

«Утверждено»

Директор МУК «Бежецкая МЦРБ им. В.Я. Шишкова»

И.Е. Новикова

«15.11.»2016 года

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ УЧЁТА ОСНОВНЫХ СТАТИСТИЧЕСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ  
РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ «БЕЖЕЦКАЯ  
МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА  
ИМ. В.Я. ШИШКОВА»**

**1. Общие положения.**

1.1 Данное Положение разработано в целях обеспечения единообразия учёта потребителей муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения».

1.2. Положение разработано на основании ГОСТ 7.0.20-2014 «СИБИД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», утвержденной приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21 октября 2014 года, в соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле», «Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека им. В.Я. Шишкова»

1.3. Данное Положение определяет единый порядок и требования к организации учета обслуживания пользователей в структурных подразделениях центральной библиотеки. Носит рекомендательный характер для детской библиотеки, сельских библиотек и библиотек-филиалов Бежецкого района.

1.4. Положение предназначено для персонала центральной библиотеки, рекомендовано для детской библиотеки, сельских библиотек, занятых обслуживанием пользователей и проведением библиотечных мероприятий.

1.5. Под библиотечной статистикой понимается вид практической деятельности по сбору, группировке и обработке первичных статистических данных, характеризующих состояние и деятельность библиотек, отдельных направлений библиотечной работы.

1.6. 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.

1.7. В число основных статистических параметров работы муниципальных библиотек Бежецкого района входят необходимые для планирования объёмы деятельности, согласно нормативам (количество пользователей, посещений, документовыдачи) и включённые в муниципальное задание (количество посещений).

1.8. Суммарный учет статистических данных (ежемесячный, квартальный, годовой) осуществляют заведующие отделами, библиотеками и библиотекари, выполняющие функции заведующих (далее библиотекари). Они несут ответственность за нарушение сроков сдачи отчётов и достоверность предоставляемой информации.

1.9. Контроль учёта статистических данных в библиотеке (структурном подразделении) осуществляет заведующий библиотекой-филиалом (отделом) и библиотекари. Контроль учёта статистических данных в целом осуществляет главный библиотекарь по методической работе и заместитель директора по основной деятельности, а по направлениям деятельности – зав. отделами, структурными подразделениями, сельскими библиотеками.

1.10. В библиотеках Бежецкого района устанавливаются следующие сроки контроля и сдачи статистической отчётности:

- на основании «Дневника учета работы библиотеки» заведующие библиотек и структурных подразделений заполняют бланк статистической отчетности за 1, 2, 3, 4 кварталы текущего года.
- ежемесячно, не позднее 1 числа следующего месяца, заведующие структурными подразделениями и библиотекари, делают сверку статистических данных по дням в «Дневнике работы» структурного подразделения и их анализ;
- ежемесячные «Информации о работе сельских библиотек» предоставляются в методический отдел 1 числа каждого месяца;
- ежемесячно, 1 числа каждого месяца, отчеты сельских библиотек по «дорожной карте» предоставляются в методический отдел, ЦБ и ДБ – в Комитет по делам культуры, молодежи, спорта и туризма Бежецкого района;
- ежеквартально, не позднее 1 числа следующего месяца, заведующие и библиотекари СБ предоставляют статистическую информацию в методический отдел ЦБ;
- ежеквартально, до 20 числа след. месяца, «Мониторинг» работы библиотек района заполняется гл. библиотекарем по методической работе (сельские библиотеки), зав. детской библиотекой и зам. директора центральной библиотеки в электронном виде и отправляется в методический отдел ТОУНБ им. А.М. Горького; копии в печатном виде хранятся с методическим отделом;
- ежегодно, не позднее 25 декабря, заведующие библиотеками (отделами) и библиотекари предоставляют статистическую информацию заместителю директора по основной деятельности и гл. библиотекарю по методической работе для заполнения формы 6-НК федерального государственного статистического наблюдения;
- ежегодно, не позднее 10 января, директор МУК «Бежецкая МЦРБ им. В.Я. Шишкова» предоставляет статистическую информацию ТОУНБ им. А.М. Горького;
- годовой статотчет по форме 6 НК, а также ежегодный информационный аналитический отчет о работе библиотеки (по ЦБ – зам. директора по основной деятельности), ежеквартальные отчеты предоставляются в методический отдел.

1.11. Контроль учета статистических данных в библиотеке (структурном подразделении) еженедельно осуществляет зам. директора библиотеки.

1.12. 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.

## **2. Учёт потребителей муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения».**

Потребителями муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения» являются пользователи библиотек.

2.1. Понятие «пользователь библиотеки» (читатель, абонент, посетитель мероприятия) рассматривается как обобщающее — физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами.

