

**ГУК РО  
«ДОНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ  
ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»**

**ИНСТРУКЦИЯ**  
29.12.2008  
**по учету**  
**обслуживания пользователей**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор  
Е.М. Колесникова  
29.12.2008

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Данная Инструкция определяет единый порядок и требования к организации учета обслуживания пользователей и является обязательной для исполнения в структурных подразделениях библиотеки при фиксировании учета обслуживания.

1.2. Инструкция предназначена для персонала следующих структурных подразделений библиотеки, занятых обслуживанием:

- регистрации читателей, статистики и контроля,
- абонемента,
- искусств,
- периодических изданий,
- межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов,
- справочного обслуживания,
- универсального читального зала,
- деловой и социальной информации,
- информационно – библиографического отдела,
- фондов и обслуживания,
- краеведения,
- научно-методического отдела,
- центра международных информационных ресурсов,
- центра электронных ресурсов
- центра по работе с книжными памятниками Ростовской области,
- центра культурных программ.

1.3. Инструкция разработана на основании ГОСТа 7.20-2000 «Библиотечная статистика».

1.4. В Инструкции используются следующие основные термины с соответствующими определениями по ГОСТу 7.73-96 «Поиск и распространение информации. Термины и определения», ГОСТу 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения», ГОСТу 7.20-2000 «Библиотечная статистика», ГОСТу 7.83-2001 «Электронные издания. Основные виды и выходные сведения», а также систематизированному толковому словарю по информатике:

**пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки

**удаленный пользователь** – пользователь, осуществляющий доступ к ресурсам системы с удаленного терминала с использованием каналов телефонной, радио и других видов связи

**посещение** – приход пользователя в библиотеку, зарегистрированный в контрольном листке или формуляре читателя, другой документации, принятой в библиотеке, а также в электронной базе данных

**запрос пользователя библиотеки** – требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги

**выдача документов** - предоставление документа по запросу пользователя библиотеки на абонементе, в читальном зале или через электронные информационные сети

**мероприятие** – совокупность действий, организационных форм, ориентированных на контактные группы пользователей в целях удовлетворения их потребностей в знании, информации, общении, отдыхе

**отказ** – неудовлетворенный запрос пользователя библиотеки

**экземпляр** – каждая отдельная единица документа, включаемая в фонд или выбывающая из него

**годовой комплект** – совокупность номеров (выпусков) периодических изданий за год, принимаемая за одну учетную единицу фонда и выдачи документов

**подшивка (переплетная единица)** – совокупность номеров периодических изданий (документов), сшитых, переплетенных или скрепленных другим способом в одно целое и принимаемых за одну учетную единицу фонда и выдачи документов

**база данных** – набор данных, который достаточен для установленной цели и представлен на машиночитаемом носителе в виде, позволяющем осуществлять автоматизированную переработку содержащейся в нём информации

**полнотекстовая база данных** – текстовая база первичных данных, содержащая полные тексты документов

**электронный документ** – документ на машиночитаемом носителе, для использования которого необходимы средства вычислительной техники

**электронное издание** – электронный документ, прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения

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

- Модуль «Web-Регистрация пользователей» - для регистрации пользователей библиотеки;

- Модуль «Регистрация посещений» - для регистрации посещений пользователей в структурных подразделениях библиотеки с использованием технологий штрих-кодирования и радиочастотной идентификации и контроля выноса документов при выходе из структурных подразделений библиотеки

- Модуль «Циркуляция – контроль движения документов» - для учета выдачи документов

- Модуль «Отчеты и статистика работы системы» - для отчета о выдаче документов; посещении библиотеки; составе пользователей; работе удаленных пользователей по видам информационных услуг за различные периоды времени.

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

- электронный читательский билет (пропуск);
- электронная регистрационная форма удаленного пользователя;
- IP адрес удаленного пользователя библиотеки, зарегистрированный в карточке посетителя сайтов библиотеки с помощью системы интернет-статистики;

- читательский формуляр,
- регистрационная карточка абонента МБА,
- контрольный листок,
- билет разового посещения,
- листок посещения массового мероприятия,
- листок читательского требования,
- листок заказа на копию документа,
- электронный заказ на документ удаленного пользователя,
- договор с юридическим лицом на информационно-библиотечное обслуживание,
- бланк-заказ на документ по МБА.

