

М.П.

УТВЕРЖДАЮ

директор МБОУ «Лицей №23»



/ Е. А. Лукьянова /

(подпись)

« 09 » 20 14 г.

Инструкция
по оперативному (первичному) учету обслуживания пользователей библиотеки
МБОУ «Лицей №23»

г. Озёрск
Челябинская область
2014

1. Общие положения

- 1.1. Данная Инструкция определяет единый порядок и требования в организации учета обслуживания пользователей в библиотеке МБОУ «Лицей №23»
- 1.2. Инструкция разработана на основании:
 - ГОСТа 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика»
 - Приказа Министерства культуры РФ от 11.09.2003 г. «Об утверждении статистического инструментария для организации статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры, искусства и кинематографии»
- 1.3. Основными формами первичной учетной документации при обслуживании пользователей в структурных подразделениях библиотеки являются:
 - Формуляр читателя,
 - Книжный формуляр,
 - Листок учета массовых мероприятий,
 - Коллективный (группы дошкольников, класса) формуляр посещений массовых мероприятий.(Прим. – в целях контроля Листы ежедневного учета посещений в структурных подразделениях сохраняются не менее года.)
- 1.4. Основными формами документации для фиксирования суммарного учета в *структурных подразделениях* являются:
 - Тетрадь (лист) ежедневного статистического учета структурного подразделения,
 - Дневник работы.(Прим. – в целях контроля Тетради (листы) ежедневного статистического учета в структурных подразделениях сохраняются не менее месяца.)
- 1.5. Суммарный учет статистики в МБОУ «Лицей №23», обслуживающих пользователей, ведет педагог – библиотекарь, который несет ответственность за достоверность предоставляемой информации.
- 1.6. Сроки отчетности:
 - *Ежедневный учет*: до 11 часов следующего дня – в Тетради (листе) ежедневного статистического учета
 - *Ежемесячный учет*: до 1 числа следующего месяца – в Дневнике работы
 - *Ежегодный учет*: до 1 сентября текущего года.

2. Учет пользователей

- 2.1. Единицей учета читателей является читатель (пользователь).
- 2.2. Учет общего числа читателей проводится по числу читателей, обслуженных в библиотеке
- 2.3. *Зарегистрированным пользователем* считается учащийся, педагог, сотрудник образовательного учреждения, родитель, зарегистрированные библиотекой по любой из форм первичной учетной документации (п.1.3.), чтобы пользоваться документами и услугами *в библиотеке или вне ее*. (см. приказ Минкультуры РФ от 11.09.2003 №1199, раздел III).
- 2.4. Запись пользователя производится в соответствии с Правилами пользования библиотекой или данным структурным подразделением. Основные учетные документы см. п. 1.3. настоящей инструкции.
- 2.5. Единицей учета посетителей *мероприятий* является лицо, присутствующее на мероприятии и зарегистрированное в документах, принятых в библиотеке (см. п. 1.3 настоящей инструкции). (ГОСТ 7.20-2000)
- 2.6. Учет общего числа посетителей мероприятий осуществляется суммированием количества присутствующих на мероприятиях лиц, зарегистрированных в принятых документах библиотеки (см. ГОСТ 7.20-2000)

3. Учет посещений, обращений

- 3.1. Посещение – это обращение читателя в библиотеку за получением литературы, библиографической информацией или с другой целью в соответствии с функциями, выполняемыми библиотекой.
- 3.2. 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 через ИНТЕРНЕТ*.
- 3.3. Посещение является количественным показателем библиотечной статистики и характеризует объем работы библиотеки и читательскую активность.
- 3.4. Единицей учета посещений является одно посещение, зарегистрированное в документации, принятой в библиотеке. (см. ГОСТ 7.20-2000)
- 3.5. Учет посещений на обмен учебников может фиксироваться отдельно, а в конце года суммируется с общим числом посещений.
- 3.6. Учет общего числа посещений (обращений) проводится суммированием посещений (обращений), учтенных каждым структурным подразделением библиотеки. (см. ГОСТ 7.20-2000)
- 3.7. Количество посещений на массовые мероприятия учитывается:
 - В *Дневнике работы* структурного подразделения:
и суммируются с посещениями на книгообмен в конце каждого отчетного месяца.

