

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК

«Грайворонская ЦБС»

Л. М. Сирота

«10» января 2025 г.



## Инструкция

### учета запросов на документы и их копии и выдачи документов и их копий в общедоступных библиотеках

Настоящий документ разработан в целях совершенствования системы статистического учета в общедоступных библиотеках Грайворонского муниципального округа и определяет совокупность измерений результата оказания населению государственных и муниципальных библиотечных услуг, связанных с предоставлением пользователям информационных ресурсов.

Документ направлен на повышение эффективности системы контроля качества оказания библиотечных услуг.

Требования Инструкции распространяются на все структурные подразделения библиотеки, осуществляющие традиционную документооборот или предоставляющие доступ к сетевым информационным ресурсам пользователям, как в дистанционном режиме, так и непосредственно в помещении библиотеки.

Инструкция представляет собой стандарт организации (СТО) и разработана на основе ГОСТ 7.20-2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика».

В настоящей Инструкции также использованы положения следующих нормативных документов:

Федеральный закон Российской Федерации «Об информации, информатизации и защите информации» от 20 февраля 1995 г. № 24-ФЗ, ст. 2.

ГОСТ 7.73-96 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения»;

ГОСТ 7.0-99 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность. Термины и определения».

### 1. Определения:

**Документ** - материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать; обеспечивает ее сохранение и накопление, возможность передачи другому лицу, многократное использование, повторное и неоднократное возвращение к ней во времени и в пространстве.

**Копия документа** - документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы.

**Экземпляр** - каждая отдельная единица документа; образец тиражированного документа, идентичный оригиналу.

**Запрос пользователя на документ** - требование пользователя библиотеки, выраженное в письменной (бланк-требование) или устной форме на предоставление документа или его копии из библиотечного фонда, из фондов других библиотек, собственных или сетевых электронных ресурсов.

**Выдача документа** - предоставление документа по запросу пользователя библиотеки на абонементе, в читальном зале, через нестационарные формы обслуживания или электронные информационные сети.

**Отказ** - неудовлетворенный запрос на документ пользователя библиотеки.

## **2. Информационные ресурсы библиотеки, подлежащие учету как документовыдача**

1. Документовыдачей является предоставление пользователю:

- всех видов документов из библиотечных фондов на традиционных носителях информации;
- всех видов аудиовизуальных документов;
- электронных изданий;
- комбинированных документов;
- информации из электронных БД;
- копий документов независимо от материального носителя информации;
- доступа к удаленным интернет-ресурсам;
- доступа к собственным электронным ресурсам библиотеки, в том числе в удаленном режиме и т. д.

## **3. Единица учета выдачи**

1. Выдача документов и их копий, предоставленных пользователю по его запросу, учитывается в следующих единицах:

- единицей выдачи периодических изданий является экземпляр;
- единицей выдачи копии документа (глава книги, абзац, статья, файл, аудиозапись с каждого носителя, запись на диск, распечатка документа с электронного носителя, независимо от количества скопированных страниц) является экземпляр;
- единицей выдачи информации веб-сайта является веб-страница;
- единицей выдачи документа из электронной правовой базы данных («КонсультантПлюс», «Гарант» и др.) является «просмотренный документ»;
- единицей выдачи документа из внешней базы данных удаленного доступа является «загруженный документ»;
- единицей выдачи документа из полнотекстовой базы данных, формируемой в «ОРАС-Global», является обращение к базе данных через гостевой вход.

2. Статистический учет выдачи всех видов и типов документов, независимо от материального носителя, источника получения документа, ведется в **экземплярах**.

3. Учет выдачи журналов, газет, нот, карт, изоизданий, патентов, стандартов, промышленных каталогов, объединенных или хранящихся в папках, коробках, комплектах, подшивках, также микрофильмов, микрофиш, дисков и других документов, которые состоят из нескольких экземпляров документов, ведется по числу тех экземпляров документов, которые соответствуют запросу пользователя.

