



«Иса克林ский МЦК»

Г.Ф.Кузьмина

ИНСТРУКЦИЯ **о порядке учёта статистических показателей** **библиотек Муниципального автономного учреждения «Иса克林ский** **Межпоселенческий центр культуры»**

(на основании ГОСТа 7.0.20-2014 СИБИД. Библиотечная статистика: показатели и
единицы исчисления)

Инструкция представляет собой стандарт организации (СТО) и разработана на основе ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления».

1. Общие положения

1.1. Данная Инструкция определяет единый порядок и требования к организации учета обслуживания пользователей в библиотеках - структурных подразделениях муниципального автономного учреждения «Иса克林ский Межпоселенческий центр культуры» (далее – МАУ «Иса克林ский МЦК»).

1.2. Под библиотечной статистикой понимается вид практической деятельности по сбору, группировке и обработке первичных статистических данных, характеризующих состояние и деятельность данной библиотеки/отдела.

1.3. Целями библиотечной статистики являются:

- статистический учет результатов библиотечной деятельности;
- мониторинг результатов работы для принятия управленческих решений;
- создание базы планирования деятельности библиотек и отчетности по их работе;
- обоснование запросов на финансирование и иную поддержку развития библиотек

1.4. В настоящей инструкции представлены показатели, включаемые в библиотечную статистику, и единицы их исчисления в виде первичных статистических данных. Под первичными статистическими данными понимают абсолютные числовые величины, отражающие объем какого-либо объекта или характеристики какого-либо процесса. Основными формами первичной учетной документации при обслуживании пользователей в библиотеках являются:

- дневник учета работы библиотеки;
- формуляр читателя (электронный формуляр читателя) - предназначен для учета читателя библиотеки, контроля и учета выданных ему и возвращенных им произведений печати и других документов;
- единая электронная БД пользователей библиотеки;
- карточка регистрации читателя предназначена для учета читателя библиотеки и анализа сведений о нем;
- картотека регистрации абонентов информации предназначена для учета абонентов и анализа сведений о них;
- разовый контрольный листок предназначен для учета посещений разовыми пользователями подразделения библиотеки;
- тетрадь учета справок и консультаций. Предназначена для учета запросов справок и консультаций;
- тетрадь учета платных услуг. Предназначена для учета дополнительных (платных услуг) предоставляемых в библиотеке;
- паспорт учета массового мероприятия предназначен для учета и анализа мероприятия, проводимого библиотекой;- счетчики посещений www-сайта библиотеки;
- СЛЭД (счетчик статистики использования локальных электронных документов);
- IP-адрес удаленного пользователя отраженный в статистике счетчика,(посещения, пользователи и т д.) установленного на главной странице сайта библиотеки.

2. Определения понятий

2. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные понятия

Обслуживаемый контингент - население района, социальная группа или контингент учреждения, для обслуживания которых создана библиотека.

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

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

Посещение- приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном

мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, а также обращения к ее веб-сайту.

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

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.

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.

Копия документа- идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.

Справочно-библиографическая база данных - совокупность структурированных библиографических, реферативных и фактографических данных, хранящихся в электронной форме, с общим пользовательским интерфейсом и программой для поиска и манипулирования данными.

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.

Консультация- ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению.

Отказ- неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

Библиографическая справка - ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии (или) местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка); об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (уточняющая справка), запрос, содержащий фактические сведения(фактографическая).

Виртуальная справка - ответ на запрос пользователя, поступивший на библиотечный сайт.

Инсталлированный электронный документ- документ, размещенный на автономных автоматизированных рабочих станциях библиотеки, на устройствах для чтения электронных книг.

Сетевой локальный документ - электронный документ, находящийся в стационарных хранилищах данных конкретной библиотеки.

Сетевой удаленный документ - документ, размещенный на внешних технических средствах, получаемый библиотекой во временное пользование через информационно- телекоммуникационные сети на условиях договора, контракта, лицензионного соглашения с производителями информации (удаленные лицензионные ресурсы)

Электронный документ – документ на машиночитаемом носителе, для использования которого необходимы средства вычислительной техники.

Электронный документ на съемном (материальном) носителе- электронный документ, записанный на отдельный материальный объект (оптический диск, дискета, и т.п., который не является неотъемлемой частью конфигурации компьютера.

3. Единицы исчисления пользователей

3.1. Пользователь библиотеки (читатель, абонент, посетитель мероприятия) физическое (индивидуальное лицо) или юридическое (коллективный пользователь), обращающийся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами. 3.1.2. Единицей учета читателя является лицо, обратившееся в библиотеку лично, и зарегистрированное в формуляре читателя.

3.1.2. Единицей учета читателя является лицо, обратившееся в библиотеку лично, и зарегистрированное в формуляре читателя.

3.1.3. Единицей учета разового читателя является лицо, обратившееся в библиотеку и отмеченное в контрольном разовом листе.

