

**ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека
имени А.И. Пичкова»**

Методический отдел



***Методические рекомендации
по составлению информационного отчета
о деятельности общедоступных библиотек***

**Нарьян-Мар
2016**

Методические рекомендации по составлению информационного отчета о деятельности общедоступных библиотек: / Ненецкая центральная библиотека им. А. И. Пичкова ; [сост. Н. А. Маркова; отв. за вып. А. И. Кожурова]. - Нарьян-Мар : НЦБ им. А. И. Пичкова, 2016. – 25 с.

Данные методические рекомендации по подготовке ежегодного информационного отчета о деятельности общедоступных библиотек Ненецкого автономного округа помогут библиотекарям в подготовке годового информационного отчета о деятельности библиотек.

Содержание

Введение	2
Структура и содержание ежегодного информационного отчета	5
В помощь составлению годового отчета	10
Показатели библиотечной деятельности	10
Некоторые термины и определения из ГОСТа Р 7.020. - 2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»	11
Некоторые показатели и единицы исчисления из ГОСТа Р 7.020. - 2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»	13
Приложение №1 Массовые мероприятия	22
Приложение №2 Мероприятия, направленные на повышение информационной грамотности пользователей	23
Приложение №3 Состав пользователей библиотеки	24

Введение

Отчет о деятельности библиотеки - свод сведений о результатах работы библиотеки за определённое время (год, квартал, ежемесячно).

Основным видом отчётности библиотеки является годовой отчёт. Библиотеки общедоступные, как правило, составляют отчёты двух видов - статистический (форма федерального статистического наблюдения 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке») и информационный (текстовый).

Годовой статистический отчет (форма 6-НК) утверждена Приказом Росстата от 30 декабря 2015 года № 671 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью учреждений культуры».

Утвержденные статистические формы с указаниями по их заполнению размещены на сайте МКСТАТ - <http://www.mkstat.ru/forms/>.

Форма 6-НК – документ строгой отчетности, за достоверность которого несут ответственность лица, оформляющие и подписывающие статистические бланки. При заполнении не допускает никаких исправлений.

Лица, искажающие статистическую отчетность, несвоевременно учитывающие данные статистики и нарушающие сроки предоставления информации, несут административную ответственность, установленную статьей 13.19 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ, а также статьей 3 Закона Российской Федерации от 13.05.1992 № 2761-1 “Об ответственности за нарушение порядка представления государственной статистической отчетности”.

Информационный отчёт содержит анализ количественных показателей и основных направлений работы библиотеки в текущем году, проблемы и пути их устранения. Отчёты не только отражают состояние работы библиотеки, но и являются основой для планирования и развития библиотеки.

Информационный отчёт представляет собой всесторонний анализ деятельности библиотеки. Он содержит объективные данные и конкретные примеры. Схема информационного отчёта в основном соответствует структуре годового плана.

Как правило, отчет содержит постоянные рубрики, отражающие основные направления деятельности библиотек, но также может включать

и временные, подчеркивающие особое значение некоторых направлений деятельности в прошедшем году, например, мероприятия к Году культуры или Году литературы.

Годовой отчёт готовят по данным дневников, используются месячные и квартальные отчёты, проверяются итоги выполнения плана.

Статистические данные берутся из дневников работы и приводятся без примерных «округлений». Показатели работы должны быть достоверны и соответствовать данным отчетной документации - дневникам работы.

В качестве приложений в отчет могут быть включены фотографии наиболее интересных массовых мероприятий, книжных выставок. К отчету можно приложить отзывы читателей о работе библиотеки, вырезки из газет о библиотеке.

Текстовый отчет должен быть достоверным и содержательным. Компьютерный набор текста обязателен.

В первой статистической части отчета дается развернутая характеристика библиотечной работы на основе цифровых (абсолютных и относительных) показателей работы, составляются статистические таблицы, формулируются выводы.

Динамика статистических показателей в отчете должна даваться по сравнению с предыдущим годом, за три года.

Невыполнение основных показателей необходимо объяснить, указать причины невыполнения.

