



ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ  
**БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА**  
г. Новотроицк

Муниципальное автономное  
учреждение культуры  
«Централизованная библиотечная  
система муниципального  
образования город Новотроицк»

Центральная городская  
библиотека им. А.М. Горького

Сектор  
организационно-методической  
работы

Город Новотроицк  
2019 год

# «УЧИМСЯ РАБОТАТЬ»



**БИБЛИОТЕЧНЫЙ  
ЛЕКТОРИЙ**

# Урок 1

## «Удалённый пользователь. Учёт обслуживания»



# Нестационарное библиотечное обслуживание



Форма обслуживания, организуемого вне помещения стационарной библиотеки для его приближения к месту жительства, работы, учёбы, отдыха, лечения населения. Осуществляются путём создания передвижных библиотек, библиотечных пунктов, заочного абонемента, библиобусов, книгоношества.

Библиотечная энциклопедия. – М.: Пашков дом, 2007. – С. 720

ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения» п.3.2.2.5

# Первичные учётные документы

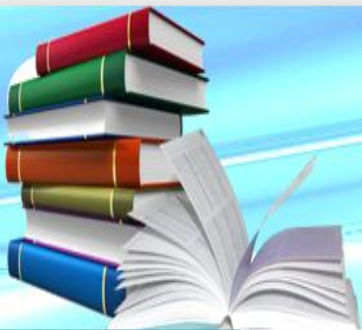


## В ручном режиме

- Формуляр читателя внестационарного обслуживания
- Договор на обслуживание по МБА и ДД
- Договор на библиотечно-информационное обслуживание юридических лиц
- Формуляр абонента информации – физического лица

## В автоматизированном режиме:

- Автоматизированная система интернет-статистики посещаемости сайта



## Муниципальное автономное учреждение культуры

"Централизованная библиотечная система муниципального образования город Новотроицк"

« 23 Апр

Среда, 24 Апреля

	24 Апреля Среда	23 Апреля Вторник	
Просмотры	61 (+24)		60
Хосты	12 (+0)		21
Посетители	14 (+0)		24
Просмотров на посетителя	4.4		2.5
Сессии	24		31
Просмотры без cookies	0		3
Просмотры без javascript	0		0
Перезагрузки	0		0
Переходы с других сайтов	22		24
Переходы с закладок	2		9

[Показать график](#) [Таблица значений \(CSV\)](#)

• **Просмотры** - количество загрузок страниц сайта.

## Для фиксирования суммарного учёта ведутся:



- Журнал учёта обслуживания удалённых пользователей в библиотеке
- Специальные графы в Дневнике работы библиотеки
- Форма статистической отчётности 6-НК

# Форма статистической отчётности 6-НК



## Раздел 4. Число пользователей и посещений

### Графа 6

Указывается число удалённых пользователей – физических или юридических лиц, пользующихся услугами библиотеки вне её стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей

# Количество обращений к библиотеке удалённых пользователей =



- + Посещения веб-сайтов библиотеки всех уровней, имеющих отдельные счётчики
- + Посещения интернет-конференций, проводимых библиотекой
- + Обращения в библиотеку посредством других средств коммуникации (телефон, почта, факс, электронная почта)

**Эти цифровые показатели включаются в общее количество посещений библиотеки!**



# Обращения удалённых пользователей



- Пользователи, обратившиеся в библиотеку для получения информации или услуг через её аккаунты в блогах или социальных сетях, **не входят** в общее количество пользователей библиотеки.
- Посещения блогов и аккаунтов в социальных сетях **не входят** в общее число посещений библиотеки.



ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», п. 7.1.3.

# Количественные показатели активности библиотеки в социальных сетях



- Количество блогов, которые ведутся от имени библиотеки
- Количество страниц (аккаунтов) в социальных сетях

**ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика:  
показатели и единицы исчисления», п. 9.8.**



# Обращения удалённых пользователей в форме федеральной статистической отчётности



## Графа 10

Указывается общее число обращений удалённых пользователей в библиотеку по почте, телефону, факсу, **через внестационарные формы обслуживания**, по информационно-телекоммуникационным сетям с запросами на получение библиотечно-информационных услуг.