3.1.4. Удаленные пользователи библиотеки - это читатели, которые пользуются услугами с помощью новых информационно-коммуникационных технологий. При этом они находятся вне стен библиотеки. К их числу относятся потребители, посещающие официальный сайт библиотеки, а также пользующиеся электронной доставкой документов или виртуальной справочной службой.

3.1.5. Главной единицей учета виртуальных пользователей является код каждого из них, зарегистрированный на официальном сайте библиотеке. В качестве кода выступает постоянный IP-адрес читателя, который используется им на протяжении отчетного периода.

3.1.6. Подсчет количества удаленных пользователей можно осуществить двумя путями. Первый из них заключается в подсчете IP-адресов, а второй - количества читателей, зарегистрированных на сайте.

3.1.7. Незарегистрированные удаленные пользователи - это те, кто обращался в библиотеку с целью получения библиографической справки или консультации в телефонном режиме, по электронной почте.

3.1.8. Основанием для учета пользователей в текущем году является первичное обращение с целью получения документов, возврата документов, продления сроков пользования ими, получения информации, посещения мероприятия.

3.1.9. Запись пользователя производится в соответствии с Правилами пользования библиотекой, утвержденными директором **МАУ «Исаклинский МЦК»**.

3.2. Основным учетным документом читателей является читательский формуляр. В читательском формуляре должна стоять роспись читателя.

3.2.1. Количество пользователей библиотеке определяется на основании регистрационных данных записи и перерегистрации за текущий год.

4. Единицы исчисления посещений (обращений)

4.1. Посещение является количественным показателем библиотечной статистики, характеризующим объем работы библиотеки и читательскую активность. Посещение - приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использовании библиотечного пространства для общения, обращение к веб-сайту.

4.1.2. Обращение - не только физический приход человека в библиотеку, но и обращение к ней через интернет, по телефону, электронной почте.

4.1.3. Единицей учета обращений является одно обращение в режиме удаленного доступа, зафиксированное в учетной документации библиотеки.

4.1.4. Единицей учета посещений является одно посещение библиотеки для записи, перерегистрации, получения, возврата документов и продления сроков пользования, получения справок и консультаций, участия в библиотечных мероприятиях, доступа в интернет, для получения дополнительных платных услуг, зарегистрированных в учетной документации библиотеки.

4.1.5. При продлении книговыдачи по телефону учитывается посещение.

4.1.6. Учет посещений ведется ежедневно в Дневнике работы библиотеки.

4.1.7. Статистика обращений к сайту МЦРБ им.И.Г.Зиненко ведется с помощью счетчика, предназначенного для внешнего независимого измерения посещаемости сайта:

- обращения к удаленным лицензионным ресурсам, предоставляемые библиотекой;
- обращения к каталогам и справочно-библиографическим картотекам;
- обращения к электронным каталогам и справочно-библиографическим базам данных;
- обращения к электронным ресурсам открытого доступа;

- обращения к электронным ресурсам, размещенным на веб-сайтах библиотеки;
- обращения в библиотеку посредством средств коммуникации (телефон, почта, факс, телеграф, электронная почта).

5. Единицы исчисления запросов пользователей

5.1. Единицей подсчета количества запросов пользователей является запрос на одну единицу учета библиотечного фонда, одну справку, одну копию документа и т.д., вне зависимости от формы его подачи. Самостоятельное обращение пользователя к ресурсам библиотеки запросом не является.

5.2. Заказ или запрос на одном бланке или в иной установленной библиотекой форме подсчитывается дифференцированно в зависимости от его реального содержания.

5.2.1. Запросы на выдачу документов подсчитываются по следующим параметрам:

- количество запросов на документы или их копии, полученные из других библиотек;
- количество запросов на продление срока пользования документами по просьбе пользователя;
- количество запросов на резервирование документов по просьбе пользователя.

5.2.2. Запросы на копирование документов из фонда библиотеки подсчитываются по следующим параметрам:

- количество запросов по каждой из форм копирования: ксерокопирование, аудиокопирование, создание электронной копии и т.д.

5.2.3. Запросы на получение справок подсчитываются в целом и дифференцированно по видам запросов:

- количество адресных запросов;
- количество тематических запросов;
- количество уточняющих запросов;
- количество фактографических запросов;
- количество тем постоянно действующих запросов.

6. Статистические показатели и единицы исчисления оказанных библиотечно-информационных услуг

6.1. Подсчет выдачи документов из библиотечного фонда

6.1.1. Выдача документа - предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, в том числе предоставление доступа к электронному документу.

6.1.2. Единицей учета выдачи для всех видов изданий и их копий является экземпляр документа. Единицей учета периодических изданий является экземпляр или подшивка (годовая).

6.1.3. Учет выдачи документов осуществляется по записям в формуляре читателя. Каждая книговыдача в формуляре читателя заверяется подписью читателя.

6.1.4. Учет выдача документов производится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в формулярах пользователя.

6.1.5. Учет копий документов осуществляется отдельно.