При подготовке отчета:

- обратите внимание: все показатели даются по нарастающей;
- не допускать расхождений статистических данных текстового отчета и формы БНК; (показатели должны быть достоверны и соответствовать данным отчетной документации- дневникам работы);
- описывая информационно-библиотечное обслуживание пользователей, указывать цели, эффективность и результативность проводимой работы;
- избегать повторов и дублирования материалов в разных разделах отчета, используя ссылки;
- следовать структуре отчета (при этом допустимо добавлять необходимые вам разделы или исключать те разделы, по которым в библиотеке работа не ведется).

Отчет представляются на бумажном носителе и в электронной форме.

При расхождении плановых и отчетных показателей обязательно представляются объяснения о причинах невыполнения, большого перевыполнения. Объяснения также представляются в случае снижения показателей по отношению к результатам прошлого года или при их резком превышении.

Сроки предоставления отчетности за год:

до 20 декабря - форма 6-НК

до 15 декабря - информационный отчет

Настоящий порядок отчетности является обязательным для исполнения всеми библиотеками-филиалами НЦБ им. А.И. Пичкова.

Контактный телефон 4-97-72 (методический отдел) metod.nenlib@mail.ru

Структура и содержание годового отчета

1. Характеристика населенного пункта (количество жителей фактически и по прописке, из них несовершеннолетних (до 18 лет), наличие школы, детского сада и количество их посещающих).

2. Основные статистические показатели (анализ по сравнению с прошлым годом)

показатели	Выполнение в 2015 году	План на 2016 год	Выполнение в 2016 году	+/-
Количество пользователей				
в т.ч. удаленных				
Количество выданных документов,				
в т.ч. удаленным пользователям				
Посещения				
Ср. читаемость				
Ср. посещаемость				
Процент охвата населения библиотечным обслуживанием				

Даётся анализ выполнения библиотекой плановых заданий года в % соотношении к годовому плану.

Необходимо указать реально обоснованные причины прироста или снижения показателей.

Оказание платных услуг.

3. Библиотечные фонды (формирование, использование, сохранность)

Поступления в фонд библиотеки:

- печатных изданий.
- ЭД на съемных носителях;

- подписка на периодические издания (сколько всего названий газет и журналов, в т.ч. детям).

Выбытие из фондов муниципальных библиотек с указанием причин исключения из фонда:

- печатных изданий;
- электронных документов;

Наличие количества фонда библиотеки.

Выдача документов библиотечного фонда, в том числе по видам документов.

Выдача документов библиотечного фонда, в том числе по тематике
Средняя обращаемость фонда.

Использования фондов краеведческих документов и местных изданий (движение фонда, источники поступлений, выдача).

Обеспечение сохранности фондов:

- соблюдение действующей инструкции по учету фондов;
- проверка и передача фондов библиотеки в условиях реструктуризации библиотечной сети;
- количество отремонтированных изданий;
- соблюдение режимов хранения;
- наличие охранных средств, обеспечивающих безопасность библиотеки и библиотечных фондов;
- аварийные ситуации в библиотеке (количество ситуаций, причины возникновения и последствия).

- наличие охранных средств, обеспечивающих безопасность библиотек и библиотечных фондов;

- аварийные ситуации в библиотеках (количество ситуаций, причины возникновения и последствия).

4. Организация и содержание библиотечного обслуживания пользователей

Программно-проектная деятельность библиотеки.

Краеведческая деятельность библиотек.

- Основные направления краеведческой деятельности – по тематике (историческое, литературное, экологическое и др.) и формам работы.
- Раскрытие и продвижение краеведческих фондов.
- Создание в библиотеке историко-краеведческих мини-музеев, краеведческих и этнографических комнат и уголков и т.п.

Указать:

- наличие выделенного краеведческого фонда (полка, стеллаж), его объем;
- наличие периодики / перечислить/;
- справочно-библиографический аппарат по краеведению: систематический каталог (отражение краеведческой литературы в разделах каталога);
- наличие краеведческой картотеки в библиотеках ЦБС, количество записей за год;
- количество справок краеведческой тематики.

Культурно-просветительская деятельность.

Продвижение книги и чтения.

Клубы по интересам.

Внестанционные формы обслуживания (где организованы передвижки, их количество, число удаленных пользователей, выдача документов). Способ доставки книг. Указать населенные пункты ближайшее к библиотеке-филиалу с указанием количества жителей, где отсутствует библиотечное обслуживание. (укажите причину).

Библиотечное обслуживание детей.