2.2. Общее количество пользователей будет состоять из суммы:

- пользователи (читатели, абоненты) в целом и по отдельным категориям, согласно дифференциации, принятой в библиотеке, зарегистрированных в читательских формулярах;
- удаленные пользователи, подсчитываемые как в целом, так и дифференцированно по видам обслуживания, (удаленный пользователь: физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей).
- посетители мероприятий библиотеки (единицей исчисления является человек, присутствовавший на мероприятии любую продолжительность времени).

2.3. Основными формами первичной учётной документации при обслуживании пользователей в структурных подразделениях являются:

- читательский формуляр;
- семейный формуляр (сельские библиотеки);
- тетрадь оперативного учёта (ежедневной статистики);
- дневник работы библиотеки (структурного подразделения).

2.4. Читательский формуляр заполняется в соответствии с «Положением об обработке персональных данных пользователей МУК «Бежецкая МЦРБ им. В.Я. Шишкова».

В формуляре фиксируются регистрационный номер (который сохраняется за пользователем до конца года), а также даты посещения (в т.ч. продления сроков пользования по телефону, социальным сетям, электронной почте).

2.5. Данные из тетради оперативного учёта (статистики) ежедневно заносятся в Дневник работы библиотеки и отражаются в части 1. «Учёт состава читателей и посещаемости», суммируются в конце месяца, включаются в квартальные и годовой отчёты.

2.6. В Дневнике работы в части 1. «Учёт состава читателей и посещаемости» ведется учёт пользователей:

- по возрастному составу;
- по социальному статусу;
- образованию.

2.7. Структурные подразделения библиотеки обязаны вести учет сотрудников библиотеки, пользующихся услугами их отдела, и включать эти данные в учет пользователей своего отдела, ежедневно отражая данные в библиотечной статистике.

2.8. Обслуживание сотрудников и пользователей библиотеки осуществляется только после записи в библиотеку.

2.9. Запись пользователей производится в соответствии с «Правилами пользования» Центральной библиотеки, Детской библиотеки и сельских библиотек.

### **3. Учет посещений**

3.1. Посещение — это приход пользователя в библиотеку или любое структурное подразделение, с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в формуляре читателя, другой документации, принятой в библиотеке (тетрадь статистики), а также в электронной базе данных.

3.2. Единицей посещения считается запись пользователя в библиотеку, перерегистрация, получение, возврат документов и продление сроков пользования, обращение по телефону для продления срока пользования документами, получение справок и консультаций, работа со справочно-библиографическим аппаратом, участие в библиотечном мероприятии, поиск информационных ресурсов в ИНТЕРНЕТ, обращение по электронной почте, обращение на сайт библиотеки.

3.3. В общее количество посещений входят:

- общее количество посещений библиотеки пользователями;
- количество посещений библиотечного веб-сайта (исключая блоги и аккаунты в социальных сетях);
- количество посетителей экскурсий, выставок и других массовых мероприятий, проводимых библиотекой.

3.4. Единицей подсчета количества является:

- приход пользователя в библиотеку или обращение к ее веб- сайтам;
- посещения библиотеки в целом, по ее структурным подразделениям, зафиксированные в контрольном листке или иной форме библиотечной регистрации;
- посещения библиотечных веб-сайтов всех уровней, имеющих отдельные счетчики, исключая блоги и аккаунты в социальных сетях;



-документы, выданные в читальный зал библиотеки,

-документы, выданные через внестационарные формы обслуживания,

-документы, выданные удаленным пользователям,

- выданные документы, поступившие в библиотеку посредством всех форм абонементов и доставки документов из фондов других библиотек (единицей исчисления является количество предоставленных страниц, количество названий, полностью или фрагментарно предоставленных пользователям).

4.5. Единицей учета выдачи периодических изданий является экземпляр или подшивка.

4.6. Единицей учета выдачи сетевых электронных документов (в том числе установленных и размещенных на ридерах) является название. Как одно название сетевых локальных документов учитывается целостное произведение, имеющее самостоятельное заглавие, вне зависимости от подробности его деления на файлы.

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

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

4.8. Учет выдачи документов и их копий с выставки входит в общее число выданных документов.

4.9. Учет выдачи документов с выставки осуществляется путем ежедневного наблюдения и точкования в листе ежедневной статистики в течение всего срока экспонирования выставки.

4.10. Учет выдачи копий документов осуществляется отдельно и входит в общее число выданных документов.

4.11. Учет выдачи копий документов независимо от вида носителей ведется так же, как учет экземпляра оригинала:

- копии многостраничных документов учитываются как один экземпляр,

- единицей выдачи печатной копии электронного документа (через принтер) является экземпляр,
- единицей выдачи электронной копии печатного документа (через сканер) является экземпляр,
- единицей выдачи электронной копии электронного издания (1 файл) является экземпляр.