**Внестационарное обслуживание надо отражать в форме 6-НК в разделе 4 в графе 10**

Рекомендации Государственного информационно-вычислительного центра (ГИВЦ)



№ строки	Число зарегистрированных пользователей библиотеки, человек					Число посещений библиотеки, посещений			Число обращений к библиотеке удаленных пользователей, единиц		Количество выездов КИБО, единиц	Количество стоянок КИБО, единиц	
	всего	в том числе пользователей, обслуживаемых в стационарных условиях			в том числе удаленных пользователей (из гр. 2)	всего	из них (из гр. 7)		всего	в том числе (из гр. 10)			
		всего (из гр. 2)	из них (из гр. 3)				для получения библиотечно-информационных услуг	число посещений массовых мероприятий		число посещений библиотеки удаленно, через сеть Интернет			число посещений КИБО
			дети до 14 лет включительно	молодежь 15-30 лет									
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
<b>13</b>													

**Обслуживание через внестационарные формы обслуживания – СПОРНЫЙ ВОПРОС!!!**

# Обращения к веб-сайту библиотеки в форме федеральной статистической отчётности



## Раздел 4.

### Число пользователей и посещений библиотеки

**Графа 11:** выделяется из общего числа обращений удаленных пользователей к веб-сайту библиотеки, как сеансы взаимодействия пользователей с сайтом, включающие просмотры не менее одной страницы (приравниваются к посещениям библиотеки)

# Удалённое обслуживание пользователей через сайт библиотеки



- Продление срока пользования документами (+)
- Виртуальная справочная служба (+)
- Электронная доставка документов (+)

\*\*\*

- Доступ к электронному каталогу, поиск библиографической информации и изданий (-)
- Доступ к базам сетевых удалённых документов с домашнего компьютера (-)

Как у нас

# Счётчик посещаемости сайта (сервис для внешнего независимого измерения посещаемости сайта)

## БАЗОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

- ❖ **Просмотры** (число просмотров страниц на сайте библиотеки). Если пользователь зашёл на одну страницу несколько раз, будет подсчитан каждый заход. Просмотры указывают на количество страниц, которые просмотрели пользователи на сайте. Один пользователь может посмотреть несколько страниц.

# **Счётчик посещаемости сайта (сервис для внешнего независимого измерения посещаемости сайта)**

- **Посетители** (уникальные посетители) – уникальный человек, который посетил сайт за определенное количество времени (как правило - 24 часа). При определении таких уникальных пользователей учитываются только уникальные устройства. Если один пользователь зашёл с ПК или мобильного устройства – 2 посетителя, если человек зайдет с одного и того же устройства на сайт в течение суток два раза – 1 посетитель, а остальное учитывается как просмотры.

Количество уникальных посетителей может включаться  
в количество уникальных пользователей  
(по решению библиотеки!!!)



# **Счётчик посещаемости сайта (сервис для внешнего независимого измерения посещаемости сайта)**

- **Визиты (или «сессии»)** – это число сеансов взаимодействия пользователей сайта, которые включают просмотры одной или более страницы. Визит прекращается спустя 30 минут отсутствия активности от устройства (компьютера или мобильного устройства). Это однократный заход одного пользователя на одну страницу (приравнивается к посещению библиотеки). Если 1 пользователь 3 раза заходил на сайт в течение дня, то счётчик посчитает 3 визита.

**Количество визитов включается в общее количество посещений библиотеки!**

# Библиотечно-информационное обслуживание пользователей в удалённом режиме



- по внестационарному обслуживанию
- по системе межбиблиотечного абонеента (МБА)
- электронная доставка документов (ЭДД)
- справочно-библиографическое обслуживание (СБО) ВСС
- в удаленных (виртуальных) читальных залах, организованных библиотекой в других библиотеках, иных организациях, с домашних компьютеров, в том числе незарегистрированных пользователей (к примеру, электронная библиотека в открытом доступе на сайте)

