункта внестанционарного обслуживания в течение 3 лет;
- контрольный листок в течение 3-х лет;
- вкладыш в формуляр пункта внестанционарного обслуживания в течение 3 лет;
- тетрадь (журнал) учета разовых посещений в течение 3 лет;
- тетрадь (журнал) учета выполненных запросов (справок) и консультаций в течение 3 лет;
- тетрадь (журнал) учета ЭДД в течение 3 лет;
- договор с юридическим лицом на информационно-библиотечное обслуживание в течение 3 лет;
- договор с физическим лицом в течение 3 лет с момента регистрации или последней перерегистрации;
- «Дневник работы библиотеки» в течение 3 лет;

1.9 Работники в соответствии с «Должностной инструкцией...» несут дисциплинарную ответственность за предоставление недостоверной статистической информации. Нарушение порядка предоставления статистической информации, а равно предоставление недостоверной статистической информации влечет ответственность, установленную статьей 13.19 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, а также статьей 3 Закона Российской Федерации от 13.05.92 № 2761-1 «Об ответственности за нарушение порядка предоставления государственной статистической отчетности».

1.10 В МБУК РГЦБС устанавливаются следующие сроки отчетности:

- ежеквартально, не позднее 3-го числа следующего за отчетным месяца, зав. отделами центральных библиотек, зав. библиотеками-филиалами представляют зам. директора статистические данные по учету обслуживания за прошедший период;
- ежегодно, в сроки, установленные приказом директора МБУК РГЦБС, зав. отделами центральных библиотек, зав. библиотеками-филиалами представляют заместителю директора статистические данные по учету обслуживания за год по форме 6-НК.

2. Учет пользователей библиотек.

Количественные показатели пользователей библиотеки подсчитываются по следующим параметрам:

- пользователи (читатели, абоненты) библиотеки в целом и по отдельным категориям, согласно дифференциации, принятой в библиотеке:

По возрасту:

- до 14 лет (включительно),

- от 15 до 30 лет,

- от 31 до 54 лет,

- от 55 (60) лет и выше.

- удаленные пользователи,

- посетители библиотечных мероприятий (единицей учета является человек, присутствовавший на мероприятии любую продолжительность времени) зарегистрированный в установленных библиотекой формах учета и отчетности.

2.1 Единицей учета пользователей является физическое лицо, пользующееся библиотекой на основании договора на библиотечно-информационное обслуживание, электронного читательского билета, официальной записи в установленных документах: электронной записи в БД читателей, формуляре пользователя, либо в тетради (журнале) учета разовых посещений.

2.2 Единицей учета пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, является оригинальный E-mail (адрес электронной почты) пользователя, IP-адрес, зафиксированный на сервере библиотеки. Учет их общего числа осуществляется по количеству оригинальных E-mail (адрес электронной почты) и IP-адресов, зарегистрированных на сервере библиотеки.

2.3 При внестационарном обслуживании (библиотечный пункт) учёт пользователей осуществляется на основании предоставленных лицом, уполномоченным надлежащим образом соответствующим органом (должностным лицом) осуществлять функции библиотекаря (библиотекарем-общественником) квартальных отчетов, заверенных подписью руководителя и печатью организации; на основании подсчета записей в читательских формулярах пункта внестационарного обслуживания, либо в отдельном поле ОПАС-GLOBAL «структурные подразделения» (при наличии электронных

читательских билетов); в виртуальных читальных залах библиотеки при помощи сервиса Яндекс-Метрика.

2.4 Учет пользователей библиотеки ведется в автоматизированном режиме на кафедрах Web-регистрации для установления объемов деятельности каждого структурного подразделения библиотеки и определения общего числа читателей библиотеки.

2.5 Учет числа удаленных пользователей ведется с использованием сервиса Яндекс-Метрика.

