

**Инструкция**  
**о порядке подсчета статистических показателей работы**  
**МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района»**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Данная Инструкция определяет единый порядок и требования к организации учета обслуживания пользователей в структурных подразделениях муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» (далее - МБУ «МБ»).

1.2. Инструкция разработана на основании ГОСТ Р 7.20-2000 СИБИД «Библиотечная статистика»; ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИД «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления».

1.3. Инструкция предназначена для персонала структурных подразделений МБУ «МБ», занятых обслуживанием пользователей.

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

- Дневник учета работы библиотеки в электронном и печатном виде;
- Читательский формуляр;
- Семейный читательский формуляр;
- Журнал учета обращений незарегистрированных пользователей;
- Тетрадь учета справок;
- Тетрадь учета консультаций;
- Тетрадь учета мероприятий, проведенных в помещении библиотеки;
- Тетрадь читателей передвижной библиотеки;
- Тетрадь учета книг передвижной библиотеки;
- Дневник учета работы передвижной библиотеки;
- Журнал учета ЦОДИ;
- Паспорт массовых мероприятий в электронном и печатном виде;
- Журнал учёта работы клубного формирования библиотеки;
- Тетрадь учета заказов по МБА;
- Счётчик посещений удаленных пользователей сайта библиотеки интернет-сервиса «Яндекс.Метрика»;
- Счётчик посещений модуля веб - аналитики Битрикс Портала библиотеки Архангельской области.

1.5. Дневник учета работы библиотеки считается главным учётным документом, все статистические данные из основных форм первичной учетной документации, перечисленных в пункте 1.4 настоящей инструкции, вносятся в дневник учета работы библиотеки ежемесячно.

1.6. Контроль учета статистических данных в структурном подразделении ежедневно осуществляет библиотекарь структурного подразделения, заведующий отделом.

1.7. 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.

## 2. ПОДСЧЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ

2.1. Количественные показатели пользователей библиотеки подсчитываются по следующим параметрам:

- пользователи в целом и по отдельным категориям, согласно дифференциации, принятой в библиотеке;
- удаленные пользователи, подсчитываемые как в целом, так и дифференцированно по видам обслуживания;
- посетители мероприятий библиотеки (единицей исчисления является человек, присутствовавший на мероприятии любую продолжительность времени).
- посетители занятий клубных формирований библиотеки.
- Пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки: физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами.
- Удаленный пользователь: физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

-Посетитель библиотечного мероприятия: человек, принимающий участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в установленных библиотекой формах учета и отчетности.

2.2. Единицей учета пользователя является лицо, зарегистрированное в формуляре читателя, тетради читателей передвижной библиотеки.

2.3. Единицей учета пользователей по семейному формуляру является каждый член семьи, зарегистрированный в формуляре читателя.

2.4. Единицей учета пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, является код (уникальный IP-адрес) пользователя (лица или организации), зафиксированный на сервере статистических данных.

2.5. Основанием для учета пользователей в структурных подразделениях является их обращение с целью получения, возврата, продления сроков пользования документов; получения информации; посещения мероприятий; посещения занятий клубных формирований библиотеки; оказания дополнительных услуг.

2.6. Запись пользователя производится в соответствии с Правилами пользования МБУ «МБ». Основным учетным документом является Регистрационная карточка читателя.

2.7. Перерегистрация пользователей проводится ежегодно с 1 января во всех структурных подразделениях учреждения.

2.8. Количество пользователей структурного подразделения определяется на основании регистрационных данных записи и перерегистрации за текущий год в данном подразделении. Учет ведется согласно порядковым номерам записи или перерегистрации пользователей этого структурного подразделения.

### **3. ПОДСЧЕТ ПОСЕЩЕНИЙ (ОБРАЩЕНИЙ) В БИБЛИОТЕКИ**

-Посещение: приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии и занятий клубного формирования; использования библиотечного пространства для общения, обращения к веб-сайту библиотеки, для получения дополнительных услуг;

-Обращение к веб-сайту библиотеки: сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы и приравнивается к посещению библиотеки. Понятие «обращение» также отражает факт пользования услугами библиотеки по телефону, факсу, электронной почте.

3.1. Количественные показатели посещений библиотеки и обращений пользователей к электронным ресурсам подсчитывается дифференцированно по целям посещения:

-посещения библиотеки в целом, по ее структурным подразделениям;

-посещения библиотечного веб-сайта, имеющего отдельный счетчик, исключая блоги и аккаунты в социальных сетях;

-посещения социокультурных мероприятий, организованных библиотекой (выставок, экскурсий, творческих вечеров, презентаций и т.д.);

-посещения мероприятий, проведенных в помещении библиотеки и вне ее стен;

- посещения занятий и мероприятий клубных формирований;

-посещение онлайн мероприятий, проводимых библиотекой (конференции, вебинары, круглые столы и т.д.);

-обращения к каталогам и справочно-библиографическим картотекам;

-обращения к электронным каталогам и справочно-библиографическим базам данных;

-обращения к электронным ресурсам открытого доступа, отбираемым и аннотируемым библиотекой;

-обращения к электронным ресурсам, размещенным на веб-сайте библиотеки;

-обращения в библиотеку посредством средств коммуникации (телефон, почта, факс, электронная почта).

