

МБУК «Оловянинская межпоселенческая центральная библиотека»
674500, п.Оловянная, ул. Московская, 17; тел/факс: 8(30253) 46-3-39,
e-mail: olov_biblioteka@mail.ru, сайт: olov-biblioteka.ru

Регламент учёта процессов
обслуживания читателей
МБУК «Оловянинская межпоселенческая
центральная библиотека»

Регламент учёта процессов обслуживания читателей МБУК
«Оловянинская межпоселенческая центральная библиотека» / МБУК
«Оловянинская межпоселенческая центральная библиотека»; сост. Васильева
Е.В.– Оловянная, 2016. – 15с.

Регламент учёта процессов обслуживания читателей МБУК
«Оловянинская межпоселенческая центральная библиотека» составлен на
основе Регламента учёта процессов обслуживания читателей Забайкальской
краевой универсальной научной библиотеки им. А.С. Пушкина.

В связи с существенными функциональными изменениями в работе библиотек возникла объективная необходимость пересмотра тех показателей, по которым оценивается их работа.

Поэтому в 2015 г. вступил в силу ГОСТ Р 7.0.20–2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», который является обязательным для исполнения всеми библиотеками независимо от ведомственного подчинения и форм собственности.

В МБУК «Оловянинская межпоселенческая центральная библиотека» осуществляется постоянный учёт библиотечных процессов и операций по единым учётным документам.

Отделы обслуживания читателей ежедневно (в начале рабочего дня) осуществляют суммарный учёт основных показателей подразделений библиотеки.

Учёт процессов обслуживания читателей в МБУК «ОМЦБ» включает:

1. Учёт пользователей библиотеки
2. Учёт посещений
3. Учёт выдачи документов
4. Учёт запросов на справочно-информационное обслуживание
5. Учёт отказов на литературу (информацию)
6. Учёт мероприятий и посещений мероприятий

Основные формы статического учета:

1. Дневник работы библиотеки (абонента, читального зала)
2. Формуляр читателя
3. Лист статистического учета выдачи документов
4. Лист статистического учёта читателей
5. Тетрадь выполненных справок
6. Тетрадь учета отказов
7. Тетрадь учета копий документов, выполненных на копировальном аппарате.

I. Учёт пользователей библиотеки

Единицей учёта посетителей библиотеки является *пользователь*.

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

Количественные показатели пользователей библиотеки подсчитываются по следующим параметрам:

- пользователи (читатели, абоненты) в целом и по отдельным категориям, согласно дифференциации, принятой в библиотеке;
- удаленные пользователи, подсчитываемые как в целом, так и дифференцированно по видам обслуживания.

Основанием для учёта пользователей в структурных подразделениях библиотеки является их обращение с целью получения, возврата документов, продления сроков пользования, получения библиографической информации или с другой целью в соответствии с функциями, выполняемыми библиотекой.

Учёт общего числа пользователей библиотеки производится по числу читателей, обслуженных всеми структурными подразделениями библиотеки.

Учёт разовых пользователей, пользователей читального зала производится в листах ежедневной статистики.

В отделе абонемента учёт осуществляется на основе читательских формуляров.

Перерегистрация читателей проводится отделом обслуживания один раз в год, начиная с 4-го числа января.

Сведения о числе зарегистрированных пользователей вносятся в первую часть дневника работы абонемента «Учет состава читателей и посещаемости».

II. Учёт посещений

Посещение – приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, обращения к её веб-сайту. Единицей учёта посещений является одно *посещение*, зарегистрированное в учётных документах.

Количественные показатели посещений библиотеки и обращения пользователей к ее электронным ресурсам подсчитываются дифференцированно по целям посещения. Единицей подсчета количества является приход пользователя в библиотеку или обращение (сессия) к ее веб-сайту:

- посещения библиотеки в целом, по ее структурным подразделениям;
- посещения библиотечных веб-сайтов всех уровней, имеющих отдельные счетчики, исключая блоги и аккаунты в социальных сетях;
- посещения культурно-просветительских мероприятий, организованных библиотекой (выставок, экскурсий, творческих вечеров, презентаций и т.д.);
- посещения Интернет-конференций, проводимых библиотекой;
- 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, отбираемым и аннотируемым библиотекой;
- обращения к электронным ресурсам, размещенным на веб-сайте библиотеки;
- обращения в библиотеку посредством средств коммуникации (телефон, почта, факс, электронная почта).

Единицей учёта обращений удалённых пользователей к электронной библиотечно-информационной сети является одно обращение на сервер библиотеки.

