

Методический совет государственных библиотек Иркутской области

Учет библиотечно-информационной деятельности в рамках режима самоизоляции Инструктивно-методическое письмо

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 2 апреля 2020 года № 239 “О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)” многие учреждения культуры, в частности находящиеся на территории Иркутской области, перешли на дистанционный режим работы.

Вместе с тем, возникают вопросы по учету библиотечно-информационной деятельности в дистанционном режиме. ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИД. “Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления” говорит о том, что в официальной статистике учреждением может учитываться **только удаленные обращения к веб-сайту библиотеки:**

п. 3.15. обращение к веб-сайту библиотеки: Сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы; приравнивается к посещению библиотеки.

3.20 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.

П. 7.1.3. ГОСТа говорит о том, что **обращения удаленных пользователей к блогам и аккаунтам библиотеки в социальных сетях не может быть учтено как официальное обращение (посещение) пользователя к библиотеке.**

23 апреля 2020 года, в ходе вебинара¹ генеральный директор РГБ Вадим Валерьевич Дуда отметил, что сейчас важно и нужно говорить о показателях государственного (муниципального) задания. Именно по ним оценивается деятельность библиотек, на основе этих документов библиотеки финансируются. Вадим Валерьевич рекомендовал подумать, как изменятся основные показатели по окончании изоляции, и после выхода на работу **согласовать с учредителями уточнённые значения тех показателей, которые точно будут меняться.**

Деятельность, осуществляемую библиотекой в режиме ограничительных мер, переведенную в удаленный режим, можно условно поделить на “внутреннюю работу” и “работу с пользователями”.

Учет “внутренней работы” осуществляется в традиционной форме, учитываются виды и объемы проделанной работы. В случае если определенный вид работ занимает значительную часть времени (более 1 месяца), то в форму отчета желательно внести графу “*Промежуточный итог*”, где сотрудник может указать итоги проделанной работы на момент заполнения отчета.

¹ <https://www.facebook.com/newlibrary.ru/videos/270428550790005/>

Рекомендуем:

- Руководителям библиотек и структурных подразделений **еженедельно запрашивать от сотрудников индивидуальные планы-отчеты удаленной работы.**
- Использовать в административной работе **все возможные каналы связи** (социальные сети, мессенджеры и т.д.).
- Не забывать, что даже удаленная работа — это работа, т.е. она должна осуществляться сотрудниками **строго в рабочие дни**, в соответствии с графиком, на протяжении **8 часов**.

Учет “работы с пользователями”.

Рекомендуем вести учет всей работы с пользователями, как через официальный веб-сайт библиотеки, так и через аккаунты библиотеки в социальных сетях. Эти данные библиотеке необходимо отражать в текстовых отчетах, в частности, в отчетах о проделанной работе перед учредителем.

Учет пользователей

Удаленные пользователи – физические или юридические лица, пользующиеся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-коммуникационных сетей.

В Указаниях по заполнению формы 6-НК и ГОСТе нет более подробных разъяснений о том, какие именно категории пользователей относятся к удаленным. Но если обратиться к Указаниям по заполнению Раздела 5 строки 16 «Выдано в удаленном режиме», где речь идет выдаче документов пользователям внестационарных пунктов обслуживания, пользователям других библиотек по системе МБА, пользователям сервиса ЭДД, то логично отнести к удаленным пользователям не только пользователей сайтов, но и абонентов МБА и ЭДД, абонентов индивидуальной и групповой информации, пользователей, обслуживаемых на внестационарных пунктах выдачи, а также пользователей с ограниченными возможностями здоровья, обслуживаемых на дому, пользователей с проблемами зрения, которые получают по почте спецвиды изданий (Брайль, говорящие книги), т.к. все они фактически являются физическими или юридическими лицами и пользуются библиотекой вне ее стен.

Количество удаленных пользователей библиотеки складывается из:

- Количество абонентов (пользователей) МБА и ЭДД.
- Количество пользователей виртуальной справочной службы.
- Количество пользователей сайта библиотеки.
- Количество пользователей внестационарной сети.
- Количество пользователей виртуальных читальных залов.