Организация обслуживания особых групп пользователей (детского и юношеского возраста, слепых и слабовидящих и других).

Библиотечное обслуживание людей с ограниченными возможностями (инвалиды, люди с ограниченными возможностями, безработные).

Продвижение библиотек и библиотечных услуг. Другие направления работы библиотеки:

- гражданско-патриотическое воспитание,
- межнациональные отношения и межкультурные связи,
- здоровый образ жизни,
- экологическое просвещение, эстетическое воспитание и др.

Указать сколько проведено массовых мероприятий, количество посещений массовых мероприятий.

Заполнить приложение №1

Сколько оформлено выставок, в т.ч. выставки новых поступлений.

Указать с кем сотрудничаете (партнеры библиотеки в обслуживании населения, в какой форме, результаты).

5. Справочно-библиографическое, информационное и социально-правовое обслуживание пользователей

Организация и ведение СБА в библиотеке. Указать какие каталоги и картотеки имеются.

Справочно-библиографическое обслуживание индивидуальных пользователей и коллективных абонентов. Развитие системы СБО с использованием ИКТ. Анализ справок.

Составление библиографических пособий (указателей, списков, дайджестов, закладок).

Услуги МБА и ЭДД пользователям.

Формирование информационной культуры пользователей. Подготовка и проведение устных библиографических обзоров, занятий ББЗ, библиографических игр, конкурсов.

Выпуск библиографической продукции. *Заполнить приложение №2.*

6. Реклама библиотеки, рекламные мероприятия

Указать сколько дано информации о библиотеке-филиале на сайт НЦБ им. А.И. Пичкова, социальных сетях и др.) Личные страницы и блоги библиотекарей не учитываются.

Публикации о библиотеке в местных газетах, информация на радио или телевидении. Отчеты перед населением.

7. Автоматизация библиотечных процессов

Состояние компьютерного парка библиотеки.

Наличие высокоскоростных линий доступа в Интернет.

- число персональных компьютеров;
 - число персональных компьютеров для пользователей;
 - число муниципальных библиотек, имеющих доступ в Интернет, в том числе с устройства пользователя;
 - число единиц копировально-множительной техники;
- из них:
- число техники для пользователей.

8. Библиотечные кадры

- штатная численность библиотечных работников;
- число библиотекарей, работающих на неполную ставку;
- число библиотечных работников, имеющих подготовку по использованию ИКТ;
- состав специалистов по образованию;
- состав специалистов по профессиональному стажу;
- состав специалистов по возрасту.

9. Материально-технические ресурсы библиотек

Общая характеристика зданий, помещения библиотеки (площадь, отопление).

Приобретение оборудования. Наличие огнетушителей.

10. Основные итоги года

Обозначить нерешенные проблемы и задачи на будущий год.

Что нового введено в библиотечное обслуживание?

Какая акция (действие, мероприятие) была наиболее востребована населением?

В помощь составлению годового отчета

Показатели библиотечной деятельности

Показатели библиотечной деятельности – это количественные характеристики того или иного явления или процесса и выражаются в абсолютных, средних и относительных величинах.

Абсолютные – это количество пользователей, количество выданных документов, количество выданных пользователям копий документов; количество посещений библиотеки, в том числе культурно-просветительных мероприятий, количество выданных справок и предоставленных консультаций посетителям библиотеки, количество поступивших изданий и т.д.

Средние – общая или сводная характеристика величин. Например, средняя дневная посещаемость абонента (посещение за год делится на количество рабочих дней в году).

Относительные – это отношение одной величины с другой (широко используется в библиотеках как важное средство анализа). Например:

Читаемость – отношение выдачи документов к числу читателей, характеризует интенсивность чтения (количество выданных документов делим на количество читателей).

Посещаемость – среднее число посещений, приходящихся на одного читателя, характеризует активность посещения читателями библиотеки (количество посещений делим на количество читателей).

Обращаемость книжного фонда – отношение книговыдачи к объему фонда, характеризует степень использования книжного фонда (Количество выдачи документов делим на количество фонда).

Книгообеспеченность – среднее число книг, приходящихся на одного читателя, характеризует величину книжного фонда на конец года в отношении к числу читателей (количество фонда делим на количество читателей).

Охват населения библиотечным обслуживанием по населенному пункту (количество пользователей умножаем на 100 и делим на количество жителей населенного пункта).