2.6 Основанием для учета пользователей в структурных подразделениях РГЦБС является их обращение в библиотеку (в т. ч. в удаленном режиме: в пунктах внестационарного обслуживания, по телекоммуникационным сетям) с целью получения, возврата документов, продления сроков пользования ими, получения справки или поиска информационных ресурсов в базах данных и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», участия в массовом мероприятии, получения иных услуг в соответствии с «Уставом МБУК РГЦБС».

2.7 Запись пользователей в библиотеку и их перерегистрация осуществляются в автоматизированном режиме, производится в соответствии с «Правилами пользования муниципальными библиотеками».

2.8 Количество общего числа пользователей библиотеки определяется на основании регистрационных данных записи и перерегистрации пользователей за текущий год в базе ОПАС-GLOBAL (учет ведется согласно дате записи и перерегистрации читателей каждого структурного подразделения библиотеки в соответствии с «Положением о библиотеке»), оригинальных E-mail (адресов электронной почты) пользователей, IP-адресов, зафиксированных на сервере библиотеки.

2.9 Перерегистрация пользователей проводится ежегодно с первого рабочего дня текущего года во всех обособленных структурных подразделениях (филиалах/отделах) МБУК РГЦБС.

3. Учет посещений и обращений.

Количественные показатели посещений* библиотеки и обращений** пользователей подсчитываются дифференцированно по возрасту, по целям посещения (посещение массового мероприятия, веб-сайта, получение библиотечно-информационной услуги и др.). Единицей подсчета количества является приход пользователя в библиотеку или обращение к ее ресурсам и услугам по телекоммуникационным сетям.

**Посещение: приход пользователя в библиотеку для записи, перерегистрации, получения, возврата, продления сроков пользования документами, получения справок и консультаций, участия в массовых мероприятиях, работы со справочно-библиографическим аппаратом или поиска информационных ресурсов в базах данных и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в т. ч. в удаленном режиме) и за иными услугами. Учет*

посещений используется для установления объема работы библиотеки и выявляет читательскую активность.

**** Обращение:** факт пользования услугами библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Обращения входят в общее число посещений.

3.1 Посещения библиотеки в целом, по ее структурным подразделениям регистрируются в базе данных читателей путем считывания штрих-кода с электронного читательского билета, в документах, принятых в библиотеке (формуляре пользователя, контрольном листе пользователя, I и III частях «Дневника работы библиотеки», тетради (журнале) учета разовых посещений), а обращения удаленных пользователей – с помощью сервиса Яндекс-Метрика и подтверждается ежеквартальными распечатками скрин-копий показаний.

3.1.1 При внестационарном обслуживании (библиотечный пункт) учёт посещений осуществляется на основании предоставленных лицом, уполномоченным надлежащим образом соответствующим органом (должностным лицом) осуществлять функции библиотекаря (библиотекарем-общественником) квартальных отчетов, заверенных подписью руководителя и печатью организации; на основании подсчета записей в читательских формулярах пункта внестационарного обслуживания, либо в отдельном поле ОПАС-GLOBAL «структурные подразделения» (при наличии электронных читательских билетов); на основании Справки о количестве присутствующих на массовом мероприятии (Приложение № 1), в виртуальных читальных залах библиотеки при помощи сервиса Яндекс-Метрика.

3.2 Подлежат учету обращения к веб-сайтам всех уровней, исключая блоги и аккаунты в социальных сетях.

3.3. Подлежат учету посещения социокультурных мероприятий, организованных библиотекой (выставок, экскурсий, творческих вечеров, презентаций, интернет-конференций и др. интернет-мероприятий, проводимых библиотекой, и т.п.). В случае организации совместного культурно-досугового мероприятия несколькими библиотеками, количество посещений делится поровну на все библиотеки-участницы мероприятия.