## **4. Порядок учета выдачи документов и их копий**

1. Учет выдачи документов проводится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в формуляре читателя, листке читательского требования, бланке-заказе по МБА, книжном формуляре или другой документации, принятой в библиотеке, в том числе электронного формата; а также по показателям системы учета статистики электронных ресурсов.

2. Учет общего числа выданных документов проводится суммированием числа экземпляров, учтенных каждым структурным подразделением библиотеки.

3. Показатели выдачи документов и копий с выставки, из интернет-пространства, полученных по заявкам пользователей из других библиотек, входят в общее число выданных документов (в т. ч. с абонемента, из читальных залов, собственных электронных ресурсов).

4. При выдаче документов из одного структурного подразделения библиотеки в другое учет выдачи производится лишь тем структурным подразделением, которое непосредственно осуществляет выдачу документов пользователю.

5. Документовыдачей не являются услуги копирования или сканирования документов, не относящихся к библиотечному фонду или фондам других библиотек.

6. Учет выдачи платных копий библиотечных документов осуществляется отдельно и входит в общее число выданных документов.

7. Продление срока чтения документов, выданного на дом, по просьбе читателя рассматривается как новая выдача.

#### **5. Учет выдачи документов из фондов абонемента и фондов, закрытых для свободного доступа пользователей**

1. Абонемент библиотеки осуществляет выдачу документов читателям на дом на определенный срок. Срок пользования библиотечными изданиями определяется Правилами пользования библиотекой.

2. Все издания, выдаваемые пользователям на дом, записываются в формуляре читателя, при этом указываются дата выдачи, инвентарный номер, классификационный индекс (отдел), автор и заглавие. При выдаче периодических изданий указываются отдел, наименование, номер и год издания. Взрослые читатели расписываются в получении литературы; от детей по 4-й класс включительно расписка не требуется.

Если ведется электронный формуляр читателя, то производится распечатка списка выданных документов, которая заверяется подписью читателя. Распечатка вкладывается в традиционный формуляр и по требованию читателя копия распечатки выдается пользователю на руки. Рукописная запись в традиционный формуляр не вносится. Исключение составляют аварийные ситуации (отсутствует электричество, неработоспособны основные или периферийные устройства и т. п.), во время которых учет ведется традиционным способом.

3. Бумажные формуляры читателей расставляются по срокам возврата, а в пределах срока - в порядке алфавита фамилий или по номерам формуляров читателей.

Электронные формуляры хранятся в базе данных на сервере.

4. Традиционные формуляры читателей, не взявших книги, расставляются отдельно в порядке алфавита.

5. При возвращении документов библиотекарь обязан зачеркнуть в присутствии читателя его расписку и вложить книжный формуляр в документ.

Если ведется электронный формуляр, то после считывания штрихкодов или магнитных кодов выполняется команда списывания через «OPAC-Global». Команду списывания дает сотрудник библиотеки. Библиотекарь вкладывает книжный формуляр в документ в присутствии читателя и аннулирует распечатку из формуляра.

Команда списывания документов из электронного формуляра может быть дана читателем самостоятельно, в случае списания через станцию самостоятельного обслуживания. Библиотекарь вкладывает книжный формуляр в документ после получения документов на обработку. В данном случае распечатка электронного формуляра обычно не производится.

6. Выдача документов из подсобных фондов закрытого типа осуществляется на основе устного запроса или письменного требования.

7. На формуляре выданного во временное пользование в читальном зале документа (и контрольном листке) указываются дата выдачи и номер формуляра пользователя с указанием категории пользователя.

В электронном формуляре запись выданных документов производится стандартным способом, распечатка (аннулирование) формуляра не производится. Вынос таких документов за пределы библиотеки блокируется в «OPAC-Global».

8. Выдача электронных копий документов, находящихся в свободном доступе на сайте библиотеки, не фиксируется в формуляре.