3.2. Единицей подсчета количества посещений является приход пользователя в библиотеку или обращение к веб-сайту зафиксированные в документации, принятой в библиотеке или через счетчик сайта.

3.3. При обслуживании пользователей по семейному формуляру посещение учитывается по факту прихода любого пользователя, зарегистрированного в семейном формуляре и учитывается как одно посещение.

3.4. Учет числа посещений ведут структурные подразделения, занимающиеся обслуживанием пользователей.

3.5. Учет обращений пользователей на сайт библиотеки ежемесячно осуществляет администратор официального сайта учреждения.

3.6. Учет посещений в структурных подразделениях ведется ежедневно и отражается в Дневнике работы структурного подразделения, журнале учета работы клубных формирований, журнале учета ЦОДИ.

#### **4. СТАТИСТИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ И ЕДИНИЦЫ ИСЧИСЛЕНИЯ ОКАЗАННЫХ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ**

##### **4.1. ПОДСЧЕТ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ ИЗ БИБЛИОТЕЧНОГО ФОНДА**

4.1.1. Подсчет выдачи документов из библиотечного фонда осуществляется по следующим параметрам:

- количество выданных названий документов;
- количество документов, по которым продлен срок пользования (в т.ч. по телефону или через сайт);
- количество выданных/выгруженных электронных документов, состоящих на учете в учреждении.

4.1.2. Учету подлежат все виды документов, выдаваемых пользователю в структурных подразделениях, а также документы, полученные из других библиотек по ВСО и МБА и через электронную доставку документов (ЭДД).

4.1.3. Единицей учета выдачи документов из фонда структурного подразделения является экземпляр документа.

4.1.4. Единицей учета выдачи периодических изданий (газет и журналов) является экземпляр или подшивка.

4.1.5. Учет выдачи документов производится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в формуляре пользователя.

4.1.6. В читальных залах с открытым доступом к фондам учет выдачи ведется путем подсчета книг, снятых читателем для работы с полок, возвращаемых после использования библиотекарю и зафиксированных в формуляре читателя.

4.1.7. Выдача неопубликованных материалов, содержащихся в отдельной папке в (подборки ксерокопий публикаций по какой - то теме, персоне и т.п.) учитывается по числу папок, выданных пользователю.

##### **4.2 ПОДСЧЕТ КОПИЙ ДОКУМЕНТОВ, ИЗГОТОВЛЕННЫХ ПО ЗАПРОСАМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

4.2.1. Подсчет копий документов, изготовленных по запросам пользователей на документы, которые состоят на учете, входит в общую книговыдачу.

4.2.2. Подсчет копий документов, изготовленных по запросам пользователей на документы, которые не состоят на библиотечном учете в общую книговыдачу не входит.

4.2.3. Подсчет показателей копий осуществляется дифференцированно по способам изготовления копий.

4.2.4. Единицей подсчета количества копий, изготовленных различными способами, являются: название, страница - для сканирования, копирования, распечатки электронных документов; файл - для электронного копирования с носителя на носитель.

##### **4.3 ПОДСЧЕТ РЕЗУЛЬТАТОВ СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

4.3.1. Показатели справочно-библиографического обслуживания подсчитываются по структурным подразделениям.

4.3.2. Единицей исчисления справочно-библиографического обслуживания является: справка, консультация. Переадресованные запросы как выполненные не учитываются.

4.3.3. Подсчёт справок, выданных различным категориям пользователей, проводится по следующим параметрам:

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

4.3.4. Подсчет количества выданных справок осуществляется согласно их типологии:

- адресная справка;

- тематическая библиографическая справка;
- уточняющая библиографическая справка;
- фактографическая справка.

4.3.5. Учет тематических справок производится по числу выполненных тематических запросов в виде библиографических списков или тематических подборок по одной теме.

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

4.3.7. Учет адресно-библиографических справок ведется по числу документов, наличие которых в фонде библиотеки требуется установить.

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

4.3.9. Тематические библиографические справки, выполненные в кооперации несколькими отделами, учитываются каждым отделом, принимавшим участие в работе над справкой.

4.3.10. Учет выполненных справок ведется в Тетради учета справок структурного подразделения (отдела).

4.3.11. Учет разовых справок, выданных удалённым пользователям, не имеющих регистрационной карточки читателя, учитываются в Журнале учета обращений незарегистрированных пользователей.

