

Методические рекомендации муниципальным библиотекам по проведению удаленных (дистанционных) мероприятий и методике их учета.

В связи с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 13.03.2020 г. № 129 (ред. от 12.11.2020 г.) "О введении режима повышенной готовности на территории Краснодарского края и мерах по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)" изменились формы библиотечного и информационного обслуживания в библиотеках Краснодарского края.

Методические рекомендации призваны унифицировать учет удаленных (дистанционных) посещений, пользователей и мероприятий общедоступными библиотеками Краснодарского края и обеспечить качество библиотечных статистики и мониторингов.

Методические материалы разработаны на основании "ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления", "ГОСТ Р 7.0.103-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения", Приказа Министерства культуры Российской Федерации "Об утверждении порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда" от 08.10.2012 г. № 1077 (в ред. Приказа МК РФ от 02.02.2017 г. № 115), Приказа Росстата от 05.10.2020 г. № 616 "Об утверждении форм федерального статистического наблюдения с указаниями по их заполнению для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культурно-досугового типа, общедоступных (публичных) библиотек и театров", Распоряжения Минкультуры России от 16.10.2020 г. № Р-1358 (ред. от 03.11.2020 г.) "О методологии расчета показателя "Число посещений культурных мероприятий".

Первичные статистические данные собирает и предоставляет конкретная библиотека, являющаяся юридическим лицом или структурным подразделением юридического лица.

1. Термины и определения

Показатели библиотечной статистики: количественные характеристики того или иного явления или процесса библиотечной деятельности, которые выражаются в *абсолютных, средних и относительных величинах*.

Библиотечное мероприятие: обобщенное название форм библиотечно-информационных услуг, ориентированных на различные категории пользователей для удовлетворения их социально-культурных и

информационных потребностей. *Примечание: Например, вечер встречи, дискуссия, библиотечный квест, выставка.* (3.4.4. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения).

Виртуальное посещение: обращение удаленного пользователя к веб-сайту библиотеки. (3.2.5.1. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения).

Внестационарное обслуживание: предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг вне стационарной библиотеки с целью приближения к месту работы, учебы или местожительства населения. *Примечание: Осуществляется, например, посредством библиотечных пунктов, передвижных библиотек, заочного абонемента.* (3.3.11. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения).

Дистанционное обслуживание (виртуальное обслуживание): Предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке или ее внестационарном подразделении. (3.3.12. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения).

Обращение к веб-сайту библиотеки: сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы; приравнивается к посещению библиотеки (3.15. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления).

Обслуживание через сайт библиотеки: дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность получения библиотечно-информационных услуг через сайт библиотеки или на адрес электронной почты пользователя. (3.3.12.1. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения).

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 (3.20. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления); **Посещение:** зафиксированный приход физического лица в помещение библиотеки, ее внестационарное подразделение или **обращение** в библиотеку в режиме удаленного (дистанционного) доступа (visit) (3.2.5. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения).

Справочно-библиографическое обслуживание: предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей (3.3.5.2. ГОСТ Р 7.0.103-2018. Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения).

Удаленный пользователь: физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-телекоммуникационных сетей. (3.27. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления).

2. Учет удаленных пользователей

Учету подлежат удаленные пользователи, обратившиеся в Библиотеку за получением библиотечных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий:

- предоставление доступа к электронным каталогам, базам данных библиотеки;
- виртуальная справочная служба;
- заказ и продление документов из фонда библиотеки;
- электронная доставка документов;
- предоставление доступа к сетевым электронным ресурсам;
- другие услуги, оказываемые в удаленном режиме.

Удаленные пользователи подсчитываются как в целом, так и дифференцированно по видам обслуживания.

Единицей учета удаленных пользователей является число зарегистрированных (авторизованных) пользователей на веб-сервере библиотеки (при наличии системы регистрации (авторизации) пользователей на веб-сервере) или через аккаунты в социальных сетях (см. например <http://anapa-biblio.ucoz.ru/register>), другая информация, позволяющая идентифицировать пользователя (ФИО, номер читательского билета).

3. Учет посещений (обращений) удаленных пользователей

Библиотеки обязаны вести учет обращений удаленных пользователей.

Единицей учета посещений является обращение удаленного пользователя за получением библиотечной услуги:

- на веб-сайт библиотеки;
- посещения социокультурных мероприятий, организованных библиотекой (удаленно при помощи систем видеоконференций – Zoom, Skype и т.д.).
- на страницу библиотеки в социальных медиа (социальной сети) для получения справочно-библиографического обслуживания (предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей) – учитывается в "Книге учёта библиографических справок";
- обращения в библиотеку посредством средств коммуникации (телефон, почта, факс, телеграф, электронная почта).

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

Учет обращений удаленных пользователей можно вести в Дневнике учета обращений удаленных пользователей с ежедневным/ежемесячным подведением итогов.

Подсчет удаленных пользователей сайта и обращений к нему производится через интернет-статистику с помощью счетчика,

предназначенного для внешнего независимого учета посещаемости сайта. (сервис Яндекс-Метрика, счетчика mail.ru и др.)