1.7. Основными формами документации для фиксирования суммарного учета в структурных подразделениях являются *лист учета статистики структурного подразделения и Дневник работы структурного подразделения*, а для фиксирования суммарного учета в библиотеке - *Журнал учета статистики библиотеки*.

Данные суммарного учета структурного подразделения фиксируются ежедневно вначале в Дневнике работы структурного подразделения, а затем в Журнале учета статистики библиотеки.

*Дневник работы структурного подразделения, Журнал учета статистики библиотеки* могут быть представлены в двух формах: **традиционной** (на бумажном носителе) и **электронной** (с обязательной ежемесячной распечаткой на бумажном носителе).

Факультативные записи в разделах *Дневника работы структурного подразделения* определяются каждым структурным подразделением самостоятельно.

1.8. В библиотеке устанавливаются следующие сроки хранения форм учетной документации по учету обслуживания:

- *электронный читательский билет (пропуск)* до замены новым;
  - *электронная регистрационная форма удаленного пользователя* в течение 1 года,
  - *IP адрес удаленного пользователя библиотеки, зарегистрированный в карточке посетителя сайтов библиотеки с помощью системы интернет-статистики* в течение 3 года,
  - *листы учета статистики* структурного подразделения хранятся в отделе в течение 1 года,
  - *контрольные листки* хранятся в закрытых шкафах в отделе регистрации, статистики и контроля в течение 1 года
  - *читательские формуляры* в течение 3 лет
  - *регистрационная карточка абонента МБА* в течение 1 года,
  - *листок посещения массового мероприятия* в течение 1 месяца
  - *листок читательского требования* до возврата документа на место хранения
  - *листок заказа копии документа* в течение 1 месяца
  - *электронный заказ на документ удаленного пользователя* в течение 1 месяца после выполнения,
  - *договор с юридическим лицом на информационно-библиотечное обслуживание* в течение 1 года,
  - *бланк-заказ на документ по МБА* в течение 1 года
  - *Дневник работы структурного подразделения* в течение 3 лет
  - *Журнал учета статистики библиотеки* в течение 3 лет
- 1.9. В структурных подразделениях, обслуживающих пользователей, суммарный учет статистики осуществляют главные или ведущие специалисты. В их

должностной инструкции обязательно фиксируются эти обязанности и ответственность за достоверность предоставленной информации.

1.10. Контроль учета статистических данных в структурном подразделении **еженедельно** осуществляет заведующий отделом.

1.11. Заведующие отделами, главные и ведущие специалисты, отвечающие за организацию учета в структурном подразделении, несут персональную административную ответственность в случае обнаружения недостатков в учете обслуживания пользователей, повлекших за собой предоставление недостоверной статистической информации и искажение официальной статистической отчетности библиотеки в соответствии со ст.13.19 Закона РФ «Об ответственности за нарушение порядка предоставления государственной статистической отчетности» от 13.05.92 № 2761-1.

1.12. В библиотеке устанавливаются следующие сроки отчетности:

- **ежедневно**, до 11 часов, в *отдел регистрации читателей, статистики и контроля* структурные подразделения библиотеки предоставляют в письменной форме информацию об основных статистических данных (количество посещений, количество пользователей, количество общей выдачи документов, количество копий документов, количество справок, количество посещений массовых мероприятий) за предыдущий день для занесения в Журнал учета статистики библиотеки. Информация заверяется подписью лица, передающего данные.

- **ежемесячно**, заведующие структурными подразделениями библиотеки делают сверку статистических данных по дням в *Дневнике работы структурного подразделения* с данными по своему отделу, зафиксированными в *Журнале учета статистики библиотеки*

- **ежеквартально**, не позднее 2 числа следующего месяца, *заведующая отделом регистрации читателей, статистики и контроля* предоставляет заместителю директора по обслуживанию пользователей статистические данные по учету обслуживания пользователей библиотеки за прошедший период.

- **ежегодно**, не позднее 10 января, *зав. отделом регистрации читателей, статистики и контроля* предоставляет зам. директора по обслуживанию пользователей статистические данные по учету обслуживания пользователей библиотеки за год для составления годового отчета и заполнения формы 6-НК федерального государственного статистического наблюдения.

1.13. Выборочный учет выдачи документов допускается только в отделе периодических изданий, который имеет открытый доступ пользователей к документам библиотечного фонда.

Выборочный учет производится в соответствии с Инструкцией по выборочному учету, утверждаемой директором библиотеки.

Средние показатели выдачи документов, полученные в ходе выборочного учета, закрепляются приказом по библиотеке на 1 год.

## II. УЧЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

2.1. Единицей учета пользователей является:

- физическое лицо, зарегистрированное в единой фактографической электронной БД пользователей АБИС ОПАС-GLOBAL,

- физическое или юридическое лицо, зарегистрированное в единой фактографической электронной БД IP адресов удаленных пользователей в центре электронных ресурсов библиотеки,

- физическое или юридическое лицо, зарегистрированное в фактографической электронной БД IP адресов удаленных пользователей в отделе межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов,

- физическое и юридическое лицо, зарегистрированное в электронной базе данных абонентов МБА в отделе межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов,

- юридическое лицо, зарегистрированное в договоре на информационно-библиотечное обслуживание и электронной базе данных структурного подразделения библиотеки, осуществляющего это обслуживание

2.2. Учет пользователей в структурных подразделениях библиотеки осуществляется в автоматизированном режиме.

Помимо автоматизированного учета ведется традиционный учет пользователей в следующих структурных подразделениях библиотеки:

- межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов ведется учет абонентов МБА и учет пользователей электронной доставки документов,

- центре электронных ресурсов ведется учет удаленных пользователей,

- отделах деловой и социальной информации, краеведения, информационно-библиографическом, искусств, центрах культурных программ и международных информационных ресурсов ведется учет юридических лиц, с которыми заключены договоры на информационно-библиотечное обслуживание.

2.3. Учет пользователей в библиотеке осуществляется в двух аспектах:

- Для установления объемов деятельности и определения общего количества пользователей библиотеки учет ведется по каждому *структурному подразделению*, занятому обслуживанием, и суммируется *отделом регистрации читателей, статистики и контроля*;

- Для определения единого числа пользователей библиотеки, независимо от количества структурных подразделений, их обслуживающих, учет ведется *отделом регистрации читателей, статистики и контроля* в процессе записи пользователей в библиотеку, их перерегистрации и предоставлении данных от структурных подразделений по составу пользователей из числа абонентов МБА, удаленных пользователей и коллективных пользователей, с которыми заключены договоры на информационно-библиотечное обслуживание.

2.4. Запись пользователей в библиотеку и их перерегистрация осуществляются в автоматизированном режиме.

Единое число пользователей библиотеки определяется на основании записи и перерегистрации регистрационных данных за текущий год:

- в единой электронной БД пользователей библиотеки АБИС ОПАС-Global в отделе регистрации, статистики и контроля,

- в единой фактографической электронной БД IP адресов удаленных пользователей в центре электронных ресурсов библиотеки,

- в электронной базе данных абонентов МБА в отделе межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов,

- юридических лиц, с которыми заключены договоры на информационно-библиотечное обслуживание в электронных базах данных отделов деловой и социальной информации, краеведения, информационно-библиографическом, искусств, центрах культурных программ и международных информационных ресурсов.

2.5. Основанием для учета пользователей в структурных подразделениях библиотеки является их обращение в данный отдел с целью получения, возврата

документов, находящихся в подсобном фонде, продления сроков пользования ими, справки или поиска информационных ресурсов в базах данных и сети Интернет, участия в массовом мероприятии.

2.6. Запись пользователя производится в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

Основным учетным документом для записи в структурном подразделении является электронный читательский билет. Помимо этого в структурных подразделениях учетными документами являются читательский формуляр (абонемент, отдел искусств, центр международных информационных ресурсов), регистрационная карточка абонента МБА и электронная регистрационная форма удаленного пользователя (отдел межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов), IP адрес удаленного пользователя библиотеки, зарегистрированный в карточке посетителя сайтов библиотеки с помощью системы интернет-статистики.

2.7. Количество пользователей структурного подразделения за текущий год определяется на основании ежедневных регистрационных данных, автоматически фиксируемых в единой электронной БД пользователей библиотеки АБИС ОРАС-GLOBAL и регистрационных данных, используемых в отделах согласно п. 2.2.

Учет ведется согласно дате записи или перерегистрации пользователя в этом структурном подразделении.

2.8. Перерегистрация пользователей проводится ежегодно с 1 января во всех структурных подразделениях библиотеки.

2.9. Единицей учета абонентов межбиблиотечного абонемента (далее - МБА) является один абонент, т.е. физическое или юридическое лицо, зарегистрированное в регистрационной карточке абонента МБА.