4. Учет выдачи документов и их копий

- 4.1. *Книговыдача* – абсолютный показатель библиотечной статистики, отражающий число предоставленных пользователям документов. Характеризует использование библиотечного фонда и дает оценку деятельности библиотеки.
- 4.2. Единицей учета выдачи документов и их копий является *экземпляр*, полученный пользователем по его запросу.
(Прим. — Единицей учета выдачи периодических изданий является *экземпляр или несколько экземпляров*, полученная пользователем по его запросу.) (см. ГОСТ 7.20-2000)
- 4.3. Учет выдачи документов производится по числу выданных экземпляров, *зарегистрированных* в формуляре читателя, листке читательского требования, книжном формуляре или другой документации, принятой в библиотеке.
- 4.4. Учет выдачи периодических печатных изданий: журналов или газет, электронных изданий, и других документов, которые состоят из нескольких экземпляров документов, проводится по числу тех экземпляров документов, *которые соответствуют запросу пользователя*. (см. ГОСТ 7.20-2000)
- 4.5. Учет выдачи копий и документов с выставки *входит в общее число* выданных документов. (см. ГОСТ 7.20-2000)
- 4.6. При обращении пользователей к ресурсам Интернет за единицу книговыдачи принимается количество просмотренных ими документов или web-сайтов.
- 4.7. Учет выдачи учебников может фиксироваться отдельно, а в конце года суммируется с общим числом книговыдач.
- 4.8. Во время проведения массовых мероприятий книговыдача учитывается только в том случае, если пользователи непосредственно работали с документами и книговыдача была зафиксирована в читательском или коллективном формуляре, или Листе учета массовых мероприятий.

5. Учет массовой работы

- 5.1. Единицей учета мероприятий является одно мероприятие — выставка, устный обзор, день информации, экскурсия и т. п., зарегистрированное в документации (или БД), принятой в библиотеке (структурном подразделении). (см. ГОСТ 7.20-2000)
- 5.2. Учет мероприятий фиксируется в Дневнике работы структурного подразделения,
Примечания:

- Мероприятие, включающее одновременное проведение различных форм (например, выставку и устный библиографический обзор), *учитывается как одно мероприятие*, но составляющие этого мероприятия называются в принятой документации.
- Мероприятие, в организации и проведении которого принимали участие несколько структурных подразделений, *учитывается один раз*.

6. Учет запросов и ответов на справочно-информационное обслуживание.

Учет отказов

(согласно ГОСТу 7.20-2000)

- 6.1. Единицей учета разовых запросов на справочно-информационное обслуживание является *запрос*.
- 6.2. *Библиографический запрос* представляет собой обращение пользователя в *устной, письменной или электронной форме*, отражающее потребность в библиографической информации. По характеру необходимой информации запросы подразделяются на *тематические, уточняющие, адресные и фактографические*.
- 6.3. Учет разовых запросов фиксируется в Дневнике работы структурного подразделения. Дневнике работы. Запросы, требующие длительного разыскания с применением интернета, сложные, редкие, фиксируются в «Тетради учета библиографических запросов пользователей».
- 6.4. Учет запросов, выполненных с использованием сети Интернет, фиксируется в отдельной графе Дневника работы и входит в общее число выполненных запросов.
- 6.5. Учет общего числа разовых запросов проводится суммированием запросов, зарегистрированных в документации, принятой в библиотеке.
- 6.6. Единицей учета выполненных разовых запросов является устная или письменная справка, содержащая сведения об одной теме, об одной уточненной библиографической записи, об одном установленном издании, об одном выявленном факте, а также устная или письменная методическая консультация по одному вопросу.
- 6.7. Учет запросов, выполненных по телефону (т.е. устных) фиксируется на общих основаниях.

Учет отказов.

- 6.8. Единицей учета отказов на документы, их копии и справочно-информационное обслуживание является невыполненный запрос пользователя, зарегистрированный в Тетради отказов структурного подразделения.