# Библиотечно-информационное обслуживание пользователей в удалённом режиме в форме 6-НК

## • Раздел 5. Строка 17.

Выдано документов из фонда библиотеки на физических носителях в удалённом режиме

- **Графа 4, строка 17:** указывается количество документов, выданных за отчётный год из фонда на физических носителях пользователям в пунктах внестационарного обслуживания и пользователям других библиотек по системе МБА и ММБА
- **Графа 5, строка 17:** указывается число документов из электронной (цифровой) библиотеки, выгруженных (открытых для просмотра) в виртуальном читальном зале другой библиотеки или другой организации
- **Графа 5, строка:** указывается число сетевых удалённых документов, выгруженных (открытых для просмотра) удалённому пользователю библиотеки в соответствии с условиями договора, лицензионного соглашения

## Библиотечно-информационное обслуживание пользователей в удалённом режиме по форме 6-НК, раздел 5, графа 11, строка 17



### Выполнено справок и консультаций

**в удалённом режиме:** число справок (консультаций), выполненных в устной или письменной форме по запросам удалённых пользователей, поступивших по разным каналам коммуникации:

- ✓ в виртуальную справочную службу;
- ✓ по электронной почте;
- ✓ на аккаунт библиотеки в социальных сетях;
- ✓ по телефону;
- ✓ иные автоматизированные формы приёма запросов.

Учёту подлежат адресные, библиографические, фактографические справки, а также консультации ориентирующего характера по раскрытию услуг и ресурсов библиотеки.

# Количество посещений =



- + индивидуальные посещения по всем структурным подразделениям
- + посещения массовых мероприятий
- + посещения методических мероприятий
- + посещения сайта библиотеки
- + удалённые обращения

# Практические задания по теме «Обслуживание удалённых пользователей»



# Вопрос № 1

Пользователь социальной страницы «Книжный причал» в группе «Вконтакте» в разделе виртуальная справка адресовал библиотекарю следующий вопрос:

**«В детстве я любил читать, сейчас не хватает времени. Но после кинолектория в строительном техникуме решила, что должна прочитать хотя бы одну книгу. Подскажите, какую книгу можно прочитать про подростковую любовь, чтобы можно было задуматься».**

Книжный причал г.Новотроицка 1 мар 2014 в 15:41

Любовь, таких книг много!

В первую очередь попробуйте книги Галины Щербаковой - "Вам и не снилось" и "Отчаянная осень".

Еще:

Г.Михасенко "Милый Эп"

И.Зюсюкин "Из-за девчонки"

Д.Рубина "Когда же пойдет снег"

Догерти Б. "Здравствуй, Никто"

Коротков Ю. "Дикая любовь"

Спасибо за вопрос) Всегда будем рады помочь)



# Ответ № 1



1. Справка
2. Справка в удалённом режиме
3. Справка в удалённом режиме через аккаунт в социальных сетях
4. Тематическая справка



## Вопрос № 2

Пользователь социальной страницы «Книжный причал» в группе «ВКонтакте» в разделе виртуальная справка адресовал библиотекарю следующий вопрос:

**«Хотела узнать, есть ли у вас книги о Гарри Поттере».**



Книжный причал г.Новотроицка 18 июл 2015 в 23:06

Станислава, здравствуйте. Серия книг о Гарри Поттере, к сожалению, на нашем абонементе не в полном составе. Эти книги пользуются немалым спросом среди читателей. Как вы думаете, справедливо ли будет лишить их этих книг? Наоборот, мы были бы рады, если бы у нас их стало больше)

## Ответ № 2



1. Справка
2. Справка в удалённом режиме
3. Справка в удалённом режиме через аккаунт в социальных сетях
4. Адресная справка

## Вопрос № 3

Пользователь социальной страницы «Книжный причал» в группе «ВКонтакте» в разделе виртуальная справка адресовал библиотекарю следующий вопрос:

**«Подскажите, куда можно сдать книги в Новотроицке безвозмездно. Достались по наследству. Назовите ближайшую библиотеку к улице Железнодорожной».**

Книжный причал г.Новотроицка 10 дек 2018 в 13:06

Татьяна, здравствуйте. Книги можно предложить в любые библиотеки. Например, в нашу. Проблема в том, что у нас нет транспорта и обычно люди приносят-привозят книги нам сами.



Книжный причал г.Новотроицка 10 дек 2018 в 16:22

Татьяна, это зависит от номера дома, но скорее всего по Жукова 4, другая ближняя на Советской 82.