Удаленные пользователи сайтов в государственной статистике по форме 6-НК не учитываются, если они не прошли регистрацию на сайте библиотеки (например, как пользователи Личного кабинета, Виртуальной справочной службы и др. сервисов), т.к. в форме 6-НК Раздел 4 графа 6 учитываются только зарегистрированные удаленные пользователи.

Учет общего числа удаленных пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, осуществляется по количеству неодинаковых кодов пользователей, зарегистрированных на сервере библиотеки и зафиксированных специальными счетчиками, установленными на веб-сайтах библиотеки. Также учет числа удаленных пользователей ведется с использованием сервиса Яндекс-Метрика, счетчика mail.ru и др.

Учет посещений (обращений)

В статистических отчетах необходимо вести учет официальной статистики, т.е. тех показателей, учет которых осуществляется в соответствии с рекомендациями ГОСТа Р 7.0.20-2014 СИБИД. “Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления”. Для наглядности необходимо снова обратиться к п. 7.1.3 ГОСТа: “Количественные показатели посещений библиотеки и обращения пользователей к ее электронным ресурсам подсчитываются дифференцированно по целям посещения. Единицей подсчета количества посещений в удаленном режиме является обращение (сессия) к ее веб-сайтам. Таким образом, обращение к веб-сайту библиотеки – сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы, приравнивается к посещению библиотеки.

ГОСТ	Комментарии
- посещения Интернет-конференций, проводимых библиотекой;	поскольку здесь не указано, на какой платформе должна проводиться интернет-конференция, то можно отнести сюда трансляции, осуществляемые библиотекой в сети Интернет (YouTube, Zoom и т.д.) ²
- обращения к удаленным лицензионным ресурсам, предоставляемые библиотекой;	библиотекам, предоставляющим документы для пополнения ЭКБ “Хроники Приангарья” необходимо будет запросить показатели в ГБУК ИОГУНБ обращения к ресурсам, представленным библиотекой на сайте izi.TRAVEL
- 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).	Сюда следует также отнести обращения к библиотеке через беседы, созданные учреждениями в мессенджерах (Viber и т.д.)

² В терминах и определениях к ГОСТу отсутствует определение “Интернет-конференции”

Обращение удаленных пользователей на аккаунт библиотеки в социальных сетях на получение справок и консультаций учитывается как справка (консультация) в Разделе 5 Графа 12 Строка 16 (Указания по заполнению формы 6-НК) и логично может учитываться как обращение (посещение библиотеки) в Разделе 4 Графа 10. Хотя в Указаниях по заполнению формы 6-НК об этом ничего не сказано, но не будет нарушением включить в число таких обращений и обращение через аккаунт в социальных сетях.

Учет выдачи

Учет выдачи в удаленном режиме должен осуществляться в соответствии с рекомендациями, изложенными в п. 8.1 ГОСТа “Подсчет выдачи документов из библиотечного фонда”. В частности, п. 8.1.4 раскрывает особенности учета документов, полученных пользователями в режиме самообслуживания через веб-сайт библиотеки или по иным каналам связи.

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).

Формы первичной учётной документации для статистического учета удаленных пользователей

Формы первичной учетной документации утверждаются приказом директора и являются основанием для статистического учета удаленных пользователей. Суммарный учет удаленных пользователей осуществляется в Дневнике работы библиотеки и структурных подразделений ежедневно. Итоги обслуживания удаленных пользователей подводятся в Дневнике работы ежемесячно. Показатели учета удаленных пользователей включаются в годовой отчет и статистическую форму № 6 - НК. Учет общего количества удаленных пользователей в библиотеке производится по числу удаленных пользователей, обслуженных суммарно всеми структурными подразделениями библиотеки.

Таким образом, методический совет государственных библиотек Иркутской области, рекомендует:

1. Во время режима самоизоляции общедоступным библиотекам муниципальных образований Иркутской области **учет деятельности библиотек осуществлять в соответствии с нормативно-правовыми актами, регламентирующими данный вид деятельности.**
2. Библиотекам, выполняющим муниципальные задания, **согласовать с учредителем пересмотр итоговых показателей по муниципальному заданию за 2020 год.**