

**Рекомендации  
по учету статистических показателей деятельности в общедоступных библиотеках  
Курской области**

**1. Общие положения.**

1.1. Данные рекомендации определяют единый порядок и требования к организации учета обслуживания пользователей в структурных подразделениях библиотеки/библиотеках-филиалах, входящих в структуру библиотечных систем, далее по тексту Библиотека.

1.2. Рекомендации разработаны на основании ГОСТ 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» и носит рекомендательный характер.

1.3. Основными формами учетной документации при обслуживании пользователей в библиотеке являются:

- формуляр читателя и/или контрольный листок
- регистрационная карточка читателя
- тетрадь учета справок и индивидуальных консультаций
- листок (тетрадь) ежедневной статистики
- дневник учета работы структурного подразделения

1.4. Учет статистических данных в структурных подразделениях / библиотеках-филиалах осуществляют заведующие структурными подразделениями (филиалами).

1.5. По итогам работы за год все показатели учета отражаются в бланке 6-НК.

**2. Учет пользователей.**

2.1. Пользователь (читатель, посетитель мероприятия, абонент) библиотеки - физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами (ГОСТ 7.0.20-2014 п. 3.18).

2.2. Единицей учета пользователей является читатель, зарегистрированный в единой регистрационной картотеке. Учет общего числа пользователей проводится по числу читателей, обслуженных всеми структурными подразделениями библиотеки.

2.3. Отделы Библиотеки, осуществляющие обслуживание пользователей, ведут учет всех обслуженных ими пользователей с ежегодной перерегистрацией.

2.4. Сотрудники библиотеки, пользующиеся услугами библиотеки, регистрируются в отделах обслуживания как пользователи. Их число включается в общее число пользователей библиотеки.

2.5. Пользователи, прошедшие в библиотеку по разовым контрольным листкам, не регистрируются в единой картотеке и не включаются в общее количество пользователей библиотеки.

2.6. Единицей учета пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, является код пользователя (лица или организации), зафиксированный на сервере библиотеки. В качестве кода может выступить логин или

e-mail пользователя, обратившегося в библиотеку через виртуальную службу или гостевую книгу сервера, или IP номер компьютера.

2.7. Учет общего числа удаленных пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, осуществляется по количеству неодинаковых кодов пользователей, зарегистрированных на сервере библиотеки и зафиксированных специальными счетчиками. Данные снимаются ежеквартально и входят в статистический отчет.

2.8. Общее число удаленных пользователей по итогам года отражается в соответствующей графе формы 6-НК.

### **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 (ГОСТ 7.0.20-2014 п. 3.20)

3.2. Единицей учета посещений является одно посещение, зарегистрированное в документации, принятой в библиотеке.

3.3. Учет числа посещений ведут все подразделения, которые посетил читатель, для обмена изданиями, возврата или продления срока пользования ими, чтения литературы в библиотеке, для получения библиографической справки, ознакомления с новыми поступлениями и выставками, а также для участия в массовых мероприятиях, проводимых в библиотеке.

3.4. Обращение к веб-сайту библиотеки - сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы.

3.5. Единицей учета обращений (посещений) к веб-сайту является одно обращение на сервер библиотеки. Посещения учитывает счетчик, установленный на сервере библиотеки. Учет посещений сайтов библиотек является обязательным элементом статистического учета библиотек и отражается в форме 6-НК.

3.6. Обращение удаленного пользователя – факт пользования услугами библиотеки по телефону, факсу, электронной почте, по Интернету.

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

3.8. В общее число посещений включается число посетителей массовых (публичных) мероприятий, которые фиксируются в 3 части Дневника и в Паспорте массового мероприятия (Приложение 1).

3.9. Учет посещений массовых мероприятий осуществляется по приглашениям и регистрационным спискам присутствующих (Приложение 2).

3.10. Учет посещений акций (выставок-просмотров, викторин, розыгрышей и пр.), проводимых в фойе и/или вне стен библиотеки осуществляется путем наблюдения и фиксирования (точкования) в принятой форме учета (Приложение 3).

3.11. Учет посещений структурные подразделения ведут ежедневно в Дневнике работы структурного подразделения. Учет общего числа посещений (обращений) проводится суммированием посещений (обращений), учтенных каждым отделом обслуживания.

#### **4. Учет книговыдачи, копий 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 (ГОСТ 7.0.20-2014 п. 3.4)

4.2. Единицей учета выдачи документов являются экземпляр и название.