3.3.1 Вне стен библиотеки учёт посещений на массовых мероприятиях производится в соответствии со справкой о количестве присутствующих, заверенной ответственным лицом организации (классный руководитель, воспитатель и т.п.) в целом и по отдельным категориям, согласно дифференциации, принятой в библиотеке:

По возрасту:

- до 14 лет (включительно),

- от 15 до 30 лет,

3.3.2 В библиотеке учёт посещений на массовых мероприятиях осуществляется по единому штрихкоду филиала или по читательскому билету в целом и по отдельным категориям, согласно дифференциации, принятой в библиотеке:

По возрасту:

- до 14 лет (включительно),

- от 15 до 30 лет,

3.4 Подлежат учету обращения в библиотеку посредством средств коммуникации (телефон, почта, факс, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет».).

Единицей учета обращений является одно обращение в режиме удаленного доступа, по каналам телефонной* и электронной связи, по почте, зафиксированное в принятой в библиотеке документации: в тетради справок, контрольном листе, OPAC-GLOBAL; по количеству E-mail (адрес электронной почты), по количеству обращений на страницы сайта, зарегистрированных на сервере библиотеки.

3.5 В целях рационального суммирования общего количества посещений за квартал, год для квартальных и годового статистического отчетов суммируются посещения, учтенные в I части «Дневника работы библиотеки», в «Тетради (журнале) учета разовых посещений», в учетных документах пунктов внестационарного обслуживания, ежеквартальных распечаток скрин-копий показаний сервиса Яндекс-Метрика.

3.6 Количество общего числа посещений библиотеки определяется на основании регистрационных данных посещений за текущий год. Учет ведется согласно дате посещений каждого структурного подразделения библиотеки в соответствии с «Положением о библиотеке».

** При обращении по телефону необходимо спросить у абонента Ф.И.О., номер читательского билета (при наличии), зафиксировать обращение в принятой в библиотеке документации.*

4. Учет выдачи документов и их копий.

Учет выдачи документов ведется в автоматизированном режиме на кафедрах Web-регистрации для установления объемов деятельности каждого структурного подразделения библиотеки и определения общего числа книговыдач (см. приложение № 19 «Инструкция по автоматизированной книговыдаче (циркуляции) в МБУК РГЦБС»).

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), в том числе по телефону*. При этом каждое продление срока выдачи документа по инициативе пользователя подсчитывается в качестве самостоятельной выдачи;
- количество выданных/выгруженных электронных документов (в названиях и страницах).

**При продлении документов по телефону необходимо спросить у пользователя Ф.И.О., номер читательского билета, провести «посещение» в электронной регистрации посещений, продлить книги в электронном учете выдачи документов, в читательском формуляре указать дату, сделать отметку «продлено по телефону».*

4.1 Дифференцированно подсчитывается количество выданных документов по различным формам обслуживания (единицей исчисления является единица учета библиотечного фонда):

- документы, выданные в структурных подразделениях библиотеки,
- документы, выданные через внестационарные формы обслуживания,
- документы, выданные удаленным пользователям,
- выданные документы, поступившие в библиотеку посредством всех форм абонемента и доставки документов из фондов других библиотек (единицей исчисления является количество предоставленных страниц, количество названий, полностью или фрагментарно предоставленных пользователям).

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

4.3 Подсчет документов, полученных пользователями, в т. ч. в режиме самообслуживания, осуществляется по каждому источнику их получения:

- библиотечный фонд,
- электронная библиотека и другие фонды электронных документов: инсталлированные документы, сетевые удаленные лицензионные документы, документы, доступные в электронных читальных залах (единицей исчисления является документ, выгруженный или открытый для просмотра в библиотеке).

4.4 Подсчет выдачи документов из СПС «Консультант+» и «Гарант», не имеющих электронной статистики, производится вручную.

4.5 Учет общего числа выданных библиотекой документов производится суммированием числа экземпляров, учтенных в каждом структурном подразделении библиотеки, в т. ч. выданных удаленным пользователям в пункте внестационарного обслуживания, по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.6 Учет выдачи документов с выставки осуществляется на основании отметок в читательских (электронных) и книжных формулярах и входит в общее число выданных документов.

4.7 Единицей подсчета количества книг и брошюр является:

- каждое отдельное издание (книга, брошюра);
- 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 нenumерованную);

- отдельно изданное приложение к книге и брошюре, имеющее индивидуальное заглавие и самостоятельное значение.

4.8 Единицей подсчета количества журналов и продолжающихся изданий является:

- 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.

4.9 Единицей подсчета количества газет является:

- число экземпляров, полученных пользователем в соответствии с его запросом,
- отдельно изданное приложение к газете, имеющее индивидуальное заглавие, собственную нумерацию и выходные сведения.

4.10 Единицей подсчета количества изоизданий является:

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).

4.11 Единицей подсчета количества нотных изданий является:

- самостоятельное нотное издание,
- партия (голос), партитура и клавиры, изданные отдельно,
- партии (голоса), объединенные с партитурой (клавиры) в одном издании,
- партии, объединенные издательской папкой (обложкой).

4.12 Единицей подсчета количества картографических изданий являются:

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

4.13 Учёт редких и ценных изданий, книг в единственном экземпляре (справочная литература, энциклопедии, периодические издания, словари и т.п.) осуществляется в соответствии с функцией OPAC-GLOBAL «в режиме читального зала».

4.14 Подсчет аудиовизуальных документов осуществляется как в целом, так и по отдельным видам: кинодокументы, звукозаписи, мультимедийные документы (на съемных носителях и локальные), визуальные статические документы (слайды, диафильмы и диапозитивы).

Единицей подсчета количества аудиовизуальных документов является:

- 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

4.15 Подсчет копий документов, изготовленных по запросам пользователей, осуществляется дифференцированно. Единицей подсчета количества копий, изготовленных различными способами, является:

- название, страница, скан – для сканирования,
- название, страница – для ксерокопирования,
- название, страница – для распечатки электронных документов,
- файл – для электронного копирования с носителя на носитель,

5. Учет справочно-информационного обслуживания.

5.1 Учет результатов справочно-библиографического обслуживания.

5.1.1 Показатели справочно-библиографического обслуживания могут подсчитываться в целом по библиотеке и ее подразделениям. Учет справки, в выполнении которой было занято несколько подразделений библиотеки, осуществляется подразделением, предоставившим ответ пользователю.

5.1.2 Единицей исчисления справочно-библиографического обслуживания является:

- справка,
- консультация,
- переадресация (перенаправление запроса в другие библиотеки)

5.1.3 Учет справок, выданных различным категориям пользователей, осуществляется по следующим параметрам:

- количество справок, выданных пользователям при непосредственном посещении библиотеки;
- количество справок, выданных удаленным 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).

5.1.4 Учет количества выданных справок осуществляется согласно их типологии:

- адресная справка (ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и (или) местонахождении документа);
- тематическая библиографическая справка (о содержании библиографической информации по определенной теме);

-уточняющая библиографическая справка (об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания);

-фактографическая справка (ответ на запрос, содержащий фактические сведения).

5.1.5 Предоставление библиотекой консультаций осуществляется по основным их видам:

- библиографическая консультация;

- ориентирующая консультация и справка по библиотеке (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания, о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений библиотеки, о проводимых мероприятиях), ее услугам и ресурсам;

-вспомогательно-техническая консультация (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т. д.);

-факультативная консультация, выполненная на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др.)

5.1.6 Учет общего числа выполненных запросов производится суммированием справок, консультаций, зарегистрированных в «Тетради (журнале) учета выполненных запросов (справок) и консультаций» (Приложение № 10), «Дневнике работы библиотеки», IV части.

5.2 Учет информационной работы.

5.2.1 Библиографическое информирование: Систематическое обеспечение библиографической информацией абонента в соответствии с его долговременно действующим запросом.