## Ответ № 3



1. Консультация
2. Консультация в удалённом режиме
3. Консультация в удалённом режиме через аккаунт в социальных сетях
4. Ориентирующая консультация

# Вопрос № 4

Справочная служба

Добро пожаловать в виртуальную справочную службу

Центральной городской библиотеки им. А.М. Горького!

Здесь Вы можете задать вопрос библиотекарю, продлить срок пользования книгой и узнать о наличии интересующей Вас книги в нашем фонде! После обработки заявки, на Ваш электронный адрес будет отправлено письмо с новой датой срока возврата.

Виртуальная справочная служба - это удобная дополнительная возможность общения библиотекаря и читателя.

Наша цель – сделать это общение удобным, комфортным и эффективным. Ваш вопрос – и наш оперативный ответ!

Если Вы не получили ответ в течение 3 дней, просьба обращаться по т. 67-51-05

Нажимая на кнопку "Отправить сообщение", Я даю согласие на [обработку своих персональных данных](#)

Имя отправителя \*:

E-mail отправителя \*:

Тема письма:

Текст сообщения \*:

Оценка сайта:

Код безопасности \*:

**Запрос о наличии определённой книги  
в фонде библиотеки**



## Ответ № 4



1. Обращение удалённого пользователя к библиотеке
2. В том числе обращение к библиотеке через сеть Интернет (посещение веб-сайта ЦБС)
3. Справка
4. Справка в удалённом режиме
5. Справка в удалённом режиме через виртуальную справочную службу (ВВС)
6. Адресная справка

## Вопрос № 5

24 апреля 2019 года картина обслуживания пользователей в библиотеке выглядела следующим образом:

- ✓ Записано 3 (трое) читателей, которые в силу возраста и здоровья не могут посещать библиотеку. Библиотекарь их посетил на дому и выдал 7 экземпляров художественной литературы.
- ✓ Обратились 2 (двое) читателей по телефону с вопросом о режиме работы библиотеки в майские праздничные дни.
- ✓ Адресовал 1 (один) учитель по электронной почте запрос с просьбой подобрать публикации о фестивале «Новотроицкая весна – 2019», сделать скан-копии и направить ему. Библиотекарь выполнил этот запрос.

**Как будет произведён статистический учёт этого рабочего дня библиотеки?**



**Записано 3 (трое) читателей, которые в силу возраста и здоровья не могут посещать библиотеку. Библиотекарь их посетил на дому и выдал 7 экземпляров художественной литературы**

1. Число зарегистрированных пользователей – 3
2. В том числе удалённые пользователи – 3
3. В том числе инвалиды – 3
4. Читательская категория: пенсионеры – 3
5. Книговыдача: выдано – 7 экземпляров
6. Отрасль знаний: художественная литература – 7 экземпляров
7. В том числе выдано из фонда на физических носителях – 7 экземпляров
8. В том числе выдано в удалённом режиме – 7 экземпляров
9. В том числе по видам документов: книги – 7 экземпляров
10. Число обращений к библиотеке удалённых пользователей (число посещений) – 3
11. В том числе обращения внестанционарных форм обслуживания (посещения) – 3
12. В том числе посещения для библиотечно-информационных услуг - 3



## Обратились 2 (двое) читателей по телефону с вопросом о режиме работы библиотеки в майские праздничные дни

- Обращения удалённых пользователей к библиотеке – 2
- В том числе обращения удалённых пользователей по телефону – 2
- Консультации – 2
- В том числе консультации в удалённом режиме – 2
- В том числе в удалённом режиме по телефону - 2

**Адресовал 1 (один) учитель по электронной почте запрос с просьбой подобрать публикации о фестивале «Новотроицкая весна – 2019», сделать скан-копии и направить ему по ЭП.**

**Библиотекарь выполнил этот запрос**

1. Обращение удалённого пользователя – 1
2. В том числе обращение удалённого пользователя по электронной почте – 1
3. Справка – 1
4. В том числе справка в удалённом режиме – 1
5. В том числе справка в удалённом режиме по электронной почте – 1
6. Тематическая справка - 1
7. В том числе тематическая справка краеведческого характера – 1
8. Источник выполнения справки: собственные базы данных – 1
9. Выданы электронные копии – 5 единиц (к примеру!)