4.12. Учет выдачи документов производится по числу выданных экземпляров (названий), зарегистрированных в формуляре пользователя, бланке-заказе МБА, книжном формуляре. Выдача копий документов также фиксируется в формуляре пользователя.

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

4.14. Выдача журналов, газет, объединенных в подшивку, учитывается по числу подшивок, выданных пользователю.

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

4.16. Выдача комплектов аудиокассет, видеокассет, электронных изданий, объединенных общим названием, учитывается по количеству дисков, кассет, электронных изданий в комплекте.

4.17. Электронный документ, не состоящий на учете (не имеющий инвентарный номер), учитывается как 1 электронный документ.

4.18. Электронный документ, состоящий на учете (имеющий инвентарный номер), учитывается как 1 электронное издание.

4.19. Выдача аудиовизуальных и электронных изданий, являющихся приложением к произведениям печати (книге, журналу), не учитывается.

4.20. Как отдельная выдача подсчитывается каждое продление срока выдачи документа по инициативе пользователя.

4.21. В отделах обслуживания с открытым доступом к фондам учет выдачи ведется путем подсчета книг, снятых читателем для работы с полок, возвращаемых после использования библиотечарю и зафиксированных в формуляре читателя.

4.22. Учет книговыдачи с библиотечного мероприятия (в т.ч. выездного) производится по количеству просмотренных каждым пользователем документов после мероприятия.

4.23. Электронная презентация, используемая на библиотечном мероприятии, учитывается как одна книговыдача, независимо от количества представленных в ней изданий. Общее число выдачи с мероприятия (с презентацией) будет равняться количеству человек, просмотревших презентацию.

4.24. В случае многоступенчатого процесса доставки документа конечному пользователю, в котором принимают участие несколько подразделений, учет выдачи проводится структурным подразделением, осуществляющим выдачу документа непосредственно пользователю.



4.25. Общее количество документовыдачи в библиотеках Бежецкого района определяется по числу экземпляров всех видов документов и их копий, выданных пользователям непосредственно в структурных подразделениях, или через электронные компьютерные сети, и зарегистрированных в читательском формуляре. Продление срока пользования документом по просьбе пользователя (в т.ч. по телефону или через сайт) учитывается как новая документовыдача.

4.26. Основными формами первичной документации по учёту документовыдачи являются: - читательский формуляр;

- тетрадь оперативного учёта (ежедневной статистики);
- дневник работы библиотеки (структурного подразделения).

4.27. Данные из тетради оперативного учёта ежедневно заносятся в Дневник работы библиотеки и отражаются в части 2. «Учёт выдачи книг, брошюр, журналов», суммируются в конце месяца, включаются в квартальные и годовой отчёты.

4.28. В Дневнике работы библиотеки в части 2. «Учёт выдачи книг, брошюр, журналов» ведётся учёт документовыдачи:

- по отраслям знаний;
- по темам (краеведение, экология)
- электронных документов (CD);
- инст. собственные БД; - АВД (аудиокассеты, видеокассеты, грампластинки);
- копий документов на бумажном носителе.

## **5. Подсчет результатов справочно-библиографического обслуживания**

5.1. 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. Подсчет справки, в выполнении которой было занято несколько подразделений библиотеки, осуществляется подразделением, предоставившим ответ пользователю.

5.2. Единицей исчисления справочно-библиографического обслуживания является:

- справка,
- консультация,
- переадресование

5.3. 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).

5.4. Подсчет количества выданных справок осуществляется согласно их типологии:

- адресная справка (о наличии и (или) местонахождении документа),
- тематическая библиографическая справка (о содержании библиографической информации по определенной теме);
- уточняющая библиографическая справка,
- фактографическая справка (ответ на запрос, содержащий фактические сведения);
- библиографическая консультация,
- переадресование.

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

5.5. 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

5.6. Учет выполненных справок и консультаций ведется в Листе учета справок и индивидуальных консультаций.

5.7. Единицей учета является устная, письменная, виртуальная справка, содержащая сведения:

- по одной теме,
- об одной уточненной библиографической записи,



- об одном установленном издании,
- об одном установленном факте,

а также консультация по одному вопросу, оказанная в устной, письменной форме или удаленному пользователю.

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

## **6. Учёт отказов**

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

6.2. Учёт отказов на оказание библиотечно – информационных услуг осуществляется по каждой услуге:

- отказы на выдачу документа и / или копии (в названиях);
- отказы на выполнении справки;
- отказы на предоставление справки.

6.2.1. Отказ фиксируется в «Тетради отказов».