2.9.1. Учет пользователей отдела межбиблиотечного обслуживания осуществляется на основании *регистрационной карточки абонента МБА, электронного читательского билет, электронной регистрационной формы* для удаленных пользователей, использующих услугу электронной доставки документов.

2.10. Единицей учета удаленных пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, является код пользователя (физического или юридического лица или организации), зарегистрированный на сервере библиотеки и зафиксированный в карточке посетителя сайтов библиотеки с помощью системы интернет-статистики.

2.10.1. Учет общего числа удаленных пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, осуществляется по количеству неодинаковых кодов лиц и организаций, зарегистрированных на сервере библиотеки и, зафиксированных статистическими счетчиками, установленными на web-сайтах библиотеки.

2.10.2. Учет общего числа удаленных пользователей производится ежедневно в центре электронных ресурсов и передается в отдел регистрации читателей, статистики и контроля для суммирования общих данных по библиотеке.

2.11. Обслуживание сотрудников библиотеки осуществляется только после перерегистрации в отделе регистрации, статистики и контроля и предъявлении электронного читательского билета.

### **III. УЧЕТ ПОСЕЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Посещением библиотеки считается каждый приход пользователя в библиотеку или любое структурное подразделение для записи, перерегистрации,

получения, возврата документов и продления сроков пользования ими, получения справок и консультаций, работы со справочно-библиографическим аппаратом, участия в массовых мероприятиях, проводимых библиотекой, а также для поиска информационных ресурсов в базах данных и Интернет и получения в удаленном режиме доступа к полнотекстовым, фактографическим и библиографическим базам данных, услугам по электронной доставке документов и продлению документов on-line, виртуальному справочному обслуживанию и другим информационным ресурсам и услугам, доступным на сайтах библиотеки.

3.2. Посещение является количественным показателем библиотечной статистики и характеризует объем работы библиотеки и читательскую активность.

3.3. Единицей учета посещений является посещение – приход пользователя в библиотеку, зарегистрированный в электронном читательском билете, контрольном листке, билете разового посещения, листке посещения массового мероприятия.

3.4. Единицей учета обращений к электронной библиотечно-информационной сети является одно обращение на сервер библиотеки.

3.5. Не учитываются в число посещений библиотеки посещения следующих мероприятий, проводимых в стенах библиотеки:

- арендные мероприятия, проводимые юридическими лицами (совещания, семинары, тренинги, презентации и т.д.)

- обучающие мероприятия для библиотечных работников области и других регионов (стажировки, практикумы, мастер - классы, совещания, семинары, тренинги и т.д.)

а также в число посещений не включается:

- продление пользователем сроков возврата документов по телефону

- заказ пользователем документов по телефону

- обращение пользователя за справкой по телефону, почте,

3.6. Учет посещений в структурных подразделениях библиотеки ежедневно регистрируется в автоматическом режиме с помощью электронного читательского билета, а обращений удаленных пользователей библиотеки с помощью счетчиков, установленных на сайтах библиотеки.

В традиционном режиме все структурные подразделения библиотеки ведут учет посещений массовых мероприятий с помощью листка посещения массового мероприятия и суммируют число посещений массового мероприятия к цифре посещений своего структурного подразделения за этот день.

3.6.1. *Отдел межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов* ведет учет посещений отдела в автоматизированном и традиционном режимах. В автоматизированном режиме ведется учет пользователей библиотеки, а в традиционном учет абонентов МБА и удаленных пользователей, использующих услугу электронной доставки документов.

3.6.2. *Центр культурных программ* ведет учет посещений в автоматизированном режиме в зале новых поступлений, а в традиционном режиме, используя листок посещения массового мероприятия, при проведении массовых мероприятий.

3.6.3. *Отдел справочного обслуживания* в виду сложности ведения учета производит учет посещений в традиционном режиме по установленной данной Инструкцией форме расчета: коэффициент 0,3 умножается на количество посещений библиотеки, зарегистрированных по контрольным листкам.

3.7. В 1 части Дневника работы структурного подразделения **ежедневно** отражается общее количество посещений структурного подразделения, а в 3 части –

по дате проведения - количество посещений массового мероприятия, форма его проведения и название.

3.8. Данные по количеству посещений своего структурного подразделения, зафиксированные в автоматизированном режиме, каждое структурное подразделение ежедневно берет в 10 часов в локальной сети библиотеки **на диске G/DEPARTS/Статистика** и заносит данные в Дневник работы структурного подразделения.

