

**ЛОУНБ**

Ленинградская областная  
универсальная научная  
библиотека

**Учёт показателей услуги  
«Библиотечно-библиографическое и  
информационное обслуживание  
удаленно через сеть «Интернет»  
в общедоступных библиотеках  
Ленинградской области  
Методические рекомендации**

**Санкт-Петербург  
2021**

ББК 78.35 Учёт показателей услуги «Библиотечно-библиографическое и  
у 91 информационное обслуживание удаленно через сеть «Интернет» в  
общедоступных библиотеках Ленинградской области: методические  
рекомендации: / сост. Куприянова О.Г., отв. за вып. И. В. Семёнова;  
ГКУК «Ленинградская областная универсальная научная библиотека». -  
Санкт-Петербург : 2021. – 7 с.

Данные методические рекомендации предназначены для выработки единого подхода к учёту показателей удалённого обслуживания для библиотек Ленинградской области независимо от их организационно-правовой формы.

**Методические рекомендации по учету показателей услуги  
«Библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание  
удаленно через сеть Интернет»  
в общедоступных библиотеках Ленинградской области**

Цель методических рекомендаций: предложить единый подход к учёту показателей услуги для общедоступных библиотек Ленинградской области независимо от их организационно-правовой формы.

Методические рекомендации разработаны на основании ГОСТ Р 7.0.20-2014 «СИБИД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», ГОСТ 7.20–2000 «СИБИД. Библиотечная статистика», ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография» и указаний по заполнению формы 6-НК от 18.10.2021 № 713.

### **Определение**

Само понятие Пользователь впервые появляется как библиотечный термин с вступлением в силу Федерального закона «О библиотечном деле» от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ. Федеральные законы от 2 июля 2013 г. N 185-ФЗ, от 03 июля 2016 N 342-ФЗ внесли изменения и дополнения. Согласно ст. 1 закона Пользователь – физическое или юридическое лицо, пользующееся библиотечно-информационными услугами в библиотеке и вне её. С введением понятия пользователь понятие читатель библиотеки стало более узким. Читатель библиотеки – пользователь, физически посещающий библиотеку регулярно с определенной периодичностью и записанный в библиотеку согласно правилам пользования библиотекой.

Основные категории пользователей:

**Постоянный пользователь**, заключивший с библиотекой Договор на обслуживание, давший письменное Согласие на внесение его персональных данных в Форму учета персональных данных пользователя и использование его персональных данных (без авторизации) для ведения библиотечной статистики.

При электронной записи пользователя: Постоянный пользователь получает пластиковый читательский билет с уникальной электронной идентификацией. При ежегодной перерегистрации корректировке подлежат все данные, кроме уникальной электронной идентификации. Если читательский билет утерян или приведен в негодное для применения состояние, то он подлежит обмену на условиях, установленных в библиотеке, при этом номер уникальной электронной идентификации сохраняется.

На постоянного пользователя библиотека оформляет Формуляр пользователя в традиционном/электронном виде, в котором производится запись документов (книг, периодических изданий и др.), взятых во временное

пользование, и информация служебного характера (о штрафных санкциях и т. д.). Хранение формуляров должно происходить в соответствии с утвержденным в библиотеке Положением об организации работы с персональными данными пользователей и гарантиях их защиты. Постоянный пользователь имеет право на все виды библиотечных услуг, в том числе на получение во временное пользование документов из библиотечных фондов: на абонементе, в читальном зале, в других структурных подразделениях, с правом выноса за пределы библиотеки (если подобная услуга предусмотрена перечнем услуг структурного подразделения).

Постоянный пользователь проходит ежегодную перерегистрацию, о чем в формуляре пользователя ставится отметка. Число постоянных пользователей определяется суммированием вновь записавшихся и перерегистрированных пользователей (за отчетный период в течение календарного года).

**Временный пользователь**, получивший одну/несколько библиотечных услуг при разовом посещении библиотеки или опосредованно за пределами библиотеки (услуги, связанные с использованием результатов интеллектуальной деятельности библиотеки; компьютерной, копировально-множительной техники; посетитель массового мероприятия в помещении и вне стен библиотеки, не являющийся постоянным пользователем, и т. д.).