библиотечно-информационная услуга: Конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдача документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.).

библиотечное мероприятие: Вид библиотечной услуги, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, ориентированных на целевые группы участников для удовлетворения их потребностей в знании, информации, повышении квалификации, получении навыков работы с библиотечно-информационными ресурсами, общении.

выдача документа: Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по запросу пользователя, включая полученный библиотекой из других фондов по всем видам абонементов и всем формам доставки документов, в том числе предоставление доступа к электронному документу или его части.

годовой комплект газет: Совокупность номеров (выпусков) газеты, вышедших в течение календарного года.

единица учета библиотечного фонда: Унифицированный показатель величины библиотечного фонда, предусматривающий подсчет документов по условным единицам учета и названиям в качестве основных параметров; дополнительными единицами учета являются метр полок, годовой комплект, подшивка (переплетная единица), количество гигабайт, занятых электронными документами в базах данных библиотеки.

консультация: Ответ на запрос пользователя, содержащий не конкретные запрашиваемые данные, а указывающий путь к их самостоятельному получению.

копия документа: Идентичное воспроизведение содержания и/или внешнего облика документа на любом носителе и в любых формах представления.

машиночитаемый документ: Документ, для создания и использования которого используются специальные технические средства.

методическая консультация: Форма методической помощи библиотекарям, выражающаяся в разъяснении путей и способов разрешения конкретных проблем. **название:** Единица учета библиотечного фонда, в качестве которой принимается каждое новое или повторное издание, документ, отличающийся от остальных выходными сведениями или элементами издательского оформления. Периодическое издание, вне зависимости от количества выпусков и номеров, рассматривается как одно название.

обращение к веб-сайту библиотеки: Сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы; приравнивается к посещению библиотеки.

обслуживаемый контингент: Население района, социальная группа или контингент учреждения, для обслуживания которых создана библиотека.

отказ: Неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.

пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки: Физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами.

посетитель библиотечного мероприятия: Человек, принимающий участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированный в установленных библиотекой формах учета и отчетности.

посещение: Приход пользователя в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационной услуги, участия в библиотечном мероприятии, использования библиотечного пространства для общения, обращения к ее веб-сайтам.

постоянно действующий запрос: Информационный запрос на обслуживание абонентов в системах избирательного распространения информации.

поступление: Документ, включенный в установленном порядке в фонд библиотеки за отчетный период (месяц, квартал, год).

рукопись: Документ, созданный в рукописном или машинописном виде.

сетевой локальный документ: Электронный документ, находящийся в стационарных хранилищах данных конкретной библиотеки.

справочно-библиографическая база данных: Совокупность структурированных библиографических, реферативных и фактографических данных, хранящихся в электронной форме, с общим пользовательским интерфейсом и программой для поиска и манипулирования данными.

удаленный лицензионный ресурс: Электронный ресурс, предлагаемый его производителем в качестве отдельного продукта, к которому библиотека официально имеет право доступа.

удаленный пользователь: Физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

условная единица учета библиотечного фонда: Показатель, характеризующий документ (экземпляр, файл) или группу документов (подшивка, годовой комплект, группа файлов) как отдельно взятый объект.

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

Некоторые показатели и единицы исчисления из ГОСТа Р 7.020. - 2014
«Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»

Статистические показатели и единицы исчисления библиотечного фонда, каталогов, картотек, справочно-библиографических баз данных
Подсчет библиотечного фонда в целом

Подсчет библиотечного фонда в целом осуществляется по следующим единицам исчисления:

- количество условных единиц учета по сумме всех видов документов и форм их представления;
- количество названий всех видов документов и форм их представления;
- количество названий электронных документов, доступных пользователям библиотеки через удаленные лицензионные ресурсы;
- количество метров полок, занимаемых документами в библиотечном фонде;
- количество гигабайт, занимаемых электронными документами на электронных накопителях библиотеки.

Показатели поступлений документов в библиотечный фонд в течение отчетного периода подсчитываются по следующим единицам исчисления:

- количество условных единиц учета по сумме всех видов документов и форм их представления;
- количество названий по сумме всех видов документов и форм их представления;
- количество новых названий электронных документов, доступных пользователям библиотеки через удаленные лицензионные ресурсы.