## **6. Учет выдачи документов открытого доступа к фонду**

1. Открытые фонды - библиотечные фонды, доступ к которым предоставляется без каких-либо ограничений всем категориям пользователей с возможностью самостоятельного поиска и выбора.

2. Учет выдачи документов открытых фондов библиотеки может осуществляться несколькими способами:

- ведение ежедневной статистики путем наблюдения;
- ведение выборочного учета выдачи документов из открытых фондов читальных залов, с выставок (производится расчет средней книговыдачи одного дня в месяц, полученное значение умножается на число рабочих дней месяца);
- применение коэффициента выдачи литературы из открытых фондов читальных залов;
- применение коэффициента выдачи литературы с открытых выставок.

3. Коэффициент выдачи документов открытого доступа разрабатывается по показателям сплошного учета. Технология проведения сплошного учета:

- сплошной учет проводится два раза в год по одной неделе: в период наибольшего и наименьшего числа посещений библиотеки. Учету подлежат количество выдач из открытого доступа и общее количество посещений структурного подразделения-фондодержателя;
- коэффициент за каждый период рассчитывается как результат деления документовыдачи на посещения за неделю;
- полученные данные по каждому периоду суммируются и делятся на 2. Частное этого деления и является коэффициентом документовыдачи из фондов открытого доступа;

- полученный коэффициент действует в течение 3-4 лет.

4. Коэффициент выдачи документов открытого доступа используется при заполнении ежедневных статистических форм учета книговыдачи: общее количество посещений умножается на коэффициент.

5. Представленная методика используется при расчете коэффициентов выдачи различных видов документов.

6. Рассчитанный коэффициент выдачи документов открытого доступа утверждается приказом директора библиотеки и доводится до сведения всех структурных подразделений библиотеки. Аналогично могут быть разработаны коэффициенты выдачи с выставок выездных мероприятий библиотеки; на мероприятиях, проводимых совместно с другими организациями; из электронных правовых баз данных, не имеющих собственной системы учета статистики, таких как «КонсультантПлюс», «Гарант» и т. п.; виртуальных выставок, представленных на сайтах, тиражированных на дисках, и т. д.

7. Документовыдача из фондов открытого доступа включается в общее количество выданных по структурному подразделению/библиотеке.

### **7. Учет выдачи документов электронных форматов и их копий**

1. Единицей учета выдачи электронных/машиночитаемых документов, аудиовизуального документа является экземпляр.

2. При выдаче копии электронных/машиночитаемых, документов, аудиовизуального документа экземпляром считается документ, имеющий самостоятельное библиографическое описание.

3. Единицей выдачи печатной копии электронного документа (через принтер) является экземпляр, копии многостраничных документов учитываются как один экземпляр.

4. Единицей выдачи электронной копии электронного документа является экземпляр - файл, сохраненный на материальном носителе (диск, дискета) или отправленный по электронной почте.

5. Единицей выдачи электронной копии печатного документа (через сканер) является экземпляр.

### **8. Выдача копий документов и их учет**

1. Копией документа является точное воспроизведение информации подлинного документа с помощью различных технических средств, независимо от материального носителя.

2. Копия печатного документа (части книги, брошюры, буклета, статьи из периодического издания и т. д.) может быть выполнена:

- с помощью копировального аппарата, и пользователю выдается копия на бумажном носителе;
- с помощью сканера (с распознаванием текста или без его распознавания), и выдается копия сканированного документа на бумажном (распечатка на принтере) или на электронном (диске-та/диск/АазЬ-носитель) носителе.

3. Копия электронного документа из баз данных может быть выполнена:

- на бумажном носителе (распечатка на принтере);
- на электронном носителе (дискета/диск/ flash-носитель).

4. Единицей учета выдачи копий документов является:

- экземпляр печатной копии (через принтер) электронного документа, копии многостраничных документов учитываются как один экземпляр;
- экземпляр электронной копии электронного документа - файл, сохраненный на материальном носителе (диск, дискета) или отправленный по электронной почте;
- экземпляр электронной копии печатного документа (через сканер).