Учёт общего числа посещений и обращений проводится суммированием посещений и обращений, учтённых каждым структурным подразделением библиотеки.

Учёт общего числа посетителей мероприятий осуществляется суммированием количества присутствующих на мероприятиях лиц, зарегистрированных в учётных документах читального зала.

Сведения о посещениях фиксируются в листе ежедневной статистики и в первой части дневника работы читального зала «Учет состава читателей и посещаемости». Обращения к ресурсам web-сайта библиотеки входят в общее число посещений, которые фиксируются счётчиком посещений.

При проведении массовых мероприятий заполняется третья часть дневника работы читального зала «Учет массовой работы (громкие чтения, библиографические обзоры, литературные и тематические вечера, читательские конференции, книжные выставки и т.д.)», где отражаются сведения о дате проведения, форме и названии мероприятия, месте проведения, количестве присутствующих, Ф.И.О. ответственного. Информация о выставках (период работы выставки, название выставки, количество предоставленных документов, Ф.И.О. ответственного) отражается в третьей части дневника работы абонента.

III. Учёт выдачи документов и их копий

Документовыдача – предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов по всем видам абонента и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

Единица учета библиотечного фонда - унифицированный показатель величины библиотечного фонда, предусматривающий подсчет документов по условным единицам учета и названиям в качестве основных параметров: дополнительными единицами учета являются метр полка, годовой комплект, подшивка (переплетная единица), количество гигабайт, занятых электронными документами в базах данных библиотеки

Единицей учета документовыдачи является *экземпляр*.

Подсчет выдачи документов из совокупного библиотечного фонда, структурного подразделения и фонда книгохранения 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), при этом каждое продление срока выдачи документа по инициативе пользователя подсчитывается в качестве самостоятельной выдачи;
- количество выданных/выгруженных электронных документов (в названиях и экземплярах).

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

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

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

- фонд открытого досуга;

-электронная библиотека и другие фонды электронных документов, включая доступные с помощью выделенного канала, полученные через веб-сайт библиотеки, корпоративные сайты (единицей исчисления является название и экземпляр);

-удаленные лицензионные ресурсы (единицей исчисления является экземпляр).

Копия документа - идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления Единицей учёта выдачи копии является *экземпляр*.

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

Копия документа может быть выдана пользователю в двух вариантах: на бумажном носителе (распечатка на копировальном аппарате, принтере) или электронном носителе (дискета, диск, flash-накопитель).

Подсчет копий документов, изготовленных по запросам пользователей

Подсчет показателей осуществляется дифференцированно по способам изготовления копий.

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.

Выдача копий-распечаток учитывается по количеству скопированных документов. Выдача копий электронных документов учитывается по числу записанных на электронный носитель документов.

Учёт выдачи копий документов осуществляется отдельно и не входит в общее число документовыдач библиотеки.

Копии, созданные с документов, не относящихся к библиотечному фонду, учёту не подлежат.

Учёт выдачи документов осуществляется ежедневно в отделе обслуживания читателей - абонемента в читательских формулярах и второй части дневника учета работы абонемента «Учёт выдачи книг, брошюр, журналов, газет и других документов». Читальным залом документовыдача фиксируется в листах статистического учёта и второй части дневника работы читального зала. Выдача книг из книгохранения учитывается в установленной учётной документации.

Заведующая отделом обслуживания читателей осуществляет суммарный учёт документовыдач библиотеки.

IV. Учёт запросов на справочно-информационное обслуживание

Подсчет результатов справочно-библиографического и информационного обслуживания

1. Показатели справочно-библиографического обслуживания подсчитывает библиограф. Справки, выданные в ответ на один запрос пользователя, подсчитываются по их реальному количеству, которое может не совпадать с количеством запросов. Единицей исчисления справочно-библиографического обслуживания является:

- справка;
- консультация;
- форма информационного мероприятия.

2. 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).

3. Подсчет количества выданных справок осуществляется согласно их типологии:

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

4. Подсчет предоставленных библиотекой консультаций осуществляется по основным их видам:

- библиографическая консультация;
- факультативная консультация, выполненная на легитимном основании в помещении библиотеки отдельными специалистами (юрист, педагог, психолог и др.), если их проведение предусмотрено уставными документами библиотеки.

Общее число запросов на справочно-информационное обслуживание учитывается в тетради выполненных справок и/или в пятой части дневника работы читального зала «Учёт справочно-библиографической работы».

V. Учёт отказов

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

Подсчет отказов на оказание библиотечно-информационных услуг

1. Подсчет отказов на оказание библиотечно-информационных услуг осуществляется по каждой услуге, в т.ч.