Показатели исключений за отчетный период подсчитываются по следующим единицам исчисления:

- количество выбывших из фонда условных единиц учета по сумме всех видов документов и форм их представления;
- количество названий электронных документов в удаленных сетевых ресурсах, к которым библиотекой утрачено право доступа.

Обновляемый и пополняемый документ любого вида и формы представления рассматривается в качестве единицы учета при первичном поступлении в фонд библиотеки.

Многотомное (многочастное) издание подсчитывают в виде одного названия и такого количества формализованных единиц учета, сколько оно (издание) имеет томов (составных частей).

Каждый документ, включенный в конволют, является самостоятельной единицей подсчета.

Приложения к документам любого вида и формы представления не подлежат отдельному подсчету, если они не имеют самостоятельного значения и не могут быть использованы в работе независимо от основного издания.

Одним названием, выступающим в качестве единицы исчисления, являются:

- все тома собраний сочинений одного автора, если наименование издания повторяется в каждом томе;

- комплект микрофильмов или микрофиш, содержащий книгу или брошюру; - комплект книг, напечатанных шрифтом Брайля;

- каждый самостоятельный том (выпуск) продолжающегося издания, имеющий индивидуальное заглавие;

- комплект (альбом) аудиовизуальных документов (кинофильмов), фоновых документов, статичных визуальных документов (слайдов, микрофильмов, диапозитивов, микрофиш) имеющий общее заглавие;

- магнитная фонограмма на нескольких катушках (кассетах), имеющих общее заглавие;

- кинофильм, диафильм независимо от числа составляющих его частей;

- целостное произведение, имеющее самостоятельное заглавие, вне зависимости от дробности его деления на файлы для сетевых локальных документов;

- каждый компакт-диск, входящий в нумерованную или ненумерованную серию электронных изданий, а также комплект компакт-дисков, объединенных общим названием;

- компакт-диск, изданный в качестве приложения к изданиям любого другого вида, имеющий собственное заглавие и допускающий их использование без обращения к основному изданию;

- пополняемый и обновляемый электронный документ вне зависимости от вида носителя и формы представления.

Подсчет библиотечного фонда по видам документов

Единицей подсчета количества книг и брошюр является:

- каждое отдельное издание (книга, брошюра);

- каждое издание, входящее в конволют;

- каждый отдельный том (выпуск, часть) многотомного издания, имеющий индивидуальное заглавие;

- каждая из брошюр, выпущенная в объединяющей их издательской папке, обложке, манжетке;
- каждая книга и брошюра, входящая в книжную серию (нумерованную или нenumерованную);
- отдельно изданное приложение к книге и брошюре, имеющее индивидуальное заглавие и самостоятельное значение.

Единицей подсчета количества журналов и продолжающихся изданий является

- номер, том, выпуск, изданные по отдельности;
- комплект номеров, томов, выпусков, переплетенных в один блок издателем;
- периодическое приложение к журналу, имеющее индивидуальное заглавие и собственную нумерацию;
- каждая серия продолжающегося издания, имеющая индивидуальное заглавие и собственную нумерацию выпусков.

Единицей подсчета количества газет является:

- номер/выпуск однодневных (разовых) газет;
- отдельно изданное приложение к газете, имеющее индивидуальное заглавие, собственную нумерацию и выходные сведения.

Единицей подсчета количества аудиовизуальных документов является:

- кассета, бобина (катушка), файл для видеодокументов и кинодокументов;
- кассета, диск, компакт-диск, бобина (катушка), файл для фонодокументов;
- кадр, рулон для визуальных статических документов;
- компакт-диск, файл для мультимедийных документов.

Подсчет библиотечного фонда по материальным носителям и формам представления документов

Группу печатных документов образуют тиражированные издания, полученные печатанием или тиснением, самостоятельно полиграфически оформленные: книги, брошюры, сериальные издания, листовые издания, газеты, изоиздания, нотные издания, картографические издания, авторефераты диссертаций и другие. Количество печатных изданий в библиотечном фонде, поступлений и исключений за отчетный период подсчитывается как в целом, так и по отдельным видам.

Подсчет библиотечного фонда по языку публикации документов

Количество документов на каждом языке в библиотечном фонде, их поступлений и исключений за отчетный период подсчитывается как в целом, так и по видам документов и формам их представления.