5.2.2 Дифференцированное библиографическое информирование (индивидуальное и коллективное).

Единицей учета абонентов индивидуального информирования (информирование индивида в соответствии с его потребностями) и группового информирования (информирование групп потребителей информации, объединенных по признаку сходства информационных потребностей) является индивидуальный (лицо) или коллективный (организация) абонент, зарегистрированный в «Регистрационной картотеке учета абонентов индивидуального и коллективного информирования».

Учет общего числа абонентов системы информирования проводится по числу абонентов, зарегистрированных в «Регистрационной картотеке учета абонентов индивидуального и коллективного информирования»

5.2.3 Единицей исчисления показателей библиографической работы по дифференцированному библиографическому информированию является:

- сигнальное оповещение,

- название тематического списка,

-библиографическое описание.

5.3 Массовое информирование: Информирование широкого круга потребителей информации по социально значимым темам.

5.3.1 Единицей учета работы по массовому библиографическому информированию является мероприятие – выставка, устный библиографический обзор, День информации и т. д. Учет всех форм массового библиографического информирования производится по количеству мероприятий, зарегистрированных в Дневнике работы библиотеки (паспорт мероприятия). Дополнительно ведется учет экспонируемых и выданных изданий (записанных в формуляр читателя), а также число участников мероприятий. Мероприятие, предусматривающее одновременное использование нескольких различных форм информирования, учитывается как одно.

5.4 Единицей подсчета количества подготовленных библиографических пособий, включая опубликованные в электронной форме, является:

- название.

6. Подсчет отказов на оказание библиотечно-информационных услуг.

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

- отказы на выдачу документа и/или копии (в названиях);
- отказы на выполнение справки,
- отказы на предоставление консультации

6.2 Отказами не считаются: запрошенный документ не издавался, запрос не содержит достаточных библиографических сведений, библиотека не имеет полномочий на оказание запрашиваемой услуги, введен неправильный пароль, технический сбой на стороне пользователя при обращении к электронным ресурсам библиотеки и другие независящие от библиотеки причины.

7. Учет мероприятий.

7.1 Единицей подсчета количества библиотечных мероприятий является одно целевым образом организованное событие вне зависимости от времени его протекания (литературные, музыкальные вечера, читательские конференции, обзоры, фестивали, массовые праздники, диспуты, дискуссии, круглые столы, дни информации, дни специалиста, день новых поступлений, конкурсы, выставки творческих работ, устные журналы, часы (истории, литературы, краеведения, правовой культуры и т.д.), уроки (здоровья, мужества, экологии и т.д.), фестивали, презентации, конкурсы, концерты, экскурсии и др.

7.2 Количество выставок, организованных библиотекой, подсчитывается по следующим параметрам:

- количество выставок в целом,
- выставки, организованные в помещении библиотеки,
- выставки, организованные вне стен библиотеки,

- тематические экспозиции на веб-сайтах библиотеки,
- количество документов, экспонированных на выставках.

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

7.4 В случае организации совместного культурно-досугового мероприятия несколькими библиотеками, мероприятие учитывается всеми библиотеками-участницами мероприятия.

7.4 Количественные показатели проведения библиотекой массовых мероприятий подсчитываются дифференцированно по следующим параметрам:

- количество мероприятий по структурным подразделениям;
- количество мероприятий, проведенных в помещениях библиотеки;
- количество мероприятий, проведенных вне стен библиотеки.

7.5 Количество обучающих мероприятий подсчитывается по следующим параметрам:

- при проведении мероприятий циклического характера каждое мероприятие цикла учитывается отдельно.
- количество лекций, семинаров, проведенных в помещении библиотеки,
- количество лекций, семинаров, проведенных вне библиотеки,
- количество часов, затраченных библиотекой на обучение пользователей.

7.6 Количественные показатели активности библиотеки в социальных сетях:

- количество блогов, ведущихся от лица библиотеки,
- количество страниц в социальных сетях.