4.3.12. Справка, выполненная с отрицательным ответом, учитывается в Тетради учета справок в графе отказов.

4.3.13. Отказами не считаются: запрошенный документ не издавался, запрос не содержит достаточных библиографических сведений, структурное подразделение не имеет полномочий на оказание запрашиваемой услуги, и другие независимые от библиотеки причины.

4.3.14. Учёт предоставленных библиотекой консультаций организован по их основным видам:

- библиографическая консультация;

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

- 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.), если их проведение предусмотрено уставными документами библиотеки.

4.3.15. Учет выполненных консультаций ведется в Тетради учета консультаций.

4.3.16. Контроль за ведением учета справок и консультаций в структурных подразделениях осуществляет заведующий обслуживанием СП «Красноборская центральной библиотека».

## **5. СТАТИСТИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ И ЕДИНИЦЫ ИСЧИСЛЕНИЯ БИБЛИОТЕЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ И ДРУГИХ ФОРМ ГРУППОВОЙ И МАССОВОЙ РАБОТЫ**

5.1. Единицей подсчета количества библиотечных мероприятий является одно целевым образом организованное событие вне зависимости от времени его протекания.

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

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

5.4. 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 в удаленном режиме (викторины, обзоры, опросы, выставки и т.д.);

- количество мероприятий, проведенных вне стен библиотеки.

5.5. Количество обучающих мероприятий подсчитывается по следующим параметрам:

- количество мероприятий и количество занятий для организации мероприятий циклического характера;
- количество лекций, семинаров, проведенных в помещении библиотеки;
- количество лекций, семинаров, проведенных вне библиотеки.

5.6. Комплексное мероприятие, которое включает одновременно проведение нескольких форм массовой работы (например, выставка и устный библиографический обзор), учитывается как одно, но составляющие этого мероприятия указываются в Дневнике учета работы библиотеки.

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

5.8. Единицей подсчета посетителей на библиотечном мероприятии является человек, независимо от того, какую продолжительность времени он присутствовал на мероприятии.

5.9. Учет всех видов массовой работы производится по числу мероприятий, зарегистрированных в Дневнике учета работы библиотеки.

5.10. Учет массовой работы ведут структурные подразделения МБУ «МБ».

5.11. Контроль за учетом массовой работы в структурных подразделениях осуществляет инновационно-методический отдел МБУ «МБ».

## **6. ПОДСЧЕТ РАБОТЫ ВНЕСТАЦИОНАРНОГО БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

6.1. Передвижная библиотека - форма нестационарного библиотечного обслуживания населенных пунктов, удаленных от стационарных библиотек работу в которой ведет активист (волонтер, помощник библиотеки).

6.2. Пункт выдачи - форма нестационарного библиотечного обслуживания, работу в котором ведет ее штатный сотрудник или доверенное лицо. Библиотечные пункты обслуживают удаленных пользователей по месту жительства, работы или учебы.

6.3. Книгоноша - штатный работник или активист библиотеки, который занимается доставкой библиотечных книг читателям.

6.4. Подсчет статистических показателей пользователей, посещений и выдачи документов в передвижных библиотеках, пункте выдачи, книгонош такой же, как в стационарной библиотеке.

6.5. Итоговые данные учета работы передвижной библиотеки и пункта выдачи заносятся в Дневник учета работы передвижной библиотеки.

6.6. Учет работы книгонош ведется в день обмена литературы.

6.7. Один раз в месяц и в конце года в стационарной библиотеке суммируются статистические данные о работе всех внестационарных форм обслуживания.

## **7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СТАТИСТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ**

7.1. На основании данных Дневников работы структурных подразделений, библиотекари предоставляют ежемесячно суммированные отчетные данные по библиотеке по утвержденной форме (в конце года по форме 6-НК) в инновационно-методический отдел МБУ «МБ». Также составляют ежемесячный, ежеквартальный и ежегодный аналитический текстовый отчет о работе библиотеки.

## **8. ХРАНЕНИЕ УЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ**

8.1. В МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» устанавливаются следующие сроки хранения форм библиотечной статистики по обслуживанию пользователей:

- Регистрационная карточка читателя и читательские формуляры в течение 5 лет;
- Дневник учета работы библиотеки в течение 5 лет;
- Журнал учета работы клубного формирования в течение 5 лет;
- бланк-заказ на документ по МБА в течение 1 года.

8.2. Статистические отчеты библиотек и функциональных отделов подлежат постоянному хранению в библиотеках и отделах.

Текстовые отчеты библиотек и функциональных отделов в течение 3 лет.

8.3. Сводные статистические и текстовые отчеты МБУ «МБ» подлежат постоянному хранению в инновационно-методическом отделе.











