**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 Яковлевского района 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 документовыдачу 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 АБИС «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 штрихко-дов или магнитных кодов выполняется команда списывания через АБИС «ОРАС-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 АБИС «ОРАС-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 выдач 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) интере­сует пользователя.

**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 документовыдачи 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.