3.9. Отдел регистрации читателей, статистики и контроля в Журнале учета статистики библиотеки ежедневно отражает сводные данные по количеству посещений и обращений структурных подразделений на основе данных автоматизированной системы OPAC-GLOBAL, статистических данных интернет - статистики и письменной информации специалистов структурных подразделений.

#### **IV. УЧЕТ ЗАПРОСОВ НА ДОКУМЕНТЫ И ИХ КОПИИ**

4.1. Единицей учета запросов на документы и их копии является запрос на один экземпляр документа или копии, зарегистрированный в листке читательского требования.

4.2. Учет общего числа запросов осуществляется:

- в отделе фондов и обслуживания библиотеки суммированием листков читательского требования,

- в структурных подразделениях библиотеки суммированием выдачи документов или их копий и количества отказов на документы.

4.3. В виду сложности учета всех запросов пользователей в центре электронных ресурсов и отделе деловой и социальной информации, учет запросов ведется только на основании бланка заказа при непосредственном обращении пользователя к библиотекарю/библиографу.

4.4. Учет общего числа запросов фиксируется ежедневно во 2 части *Дневника работы структурного подразделения*, а для суммарного учета по библиотеке – в *Журнале учета статистики библиотеки*.

#### **V. УЧЕТ ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ И ИХ КОПИЙ**

5.1. Выдача документов – абсолютный показатель библиотечной статистики, отражающий число представленных пользователям документов. Характеризует использование библиотечного фонда и дает оценку деятельности библиотеки с точки зрения ее социальной эффективности.

5.2. Учет выдачи документов производится в следующих структурных подразделениях библиотеки:

- фондов и обслуживания;
- абонементе;
- искусств;

- деловой и социальной информации;
- периодических изданий;
- универсальном читальном зале;
- межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов;
- краеведения;
- информационно – библиографическом;
- научно-методическом
- центре международных информационных ресурсов;
- центре электронных ресурсов;
- центре по работе с книжными памятниками Ростовской области.

5.3. Единицей учета выдачи для всех видов изданий и их копий является экземпляр, полученный пользователем по его запросу.

5.4. Учету подлежат все виды документов, выдаваемых пользователю в структурных подразделениях библиотеки, как из подсобного фонда, так и из основного фонда, документы, полученные из других библиотек по МБА, а также через электронные информационные сети.

5.5. Учет выдачи документов производится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в электронном читательском билете, читательском формуляре, листке читательского требования, книжном формуляре, бланке-заказе МБА, а также в электронных базах данных агрегаторов зарубежных сетевых ресурсов и интернет-статистике.

5.6. При выдаче изданий из одного структурного подразделения библиотеки в другое учет выдачи проводится структурным подразделением, непосредственно осуществляющим выдачу изданий пользователю или абоненту МБА.

5.7. Учет общего числа выданных документов в библиотеке производится суммированием числа экземпляров, зарегистрированных каждым структурным подразделением библиотеки.

5.8. Учет выдачи документов с выставки осуществляется на основании отметок в книжных формулярах и входит в общее число выданных документов.

5.9. Единицей учета выдачи газет и журналов является экземпляр или подшивка, полученная пользователем по его запросу.

5.10. Учет выдачи нот, карт, изоизданий, патентов, стандартов, объединенных или хранящихся в папках, коробках, комплектах, подшивках, производится по числу экземпляров документов, полученных пользователем в соответствии с его запросом.

5.11. Выдача книг или брошюр, выпущенных в объединяющей их издательской папке (обложке, коробке), учитывается по числу экземпляров, полученных пользователем в соответствии с его запросом.

5.12. Выдача журналов, объединенных в подшивку (месячную, квартальную, полугодовую, годовую) учитывается по числу номеров или выпусков, полученных пользователем в соответствии с его запросом.

5.13. Выдача изоизданий (плакатов, художественных репродукций, открыток, фотоматериалов), объединенных общей обложкой, оберткой или издательской папкой, учитывается по числу папок или обложек (а не плакатов, открыток, репродукций, находящихся в них), выданных пользователю.

5.14. Выдача нотных изданий, состоящих из нескольких партий (голосов), объединенных одной издательской папкой (обложкой), учитываются по числу папок (а не партий), выданных пользователю.

Отдельные партии (голоса) и партитура (клавир), изданные отдельно, учитываются как разные экземпляры.