Единица обращения к веб-сайту библиотеки – это сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы. Таким сеансом считается сессия (визит).

Единицей подсчета количества обращений является приход пользователя, обращение (сессия) к ее веб-сайтам:

- обращение к электронным ресурсам открытого доступа, отбираемым и аннотируемым библиотекой;
- обращение к электронным ресурсам, размещенным на веб-сайтах библиотеки.

4. Учет дистанционных (удаленных) мероприятий

Единицей подсчета количества библиотечных мероприятий является одно целевым образом организованное событие вне зависимости от времени его протекания. (9.1. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления).

Учету подлежат оригинальные мероприятия, организованные и проводимые библиотекой самостоятельно в дистанционном режиме (например, викторина, встреча, лекция и др.), и мероприятия, в которых участвует библиотека (например, Всероссийская интернет-акция "75-я годовщина Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945", Всекубанской акции "Читаем Пушкина – 2020" и др.), предполагающие интерактивное взаимодействие с удаленными участниками.

Дистанционное библиотечное мероприятие – вид библиотечной услуги, направленной на различные категории пользователей для удовлетворения их социально-культурных и информационных потребностей, представляющий собой совокупность действий и организационных форм, среди которых обязательными являются план подготовки и проведения с указанием этапов, сроков и ответственных лиц, наличие конечного продукта (оригинальный медиаконтент, созданный с использованием ресурсов библиотеки, в виде аудио- или видеозаписи, презентации в различных форматах, текстовых и иллюстрированных страниц), размещенного на сайтах и аккаунтах библиотеки в социальных сетях, а также зафиксированный численный показатель аудитории медиаконтента и обратная связь в виде комментариев.

Рекомендуем при проведении мероприятий сначала определиться с его форматом (вебинар, викторина, акция, флешмоб, конкурс, и т.д.), затем издать приказ о его проведении.

Разработать положение (конкурс, акция, проект, марафон), программы (вебинар) и др. В положении должны быть указаны цели и задачи, периоды проведения мероприятия, целевая аудитория, обозначены хештеги.

При проведении видеоконференций необходимо учитывать число непосредственных участников прямой трансляции.

При проведении онлайн-мероприятия желательно сделать видео мероприятия, чтобы участники, которые не смогли присоединиться вовремя в онлайн, смогли посмотреть событие позже. По окончании следует подготовить документацию.

На все дистанционные мероприятия оформляется паспорт дистанционного мероприятия, который разрабатывается библиотеками самостоятельно на основе типовой формы (при необходимости к паспорту в качестве дополнения прилагается список участников, протокол жюри (если это онлайн-конкурс), информационный отчет. Обратную связь желательно фиксировать скриншотами веб-страницы (в том числе и скриншотами комментариев).

Все проведенные мероприятия регистрируются в 3-й части Дневника.

Единичный пост и репост в социальной сети мероприятием не считается.

Подсчет публикаций и просмотров используется для анализа эффективности работы библиотеки. Данные сведения необходимы для мониторинга активности библиотеки в социальных сетях и составления информационных отчетов.

Выставка книг (не путать с презентациями книг и книжными обзорами, проводимыми удаленно при помощи систем видеоконференций или видеозаписи), мероприятием не является и учитывается в отдельном журнале (тетради) только для анализа выставочной деятельности библиотеки.

Учету не подлежат удаленные обучающие мероприятия для библиотечных работников (стажировки, практикумы мастер-классы, совещания, семинары, тренинги и т. д.).

5. Организация учета показателей удаленных (дистанционных) мероприятий

Учет показателей удаленных (дистанционных) мероприятий и их посетителей регламентируется положением об учете статистических показателей деятельности библиотеки муниципального образования, согласованным с учредителем.

Сроки хранения учетных документов устанавливаются в соответствии с приказом Федерального архивного агентства от 20 декабря 2019 г. № 236 "Об утверждении перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения".

Библиотекам, выполняющим муниципальные задания, необходимо согласовать итоговые показатели по муниципальному заданию за 2020 год с учредителем.

Приложение 1
Образец журнала учета
дистанционных мероприятий

Структурное подразделение _____

Учет удаленных (дистанционных) мероприятий, посещений удаленных мероприятий

1	2	3	4	6	7	8
Дата	Название мероприятия	Форма мероприятия	Количество участников*	Количество постов	Количество просмотров	Ссылка на мероприятие в Интернете

* для мероприятий конкурсного характера и для мероприятий в формате видеоконференций (ZOOM, Skype и др.)

Утверждаю
Директор

Паспорт дистанционного
(онлайн, удаленного) мероприятия

Наименование библиотеки (структурного подразделения)

1. Название мероприятия	
2. Форма мероприятия	
3. Дата публикации	
4. Цель мероприятия	
5. Целевая аудитория	
6. Место проведения (сайт, аккаунты в соцсетях, другое)	
7. Представлено литературы (экз.)	
8. Представлено фото, видео- и аудиоматериалов (ед.)	
9 Количество публикаций (ед.)	
10. Количество просмотров (через пять дней после публикации)	
11. Хэштеги	
12. Примечания	

Ответственный
за проведение мероприятия

должность

Ф.И.О.