5. Учет выдачи копий ведется в дневнике учета работы библиотеки или дневнике учета работы того структурного подразделения, в котором была произведена копия документа и осуществлена ее выдача пользователю (электронные и печатные копии).

6. Выдача копий документов учитывается отдельно и входит в общее число выданных документов.

7. Запрос пользователя на выдачу копии электронного издания (диск, др.) учитывается как выдача одного документа, независимо от того, сколько документов размещено на электронном носителе.

8. Выдача пользователю электронных копий материалов, воспроизведенных по его заказу в собственность, учитывается как выдача количества документов, с которых сделаны копии и размещены на электронном носителе.

9. Запрос пользователя на выдачу копии материала в собственность, записанного библиотекой ранее для своих нужд на электронном носителе и содержащего подборку документов, учитывается как одна выдача, независимо от того, сколько документов с этого диска (дискеты) интересуется пользователь.

## **9. Учет доступа к сетевым ресурсам**

1. Информационные ресурсы сети Интернет, к которым пользователи обратились в библиотеке, учитываются как выданные документы.

2. Выдача документов платных электронных ресурсов, на которые подписана библиотека, учитывается с помощью специальных опций подписного электронного продукта.

3. Единицей учета выдачи документов бесплатных интернет-ресурсов является открытая по запросу пользователя веб-страница.

4. Учет выдачи документов бесплатных интернет-ресурсов может осуществляться несколькими способами:

- ведение ежедневной статистики путем заполнения Листа учёта посещения интернет-ресурсов: ручной подсчет пользователем или сотрудником библиотеки количества просмотренных веб-страниц;

- применение коэффициента выдачи документов бесплатных интернет-ресурсов: коэффициент выдачи документов бесплатных интернет-ресурсов рассчитывается согласно методике п.п. 3-6 раздела 6 настоящей Инструкции;

- ведение ежедневной статистики выдачи документов сайта библиотеки путем учета посещений через счетчик, установленный на сайте;

- ведение ежедневной статистики путем анализа лог-файлов обращений, сохраняемых на сервере библиотеки.

5. Учет выдачи документов сети Интернет входит в общее число выданных документов.

## 10. Учет отказов

1. Единицей учета отказов на документы, их копии является невыполненный запрос пользователя, зарегистрированный в листке читательского требования (или БД), другой документации, принятой в библиотеке.

2. Учет общего числа отказов проводится суммированием невыполненных запросов пользователей, зарегистрированных в каждом структурном подразделении библиотеки.

11. Основные формы библиотечной статистики документовы-дачи

1. Первичные учетные документы:

- Формуляр читателя (электронный формуляр читателя) предназначен для учета, контроля и анализа выданных и возвращенных документов;
- Книжный формуляр предназначен для учета, контроля и анализа выданных и возвращенных пользователем (читателем, абонентом) документов;
- Контрольный листок предназначен для учета посещений пользователем подразделений библиотеки, контроля за выданными и возвращенными документами;
- Листок читательского требования предназначен для поиска и выдачи документа, учета и анализа запросов и отказов;
- Лист ежедневной статистики предназначен для ежедневного учета показателей количества посещений, обращений и выдачи документов пользователям по отраслям знаний;
- Лист учета количества запросов или Журнал справок и консультаций предназначены для учета запросов, справок и консультаций;
- Журнал отказов или Картотека отказов предназначены для учета и анализа отказов по запросам;
- Паспорт мероприятия предназначен для учета и анализа мероприятий, проводимых библиотекой, и документооборота в рамках конкретного мероприятия;
- Счетчики www-сайта библиотеки.

2. Вторичные документы:

- Дневник работы библиотеки;
- Статистическая форма № 6-НК;
- Отчеты о работе библиотеки за период времени.
- Факультативные документы, имеющие рекомендательный характер, для учета работы библиотеки.