Статистический подсчет документов на языках народов России (кроме русского) ведется как в целом, так и дифференцированно по каждому из них.

Статистический подсчет документов на иностранных языках ведется как в целом, так и дифференцированно по каждому из них.

Подсчет объема справочно-библиографического аппарата библиотеки

Количественные показатели, характеризующие состояние карточных каталогов, подсчитываются по следующим параметрам:

- карточные каталоги;
- библиографические карточки во всех каталогах в конце отчетного периода;
- библиографические карточки, добавленные во все каталоги за отчетный период;
- отредактированные библиографические карточки во всех каталогах;
- библиографические карточки, прошедшие ретроконверсию.

Количественные показатели, характеризующие состояния карточных справочно-библиографических картотек, подсчитываются по следующим параметрам:

- справочно-библиографические картотеки;
- карточки во всех справочно-библиографических картотеках;
- отредактированные библиографические и фактографические карточки во всех справочно-библиографических картотеках;
- карточки, добавленные во все справочно-библиографические картотеки за отчетный период;
- библиографические и фактографические карточки, прошедшие ретроконверсию.

Статистические показатели и единицы исчисления пользователей и их запросов

Подсчет пользователей библиотеки

Количественные показатели контингента, обслуживаемого библиотекой, подсчитываются по следующим параметрам:

- количество населения, проживающего в зоне обслуживания, - для муниципальных библиотек;
- количество сотрудников, учащихся, членов организации и учреждений - для библиотек учреждений и организаций.

Количественные показатели пользователей библиотеки подсчитываются по следующим параметрам:

- пользователи (читатели, абоненты) в целом и по отдельным категориям, согласно дифференциации, принятой в библиотеке;
- удаленные пользователи, подсчитываемые как в целом, так и дифференцированно по видам обслуживания;

- посетители мероприятий библиотеки (единицей исчисления является человек, присутствовавший на мероприятии любую продолжительность времени).

Количественные показатели посещений библиотеки и обращения пользователей к ее электронным ресурсам подсчитываются дифференцированно по целям посещения.

Единицей подсчета количества является приход пользователя в библиотеку или обращение (сессия) 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;
- посещения социокультурных мероприятий, организованных библиотекой (выставок, экскурсий, творческих вечеров, презентаций и т.д.);
- посещения научных мероприятий;
- посещения Интернет-конференций, проводимых библиотекой;
- обращения к удаленным лицензионным ресурсам, предоставляемые библиотекой;
- обращения к каталогам и справочно-библиографическим картотекам;
- обращения к электронным каталогам и справочно-библиографическим базам данных;
- обращения к электронным ресурсам открытого доступа, отбираемым и аннотируемым библиотекой;
- обращения к электронным ресурсам, размещенным на веб-сайтах библиотеки;
- обращения в библиотеку посредством средств коммуникации (телефон, почта, факс, телеграф, электронная почта).

Подсчет запросов пользователей

Единицей подсчета количества запросов пользователей является запрос на одну единицу учета библиотечного фонда, одну справку, одну копию документа и т.д., вне зависимости от формы его подачи. Самостоятельное обращение пользователя к ресурсам библиотеки запросом не является запросом.

Заказ или запрос на одном бланке или в иной установленной библиотекой форме подсчитывается дифференцированно в зависимости от его реального содержания.

Запросы на выдачу документов подсчитываются по следующим параметрам:

- количество запросов на выдачу документов в целом, по структурным подразделениям, специализированным фондам библиотеки (в том числе из электронной библиотеки);
- количество запросов на получение документов посредством всех форм абонеента и всех форм доставки документов (при необходимости, дифференцированно по каждой из форм абонеента или доставки документов);
- количество запросов на документы или их копии, полученные из других библиотек;
- количество запросов на продление срока пользования документами по просьбе пользователя;
- количество запросов на резервирование документов по просьбе пользователя.

Запросы на копирование документов из фонда библиотеки подсчитываются по следующим параметрам:

- количество поступивших запросов в целом и по структурным подразделениям, в которые был отправлен запрос;
- количество запросов по каждой из форм копирования: ксерокопирование, аудиокопирование, создание электронной копии и т.д.

Запросы на получение справок подсчитываются в целом и дифференцированно по видам запросов:

- количество адресных запросов;
- количество тематических запросов;
- количество уточняющих запросов;
- количество фактографических запросов;
- количество тем постоянно действующих запросов.