6.1.6. Учитывается количество документов, по которым продлен срок пользования (в условных единицах учета), при этом каждое продление срока выдачи документа по инициативе пользователя подсчитывается в качестве самостоятельной выдачи;

6.1.7. Учитывается количество выданных/выгруженных электронных документов (в названиях и страницах). Дифференцированно может подсчитываться количество выданных документов по различным формам обслуживания (единицей исчисления является единица учета библиотечного фонда):

- документы, выданные в читальные залы библиотеки;
- документы, выданные через внестационарные формы обслуживания;
- документы, выданные удаленным пользователям.

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

- фонд открытого доступа;
- удаленные лицензионные ресурсы (единицей исчисления является страница).

6.2 Подсчет использования справочно-библиографического аппарата библиотеки.

6.2.1. Количество обращений к карточному каталогу и справочно-библиографическим картотекам подсчитывается методом прямого полного или выборочного наблюдения.

6.2.2. Единицей подсчета количества обращений к электронному каталогу и справочно- библиографическим базам данных является счетчик:

- проведенный поиск;
- выгруженная запись

7. Подсчет копий документов, изготовленных по запросам пользователей

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

- страница, скан, название - для сканирования;
- название, страница - для ксерокопирования;

- название, страница - для распечатки электронных документов;
- файл, гигабайт - для электронного копирования с носителя на носитель;
- название, кассета, бобина, катушка - для аудиокопирования.

8. Подсчет результатов справочно-библиографического обслуживания

8.1.1. Показатели справочно-библиографического обслуживания могут подсчитываться в целом по библиотеке и ее подразделениям. Справки, выданные в ответ на один запрос пользователя, подсчитываются по их реальному количеству, которое может не совпадать с количеством запросов.

8.1.2. Единицей исчисления справочно-библиографического обслуживания является:

- справка;
- консультация;
- переадресование.

8.1.3. Подсчет 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).

8.1.4. Подсчет количества выданных справок осуществляется согласно их типологии:

- адресная справка;
- тематическая библиографическая справка;
- уточняющая библиографическая справка;
- фактографическая справка;
- библиографическая консультация;
- переадресование.

8.1.5. 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.);
- факультативная консультация, выполненная на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог,

психолог и др.), если их проведение предусмотрено уставными документами библиотеки.

9. Подсчет отказов на оказание библиотечно-информационных услуг.

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.

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.

10. Статистические показатели и единицы исчисления библиотечных мероприятий и других форм групповой и массовой работы

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

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

10.3. Единицей учета посетителей массовых мероприятий является лицо, посетившее мероприятие и зарегистрированное в Дневнике работы библиотеки и Паспорте учета массовых мероприятий.

10.4. Паспорт учета массового мероприятия включает:

- название мероприятия;
- форму проведения;
- дату проведения;
- место проведения;
- количество присутствующих пользователей;
- количество выданных документов;
- ФИО ответственного лица.

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

10.6. Мероприятие, в организации которого принимали участие несколько структурных подразделений, учитывается один раз.

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

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

10.8. Количество обучающих мероприятий подсчитывается по следующим параметрам:

- количество мероприятий и количество занятий для мероприятий циклического характера;
- количество лекций, семинаров, проведенных в помещении библиотеки;
- количество лекций, семинаров, проведенных вне библиотеки;
- количество часов, затраченных библиотекой на обучение пользователей.

10.5. Количество культурно-просветительских мероприятий (фестивали, презентации, конкурсы, концерты, экскурсии и др.) подсчитывается по следующим параметрам:

- мероприятия, организованные библиотекой;
- мероприятия, проведенные в помещении библиотеки;
- мероприятия, проведенные вне библиотеки;
- дифференцированный подсчет мероприятий по форме и содержанию (в зависимости от конкретной потребности библиотеки).

10.6. 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;
- дифференцированный подсчет выставок по форме, содержанию и способам представления (в зависимости от конкретной потребности библиотеки).

10.7. Количественные показатели активности библиотеки в социальных сетях:

- количество страниц в социальных сетях.

10.8. Единицей подсчета количества методических консультаций, вне зависимости от используемого канала коммуникации, устных и письменных, является консультация.

10.9. Количество выездов работников библиотеки с целями оказания методической помощи другим библиотекам, подсчитывается по следующим показателям:

- количество обследованных библиотек;
- количество выездов;
- количество методистов, принявших участие в выездах.

10.10. Единицами подсчета количества подготовленных методических пособий, инструктивных, технологических и нормативных материалов вне зависимости от формы опубликования или неопубликования являются:

- название;

- авторский лист.

10.11. Единицами подсчета количества проведенных методических мероприятий (при необходимости подсчитываются мероприятия, проведенные в своей библиотеке и с выездом в другие библиотеки) являются:

- мероприятие;
- количество участников мероприятия.

11. Подсчет показателей издательской деятельности библиотеки

11.1. Единицей исчисления объема издательской продукции библиотеки является:

- название;
- печатный лист;
- тираж.

11.2. Подсчет видов изданий, выпущенных библиотекой, ведется дифференцированно по названиям, авторским листам и тиражу:

- периодические издания;
- книги и брошюры;
- листовой материал