5.15. Выдача картографических изданий (карт и атласов), объединенных общим названием, учитывается как один экземпляр.

5.16. Выдача описаний изобретений к авторским свидетельствам, патентам, хранящихся в коробках, учитывается по числу экземпляров, полученных пользователем в соответствии с его запросом.

5.17. Выдача стандартов и каталогов промышленного оборудования и изданий, выпущенных в виде отдельных листов, каждый из которых имеет заглавие, выходные сведения, цену, тираж учитывается по числу экземпляров (листов), выданных пользователю в соответствии с его запросом, даже если они объединены одной папкой (обложкой).

5.18. Выдача стандартов и каталогов промышленного оборудования и изданий, выпущенных в объединяющей их издательской папке (обложке), при наличии на папке общей цены, содержания всего издания и единых выходных данных, учитывается как один экземпляр.

5.19. Выдача приложений к отдельным видам издания, имеющих индивидуальное заглавие и выходные данные, учитывается как самостоятельная выдача.

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

5.21. Выдача чертежей учитывается по числу чертежей, выданных пользователю.

5.22. Выдача компакт-дисков, аудиокассет, видеокассет, грампластинок учитывается по количеству выданных кассет, дисков.

5.23. Выдача альбомов (комплектов) грампластинок, компакт-дисков, аудиокассет, видеокассет, объединенных общим названием, учитывается по количеству дисков, кассет в альбоме (комплекте).

5.24. Выдача аудио-видеодокументов, являющихся приложением к произведениям печати (книге, журналу), не учитывается.

5.25. В затруднительных случаях определения основного носителя информации и приложения к нему, за основной носитель, подлежащий учету, принимается текстовый документ.

5.26. Выдача электронных изданий учитывается по количеству дискет и оптических дисков (CD-ROM и мультимедиа).

5.27. Выдача комплектов электронных изданий, объединенных общей обложкой, учитывается по количеству дискет и оптических дисков (CD-ROM и мультимедиа) в обложке.

*В листе учета статистики структурного подразделения, во 2 части Дневника работы структурного подразделения, Журнале учета статистики библиотеки выдача электронных изданий показывается с пометкой «в том числе выдача электронных изданий».*

5.28. Дискета-приложение не учитывается в общей выдаче как отдельный экземпляр, если представляет собой вложение в издание.

5.29. Выдача электронных документов из полнотекстовых баз данных, в том числе правовых, учитывается по количеству фактически выданных пользователю экземпляров документов.

*В листе учета статистики структурного подразделения, во 2 части Дневника работы структурного подразделения, Журнале учета статистики библиотеки выдача электронных документов из полнотекстовых баз данных показывается с пометкой «в том числе выдача электронных документов».*

5.30. Учет выдачи электронных документов из «Донской электронной библиотеки» и других полнотекстовых баз данных, размещенных на сайтах библиотеки, осуществляется по количеству экземпляров документов, к которым обратились локальные и удаленные пользователи библиотеки, на основе данных Журнала работы Интернет или интернет-статистики

5.31. Выдача микрофильмов учитывается по количеству рулонов.

5.32. Выдача микрофиш учитывается по количеству фиш.

5.33. Учет выдачи периодических изданий с полок открытого доступа допускается производить с помощью выборочного учета в строгом соответствии с п. 1.13. данной Инструкции.

5.34. В случае замены отсутствующего по запросу пользователя документа другим или рядом других документов, учет выдачи осуществляется по фактически выданным документам.

5.35. Копии документов, изготовленных по запросам пользователей, из книг, брошюр, нот, нормативно-технической документации, периодических изданий, **не включаются** в общее число выданных документов, а учитываются самостоятельно.

5.36. Учет копий производится по количеству копий страниц на основании листка заказа копии, в котором зафиксированы – номер электронного читательского билета, дата заказа, название документа, его инвентарный номер и копируемые страницы.

5.37. Учет копий с аудио-документов (компакт-дисков, грампластинок, аудиокассет), дискет и оптических дисков (CD-ROM и мультимедиа) производится по количеству копируемых документов или фрагментов и учитывается отдельно от общей выдачи.

5.38. Учет копий документов ведется в листах учета статистики структурного подразделения, Дневнике работы структурного подразделения, а для фиксирования суммарного учета по библиотеке в Журнале учета статистики библиотеки.

## **VI. УЧЕТ СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

6.1. Единицей учета разовых запросов на справочно-информационное обслуживание является запрос.