Статистические показатели и единицы исчисления оказанных библиотечно-информационных услуг

Подсчет выдачи документов из библиотечного фонда

Подсчет выдачи документов из совокупного библиотечного фонда, структурного подразделения и специализированного фонда осуществляется по следующим параметрам:

- количество выданных условных единиц учета библиотечного фонда;
- количество выданных названий документов;
- количество документов, по которым продлен срок пользования (в условных единицах учета), при этом каждое продление срока выдачи документа по инициативе пользователя подсчитывается в качестве самостоятельной выдачи;

- количество выданных/выгруженных электронных документов (в названиях и страницах).

Дифференцированно может подсчитываться количество выданных документов по различным формам обслуживания (единицей исчисления является единица учета библиотечного фонда):

- документы, выданные в читальные залы 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).

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

Подсчет документов, полученных пользователями в режиме самообслуживания, осуществляется по каждому источнику их получения:

- фонд открытого доступа; - электронная библиотека и другие фонды электронных документов, включая доступные с помощью выделенного канала, полученные через веб-сайты библиотеки, корпоративные сайты (единицей исчисления является название и страница);

- удаленные лицензионные ресурсы (единицей исчисления является страница).

Подсчет использования справочно-библиографического аппарата библиотеки

Количество обращений к карточному каталогу и справочно-библиографическим картотекам подсчитывается методом прямого полного или выборочного наблюдения.

Подсчет копий документов, изготовленных по запросам пользователей

Подсчет показателей осуществляется дифференцированно по способам изготовления копий.

Единицей подсчета количества копий, изготовленных различными способами, является:

- страница, скан, название - для сканирования;
- название, страница - для ксерокопирования;
- название, страница - для распечатки электронных документов.

Подсчет результатов справочно-библиографического обслуживания

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.

Единицей исчисления справочно-библиографического обслуживания является:

- справка;
- консультация;
- переадресование.

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).

Подсчет количества выданных справок осуществляется согласно их типологии:

- адресная справка;
- тематическая библиографическая справка;
- уточняющая библиографическая справка;
- фактографическая справка;
- библиографическая консультация;
- переадресование.

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.

Подсчет отказов на оказание библиотечно-информационных услуг

Подсчет отказов на оказание библиотечно-информационных услуг осуществляется по каждой услуге:

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

Отказами не считаются: запрошенный документ не издавался, запрос не содержит достаточных библиографических сведений, библиотека не имеет полномочий на оказание запрашиваемой услуги, введен неправильный пароль, технический сбой на стороне пользователя при обращении к электронным ресурсам библиотеки и другие независимые от библиотеки причины.

Статистические показатели и единицы исчисления библиотечных мероприятий и других форм групповой и массовой работы

Единицей подсчета количества библиотечных мероприятий является одно целевым образом организованное событие вне зависимости от времени его протекания.

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

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

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.

Массовые мероприятия (2016 год)

Название	Количество мероприятий	Указать аудиторию	Присутствовал о человек
Обсуждение и презентация книг			
Просмотры и выставки литературы			
Тематические вечера			
Игровые конкурсные мероприятия, викторины			
Литературные вечера, гостиные, посиделки			
Литературные часы			
Громкие чтения			
Беседы			
Клубы по интересам (занятий)			
Утренники			
Другое			
Всего			

Мероприятия, направленные на повышение информационной грамотности пользователей (2016 год)

Название	Количество	Указать аудиторию	Присутствовало человек
Обзоры литературы			
Библиотечные занятия (уроки)			
Экскурсии			
Выставки новых поступлений			
Составление библиографических списков			
Консультации по поиску информации			
Дни информации			
Справки			
Другое			

Состав пользователей библиотеки (2016 год)

Количество пользователей неценз -

Категория читателей по возрасту	2015	2016
Дети до 14 лет включительно		
Молодежь от 14 до 30 лет включительно		
Пенсионеры		
Работающие пенсионеры		
Прочие		

Группы читателей по роду занятий	2015	2016
Дошкольники		
Учащиеся школы		
Студенты, в т.ч. студенты-заочники		
Рабочие		
Служащие		
Безработные		
Имеющие статус мигрантов		
Инвалиды (с ограниченными возможностями здоровья)		
Прочие		