- отказы на выдачу документа и/или копии (в названиях);

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.

Единицей учёта отказов на документы, их копии и справочно-библиографическое обслуживание является *невыполненный запрос пользователя*, зарегистрированный в тетради учёта отказов.

VI. Учёт мероприятий и выставок

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

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

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

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

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

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

5. Количество обучающих мероприятий подсчитывается по следующим параметрам:

- количество мероприятий и количество занятий для мероприятий цикличного (проектного) характера;
- количество лекций, семинаров, проведенных в помещении библиотеки;
- количество лекций, семинаров, проведенных вне библиотеки.

6. 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).

7. Количество выставок, организованных библиотекой, подсчитывается по следующему параметру:

- количество выставок в целом.

8. Количественные показатели активности библиотеки в социальных сетях:

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

VII. Ответственность за порядок учёта

Ответственность за организацию учёта возлагается на сотрудников отдела обслуживания читателей. Контроль осуществляет администрация (директор, методист) библиотеки.

Отдел обслуживания читателей предоставляет администрации аналитическую информацию по итогам работы за квартал, полугодие, год с учётом показателей государственного задания.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Форма № 1.

ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ					
№	№	№			
год	год	год			
Фамилия _____ Имя, _____ Отчество _____ Год рождения _____ Образование _____ Профессия _____ Место работы _____ Индекс, п/о, служебный адрес, телефон _____ Учебное заведение (если учится) _____ Индекс, п/о, домашний адрес, телефон _____ Состоит читателем библиотеки с _____ Правила обязуюсь выполнять _____ <div style="text-align: right;">(подпись читателя)</div>					

ЗАМЕТКИ БИБЛИОТЕКАРЯ

Срок возврата	Инвентарный номер	Отдел	Автор и заглавие книги	Расписка читателя в получении	Расписка библиотекаря о возврате

Форма № 2 Дневник работы библиотеки.

Часть 1. Учёт состава читателей и посещаемости

Число мес.	Число зарег. польз.	Записано читателей													Число посещений всего		
		В том числе										Отдел. группы чит.			всего	из них число посещений м/м	
		До 14 л.	От 15 до 30 л.	Чит. ВСО и МБА	раб.	с л.	пенс.	ср. шк.	техн.	ВУ Зов	без р	Оч н.	9-11 кл.	Соц.-нез.			

Часть 2. Учёт выдачи книг, брошюр, журналов, газет и других документов

Число мес.	Всего выдано книг, брошюр, журн., газ. и др. док.	В т.ч. выдано: распределение литературы по содержанию												Получено		Выдано		Выд. справ.		
															По ВСО	По МБА	По ВСО		По МБА	

Часть 3. Учёт массовой работы (громкие чтения, библиографические обзоры, литературные и тематические вечера, читательские конференции, книжные выставки и т.д.)

Число и месяц	Наименование мероприятия и тема	Кол-во обслуженных	Кто проводил мероприятие и где

Часть 5. Учёт справочно-библиографической работы

Число и месяц	Всего выдано справок	В том числе по темам					
		Соц.-политич.	Ест.-науч.	Произв.-технич.	С/х	Литер.-критич.	Прочим

Форма № 3. Лист статистического учёта выдачи документов

Дата														
Всего выдано книг, брошюр, журн., газ. и др. док.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Журналов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Газет	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Соц.-полит. литер. (60, 63, 65,80)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Естествознание, матем., медицина (20,22,5)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Техника (3)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Сельское хозяйство	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Искусство и спорт (75,85)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Художественная литература (84)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Прочие (9)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Литература для пользователей до 14 лет	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Литература для пользователей от 15 до 30 лет	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Форма № 4. Лист статистического учёта читателей

Дата														
Читатели(всего)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Дети до 14 лет	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
От 15 до 30 лет	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Рабочих	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Служащих	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Пенсионеров	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Средней школы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
ВУЗов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Очники	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Безработных	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Уч-ся 9-11 кл.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Социально-незащищенные	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Удаленные пользователи	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

При ведении статистических листов учёта может применяться метод точкования.

Форма № 5. Тетрадь учёта отказов

№п/п	Дата	Категория читателя	Автор, заглавие издания/ тема запроса	Отрасль знания (ББК)	Причина отказа	Подпись ответ-го

Форма №6. Тетрадь/журнал учёта копий, выполненных на копировальном аппарате

№	Дата	Ф.И.О.	Наименование, источник кпир. документа	Количество страниц	Количество листов

ПРИМЕЧАНИЕ