Временный пользователь имеет право получать все виды библиотечных услуг за исключением услуг, получение которых связано с возникновением отношений материальной ответственности между библиотекой и пользователем. К этим услугам относится, в том числе, получение литературы на дом из фонда библиотеки и фондов структурных подразделений.

Библиотекарь должен дать полную консультацию пользователю по вопросу его статуса как пользователя.

*К пользователям библиотеки относятся:*

- Юридические лица – предприятия, учреждения, организации, компании, общественные объединения, получающие услуги по разовым запросам и договорам в рамках уставной деятельности библиотеки.
- Физические лица – индивидуальные пользователи, получающие библиотечно-информационные услуги независимо от содержания и места получения.
- Абоненты системы информирования – коллективные и индивидуальные, зарегистрированные в картотеке или базе данных абонентов.
- Специалисты других библиотек, независимо от ведомственной принадлежности, получающие консультационные, информационные, методические услуги данной библиотеки.
- Удалённые пользователи – физические или юридические лица, пользующиеся услугами библиотеки вне её стен, в том числе посредством информационно-коммуникационных сетей.

К пользователям, обслуживаемым во внестационарных условиях, относятся пользователи других библиотек по системе МБА, абоненты индивидуальной и групповой информации, пользователи, обслуживаемые на внестационарных пунктах выдачи, а также пользователи с ограниченными возможностями здоровья, обслуживаемых на дому, т.к. все они фактически являются физическими или юридическими лицами и пользуются библиотекой вне ее стен.

### **Методика подсчета**

Количество удаленных пользователей складывается из авторизованных пользователей, использующих удаленный (дистанционный) доступ к удаленным ресурсам библиотеки:

- сайты библиотеки всех уровней;
- сервис ЭДД;
- группы в социальных сетях;
- виртуальные читальные залы.

В соответствии с ГОСТом удаленные пользователи подсчитываются как в целом, так и дифференцированно по видам обслуживания.

Показатели учёта удаленных пользователей включаются в годовой отчет и статистическую форму № 6 -НК.

Учёт общего количества удаленных пользователей в библиотеке производится по числу удаленных пользователей, обслуживаемых суммарно всеми структурными подразделениями библиотеки.

### ***Учет удаленных пользователей библиотеки***

Единицей учета удаленных пользователей, обратившихся в библиотеку через электронные информационные сети, является:

- код посетителя (IP адрес физического или юридического лица) официальных сайтов библиотеки всех уровней, зарегистрированный автоматизированной системой интернет-статистики mail.ru, Яндекс статистика и пр.;
- адрес электронной почты/номер телефона, факса физического или юридического лица, обратившегося в удаленном режиме в структурные подразделения библиотеки для получения библиотечных услуг;
- идентификатор пользователя в социальных сетях, обратившегося в библиотеку для получения информации или услуг через аккаунты в социальных сетях.

Общее число удаленных пользователей сайта входит в общее число зарегистрированных пользователей библиотеки.

## ***Учет удаленных пользователей аккаунтов в социальных сетях***

Аккаунты в социальных сетях используются библиотеками, как локальный информационный ресурс, более приближенный к пользователю, чем сайт библиотеки. Практически все библиотеки Ленинградской области имеют аккаунты в социальных сетях, пользователи которых также учитываются как удаленные пользователи.

Единицей учета пользователя аккаунта социальной сети являются участники и подписчики групп в социальных сетях, а также пользователи социальных сетей, обращающиеся в библиотеку за информацией. Пользователи учитываются автоматизированной системой интернет-статистики в социальных сетях.

Общее число пользователей аккаунтов складывается из пользователей всех аккаунтов (ВКонтакте, Одноклассники, Фейсбук, Твиттер, Инстаграм и др.), при этом в одной социальной сети библиотека может вести несколько аккаунтов.

Общее число пользователей аккаунтов входит в общее число удаленных пользователей.

Администратор аккаунтов библиотеки, назначенный директором, в социальных сетях ежеквартально фиксирует данные вкладки «Статистика сообщества»: охват аудитории, уникальные посетители и просмотры.

### **Отражение**

- бНК. Отражается в графах 2 - 10 раздела 4. Сведения заносятся ежегодно.