4.3. Учету подлежат все документы, выдаваемые пользователю, в т.ч.:

- выданные в стенах библиотеки;
- выданные через внестационарные формы обслуживания;
- выданные удаленным пользователям (электронная доставка документов, рассылки по e-mail по инициативе пользователя);
- поступившие по ВСО, МБА и ММБА, ЭДД и ДД из фондов других библиотек (количество названий, полностью или фрагментарно предоставленных пользователям);
- выданные/выгруженные электронные локальные сетевые документы (в названиях), из них: количество документов, выданных в помещении библиотеки; количество документов, выданных с использованием выделенного канала (виртуальные читальные залы);
- количество документов выданных через веб-сайт библиотеки;
- количество выданных/выгруженных электронных документов из удаленных лицензионных сетевых ресурсов (в названиях).

4.4. Выдача аудиокассет, видеокассет, электронных изданий учитывается по количеству выданных кассет, дисков, электронных изданий.

4.5. Учет выдачи журналов, патентов, стандартов, объединенных или хранящихся в папках, коробках, комплектах, подшивках проводятся по числу экземпляров документов, входящих в комплект (коробку, подшивку и т.д.). Газеты, объединенные в подшивку, учитываются по количеству выданных пользователю подшивок.

4.6. Учет выдачи документов с выставки входит в общее число выданных документов, осуществляется путем ежедневного наблюдения и фиксирования в листе ежедневной статистики в течение всего срока экспонирования выставки.

4.7. Продление документов, выданных в отделах, работающих в режиме абонемента, учитывается как новая книговыдача, в т.ч. продление по телефону, электронной почте и т.п.

4.8. Выдача документов сотрудникам библиотеки осуществляется по общим правилам, фиксируется в контрольном листке или формуляре.

4.9. Учет общего числа выданных документов проводится суммированием числа экземпляров, учтенных каждым структурным подразделением библиотеки.

4.10. Запросы на копирование документов из фонда библиотеки подсчитываются структурными подразделениями, в которых была оказана услуга по копированию.

4.11. Количество копий учитывается по каждой из форм копирования: ксерокопирование, сканирование, создание копии электронного документа (файла) и т.д.

4.12. Единицей подсчета количества копий, изготовленных различными способами, является:

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

## **5. Учет библиотечных мероприятий и других форм групповой и массовой работы**

5.1. Единицей учета мероприятий является одно мероприятие (целевым образом организованное событие вне зависимости от времени его протекания) – презентация, выставка, обзор, экскурсия и т.п., зарегистрированное в принятой в библиотеке документации.

5.2. 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.

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

5.4. На мероприятия, с количеством присутствующих более 40 человек, составляется Паспорт мероприятия. Учет сведений о мероприятии, рассчитанном на аудиторию менее 40 человек, ведется только в разделе «Массовые мероприятия» Дневника работы подразделений. Сведения о каждом массовом мероприятии заносятся сразу же после его проведения.

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

## **6. Учет справок, консультаций**

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

6.7. Учет справок осуществляют все структурные подразделения библиотеки.

6.8. Учет общего числа справок проводится суммированием запросов, зарегистрированных в документации, принятой в библиотеке (тетрадь учета справок).

6.9. Подсчет предоставленных 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.).

## **7. Учет отказов.**

7.1. 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.

7.2. Учет отказов ведется в каждом структурном подразделении, осуществляющем обслуживание пользователей, в установленной в библиотеке учетной форме (картотека отказов). Результаты учета отказов используются для анализа и составления плана докомплектования.

**Паспорт массового мероприятия**

Дата проведения:

Название мероприятия:

Форма проведения:

Цель:

Место проведения:

Количество присутствующих (список участников приложить):

Книжная выставка (название):

Количество представленных документов:

Содержание и составные части мероприятия (кратко):

Количество сотрудников, выступивших с докладами:

Ф.И.О. сотрудника, ответственного за проведение мероприятия:  
подпись\_\_\_\_\_**Список участников массового мероприятия.**

Наименование мероприятия:\_\_\_\_\_

Дата проведения\_\_\_\_\_ ; Время проведения\_\_\_\_\_

<b>№ п/п</b>	<b>ФИО участника или наименование учебного заведения/организации</b>	<b>Примечания</b>
1.		
2.		

**Учет посещений акций (выставок-просмотров, викторин, розыгрышей и пр.), проводимых в фойе и/или вне стен библиотеки**

Наименование мероприятия:\_\_\_\_\_

Форма проведения: \_\_\_\_\_

Дата проведения\_\_\_\_\_ ; Время проведения\_\_\_\_\_

Количество присутствующих:

Ф.И.О. сотрудника, ответственного за проведение мероприятия:  
подпись\_\_\_\_\_