6.1.1. Учет разовых запросов на справочно-информационное обслуживание проводится по числу:

- затребованных тем (для тематических библиографических запросов);
- библиографических записей, требующих уточнения (для запросов на библиографическое уточнение);
- документов, наличие которых в фонде библиотеки требуется установить (для адресно-библиографических запросов);
- затребованных фактов (для фактографических запросов);
- тем, требующих аналитико-синтетического преобразования документальной информации (для аналитических запросов)
- методических консультаций по разъяснению правил пользования библиотекой, использованию информационных изданий и элементов справочно-поискового аппарата: каталогов, указателей, баз данных и т.п. (для запросов ориентационного характера).

6.1.2. Учет общего числа разовых запросов по библиотеке на справочно-информационное обслуживание проводится суммированием запросов, зарегистрированных в листе ежедневной статистики, Дневнике работы структурного подразделения и фиксируется в Журнале учета статистики библиотеки.

6.2. Единицей учета выполненных разовых запросов на справочно-информационное обслуживание является устная или письменная справка, или письменная методическая консультация по одному вопросу.

Учет справок производится в следующих структурных подразделениях библиотеки:

- справочного обслуживания;
- информационно – библиографическом;
- центре по работе с книжными памятниками Ростовской области;
- центре международных информационных ресурсов;
- искусств;
- деловой и социальной информации;
- периодических изданий;
- межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов;
- краеведения;
- центре электронных ресурсов.

6.3. Учет выполненных справок ведется на *листах учета статистики структурного подразделения, Дневнике работы структурного подразделения*, а для фиксирования суммарного учета по библиотеке в *Журнале учета статистики библиотеки*.

6.4. Учету подлежат справки:

- тематические,
- на уточнение библиографических данных,
- фактографические.
- адресно-библиографические,
- методическо-консультационные,

поступившие в библиотеку, независимо от способа их передачи (по почте, в том числе и электронной, телефону, при непосредственном контакте с пользователем).

6.5. *Учет тематических справок* производится по числу выполненных тематических справок, подготовленных в виде библиографических списков или тематических подборок по одной теме.

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

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

Шифровка читательских требований на документы не учитывается как адресно-тематическая справка.

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

## **VII. УЧЕТ МАССОВОЙ РАБОТЫ**

7.1. Учет массовой работы ведут следующие структурные подразделения библиотеки:

- центр культурных программ,
- информационно – библиографический отдел,
- центр по работе с книжными памятниками Ростовской области,
- абонемент,
- центр международных информационных ресурсов,

- отдел искусств,
- отдел деловой и социальной информации,
- отдел периодических изданий,
- универсальный читальный зал,
- отдел краеведения,
- центр электронных ресурсов

7.2. Контроль за учетом массовой работы в структурных подразделениях библиотеки **ежемесячно** осуществляет центр культурных программ.

7.3. Единицей учета всех видов массовой работы и мероприятий библиотеки является мероприятие – читательская конференция, презентация, выставка, устный обзор, День информации и т.д.

7.4. Учет всех видов массовой работы производится по числу мероприятий, зарегистрированных в 3 части Дневника работы структурного подразделения, где указывается дата проведения мероприятия, форма его проведения, название и количество посещений массового мероприятия.

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

7.6. Комплексное мероприятие, которое включает одновременно проведение нескольких форм массовой работы (День информации, День специалиста и т.д.), учитывается как одно.

7.7. Структурные подразделения библиотеки должны учитывать количество посетителей массовых мероприятий в количестве посещений отдела.

В целях более рационального суммирования общего количества посещений за месяц, квартал, год, рекомендуется выделять в I части Дневника работы структурного подразделения красным цветом цифру общего количества посещений с учетом посетителей массовых мероприятий, в день, когда оно проводилось.

## **VIII. УЧЕТ ОТКАЗОВ**

8.1. Единицей учета отказов на документы, их копии и справочно-информационное обслуживание является невыполненный запрос пользователя, зарегистрированный в листке читательского требования.

8.2. Учет отказов ведут следующие структурные подразделения библиотеки:

- отдел фондов и обслуживания;
- отдел межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов.

8.3. Учет общего числа отказов по библиотеке проводится суммированием невыполненных запросов пользователей, зарегистрированных в структурном подразделении библиотеки в журнале/тетради отказов с указанием цифровых данных по каждой причине отказа – «нет на месте», «неверное местонахождение документа», «отсутствует в библиотеке».