## ***Учет удаленных посещений***

### **Определение**

Удаленное посещение (удаленно через сеть Интернет) - посещение получателем услуги раздела официального сайта учреждения в сети Интернет, обеспечивающего получение полнотекстовой копии книжного экземпляра, библиографической информации либо справки о наличии издания в фондах библиотеки.

### **Методика подсчета**

Количество удаленных посещений (обращений) складывается из:

- посещений сайта библиотеки;
- обращений за библиотечной услугой посредством средств коммуникации: телефон, телеграф, почта, факс;
- по общему числу обращений к удаленным лицензионным ресурсам (по данным счетчиков, установленных на каждом ресурсе);
- посещения мероприятий на библиотечных площадках удаленного присутствия (Zoom, Skype, YouTube и пр.).

### **Учет**

Учёт удаленных посещений **сайтов** ведется на основе фиксации посещений сайтов библиотеки **всех уровней**, имеющих отдельные счетчики, исключая блоги и аккаунты в социальных сетях.

### **Отражение**

- БНК. Отражается в графах 8-16 раздела 4. Сведения заносятся ежегодно. Удаленные посещения не суммируются со стационарными и внестационарными.

- АИС “Статистика отрасли”. Форма мониторинга 1 “Культура. Мониторинг национальных целей. Библиотеки”. Сведения заносятся ежемесячно. Все сведения за месяц отражаются без нарастающего итога в абсолютных значениях (без округления до тыс. единиц). В форме для подсчета общего количества посещений библиотеки все виды посещений (стационара, внестационара, удаленные) суммируются.

## ***Удаленная книговыдача***

### **Определение**

Удаленная книговыдача - число документов, выгруженных (открытых для просмотра) различным категориям посетителей в читальных залах библиотеки и в ее внестационарных подразделениях за отчетный год из электронной (цифровой) библиотеки отчитывающейся организации, из баз данных инсталлированных документов и из баз данных сетевых удаленных лицензионных документов.

### **Учет**

Удаленная книговыдача складывается из:

- выдачи электронных документов из электронной библиотеки, созданной самой библиотекой;
- выдачи электронных документов удаленных лицензионных ресурсов, к которым библиотека официально оформила право доступа;
- выдачи из виртуальных читальных залов (НЭБ, НЭДБ, Президентская библиотека и пр.).

Единицей учета выдачи документов электронной библиотеки является цифровая копия экземпляра любого вида документа (книга, статья, номер газеты, номер журнала, плакат, карта, рукопись, открытка и т. д.) выгруженная (открытая для просмотра) пользователями.

Единицей учета выданных электронных документов удаленных лицензионных ресурсов, к которым библиотека официально оформила право доступа, является документ, выгруженный (открытый для просмотра) пользователем.

Единицей учета выдачи в виртуальных читальных залах из электронной коллекции другой библиотеки является файл (полный текст документа, статья, реферат, изображение) как неделимая единица предоставления электронного документа.

### **Отражение**

- Форма БНК. Отражается в строке 17 (графы 3, 5, 7, 8, 10) раздела 5. Сведения заносятся ежегодно.

## ***Удаленные мероприятия***

### **Определение**

Мероприятие - ограниченное по времени, организованное библиотечными специалистами событие, в ходе которого происходит предоставление библиотечных услуг и ресурсов. Удаленное мероприятие - мероприятие, проводимое библиотекой через Интернет или с использованием телекоммуникационных технологий.

### **Учет**

Учитываются мероприятия, выполненные в удаленном режиме: на сайте библиотеки, платформе Культура.РФ, канале библиотеки в Youtube или социальных сетях. К числу библиотечных мероприятий в удаленном режиме относятся: экскурсии (по зданию, экспозиции, кварталу и т. п.); выставки; видео и аудиообзоры литературы; моноспектакли или кукольные спектакли, концерты; громкие чтения; встречи с писателями, известными людьми; презентации книг; конференции; вебинары; лекции; мастер-классы или другие обучающие занятия; акции и конкурсы; викторины; показы фильмов, перешедших в общественное достояние (созданные в 1950 году и ранее).

### **Отражение**

- Форма БНК. Отражается в строке 17 (графы 12, 14) раздела 5. Сведения заносятся ежегодно.