## **7. Учет библиотечных мероприятий**

7.1. (ГОСТ 9.1-9.8) Единицей подсчета количества библиотечных мероприятий является одно целевым образом организованное событие вне зависимости от времени его протекания

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

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

7.4. 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 вне стен библиотеки.

7.5. Количество обучающих мероприятий подсчитывается по следующим параметрам

- количество мероприятий и количество занятий для мероприятий цикличного характера,
- количество лекций, семинаров, проведенных в помещении библиотеки,

- количество лекций, семинаров, проведенных вне библиотеки,
- количество часов, затраченных библиотекой на обучение пользователей.

7.6. 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).

7.7. 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).

7.8. Количественные показатели активности библиотеки в социальных сетях:

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

7.9. Единицей учёта посетителя массового мероприятия является лицо, посетившее мероприятие и зарегистрированное в Дневнике учёта работы структурного подразделения библиотеки.

7.10. В Дневнике работы Часть 3 «Учёт массовой работы» фиксируется дата проведения мероприятия, форма, название, количество посетителей, исполнитель.

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

7.12. 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 Акте мероприятия или Дневнике учёта работы библиотеки.

7.13. Мероприятие, в организации и проведении которого участвовало несколько структурных подразделений, учитывается один раз в структурном подразделении, где проводилось мероприятие.



Число посетителей мероприятия, совместно проведённого несколькими структурными подразделениями, учитывается одним структурным подразделением.

## **8. Учёт работы внестационарного обслуживания населения**

8.1. Учет работы внестационарного обслуживания осуществляется на основании Положения о внестационарном библиотечном обслуживании населения Бежецкого района (от 26.06.2016г.)

## **9. Предоставление статистической отчетности**

9.1. На основании «Дневника учета работы библиотеки» заведующие библиотек и структурных подразделений заполняют бланк статистической отчетности за 1, 2, 3 кварталы текущего года.

9.2. «Мониторинг» работы библиотек района заполняется гл библиотекарем по методической работе (сельские библиотеки), зав. детской библиотекой и зам. директора центральной библиотеки в электронном виде ежеквартально и отправляется в методический ТОУНБ им. А.М. Горького до 20 числа след. месяца.

9.3. Ежемесячные «Информации о работе сельских библиотек» предоставляются в методический отдел 1 числа каждого месяца.

9.4. Отчеты сельских библиотек по «дорожной карте» предоставляются ежемесячно 1 числа каждого месяца в методический отдел, ЦБ и ДБ – в Комитет по делам культуры, молодежи, спорта и туризма Бежецкого района.

9.5. Годовой статотчет по форме 6 НК (сдается в ТОУНБ по графику), а также ежегодный информационный аналитический отчет о работе библиотеки (по ЦБ – зам. директора по основной деятельности), ежеквартальные отчеты предоставляются в методический отдел.

## **10. Учёт работы по формированию каталогов, картотек и библиографических баз данных**

10.1. Единицей учёта работы по формированию каталогов, картотек и библиографических баз данных является библиографическая запись, каталожная карточка.

10.2. Учёт работы производится по числу введённых библиографических записей в электронный каталог, отредактированных библиографических записей в электронном каталоге, распечатанных каталожных карточек, расставленных каталожных карточек, отредактированных каталожных карточек

10.3. Общую ежегодную статистику ведут заведующие библиотеками, отделами, филиалами.

## **11. Учёт работы по формированию документного фонда библиотеки**

11.1. Учёт работы по формированию документного фонда библиотеки ведётся на основании Порядка учёта документов библиотечного фонда, утверждённого Приказом Министерства культуры РФ №1077 от 08.10.2012 г.

## **12. Хранение учетных документов.**

12.1. В библиотеках Бежецкого района устанавливаются следующие сроки хранения форм учётной документации:

- тетради оперативного учёта (ежедневной статистики) структурных подразделений - в течение 1 года;
- читательские формуляры - в течение 3 лет;

12.2. Дневники работы структурных подразделений, статистические и информационные квартальные и годовые отчеты структурных подразделений подлежат постоянному хранению в библиотеках и отделах.

12.3. Годовые информационные отчёты (анализ работы) подлежит постоянному хранению.

12.4. Годовой статистический отчёт по форме № 6-НК подлежит постоянному хранению в методическом отделе.

## **13. Ответственность**

13.1. Ответственность за постановку учета возлагается на заведующих библиотек, структурных подразделений ЦБ, ДБ, СБ.

13.2. Контроль за ведением учета статистических данных по предоставлению библиотечных услуг в библиотеках Бежецкого района осуществляет методической отдел и зам. директора по основной деятельности центральной библиотеки.

## **Принятые сокращения:**

ЦБ – центральная библиотека

ДБ – детская библиотека

СБ – сельские библиотеки

ТОУНБ им. А.М. Горького – Тверская областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького