

Государственное казенное учреждение культуры
«ЛЕНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»
Отдел обслуживания

**УЧЕТ УДАЛЕННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В
ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕКАХ
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Методические рекомендации



Санкт-Петербург

2018

ББК 78.35 У 91 **Учет удаленных пользователей в общедоступных библиотеках Ленинградской области:** методические рекомендации: / сост. Куприянова О.Г., отв. за вып. Л.К. Блюдова; ГКУК «Ленинградская областная универсальная научная библиотека». - Санкт-Петербург, 2018. – 10 с.

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

Тираж 10 экз.

Государственное казенное учреждение культуры
«Ленинградская областная универсальная научная библиотека»
191144, Санкт-Петербург, ул. Кирилловская, 19,
тел. (812) 577-71-96
e-mail: lounb.nmo@mail.ru; info@reglib.ru

Учет удаленных пользователей в общедоступных библиотеках Ленинградской области

В настоящее время информационно-коммуникационные технологии сформировали новый вектор взаимодействия библиотеки и населения. В библиотеку обращаются за конкретной информацией: адресной, социально-бытовой, правовой и т. д. Ресурсной базой информации сегодня выступают как традиционные носители информации, так и информационные сети различного уровня, в том числе электронные справочные системы, а также собственные электронные информационные ресурсы библиотек – библиографические, полнотекстовые, фактографические.

В настоящее время библиотечное обслуживание рассматривается как предоставление населению библиотечных услуг. Всё шире становятся возможности библиотек по предоставлению дополнительных сервисных услуг населению, связанных с современными технологиями (копирование, сканирование, тематический поиск документов, подготовка мероприятий с мультимедийным сопровождением и т.д.). Таким образом, сегодня значительно расширился перечень услуг, которые библиотеки оказывают населению.

Библиотечные услуги – вид государственной или муниципальной услуги по удовлетворению культурных, информационных, образовательных, досуговых потребностей населения формами, предусмотренными уставом библиотеки.

Расширение ассортимента библиотечных услуг, внедрение новых технологий влияют на систему учёта библиотечной работы и на библиотечную статистику.

Одна из основных единиц учёта библиотечного обслуживания – **количество пользователей**. С расширением спектра библиотечных услуг (от выдачи книг на дом до сложного поиска информации в сети интернет) меняется содержание понятие «пользователь библиотеки».

Результат регламентации учёта пользователей в каждой общедоступной библиотеке должен быть оформлен в виде локального технологического документа, утвержденного директором библиотеки.

Одновременно должны быть внесены изменения в Правила пользования библиотекой, утверждаемые директором библиотеки по согласованию с учредителем библиотеки, и другие библиотечные локальные регламентирующие и технологические документы.

Цель данных методических рекомендаций – определить, кто относится к удаленным пользователям выработать единый подход к учёту удаленных пользователей для 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-НКот 08.11.2018 № 662.

Само понятие Пользователь впервые появляется как библиотечный термин с вступлением в силу Федерального закона «О библиотечном деле» от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ. Федеральный закон от 2 июля 2013 г. N 185-ФЗ внес изменения и дополнения, которые вступили в силу 1 сентября 2013 г.

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 читательский билет с индивидуальным штрихкодом, действующим в течение 10 лет. При ежегодной перерегистрации корректировке подлежат все данные, кроме номера читательского билета (штрихкода). Если читательский билет утерян или приведен в негодное для применения состояние, то он подлежит обмену на условиях, установленных в библиотеке, при этом штрихкод 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 ит. 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.

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

В соответствии с приказом Росстата 07.12.16 №764, к удаленным пользователям относятся и пользователи внестационарной сети.

В ГОСТе и указаниях по заполнению формы 6-НК нет более подробных разъяснений о том, какие именно категории пользователей относятся к удаленным. Но если обратиться к Указаниям по заполнению Раздела 5 строки 17 «Выдано в удаленном режиме», где речь идет о 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, т.к. все они фактически являются физическими или юридическими лицами и пользуются библиотекой вне ее стен.

Итак, 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 аккаунтов в социальных сетях
- Количество пользователей виртуальных читальных залов

Обращения в библиотеку по телефону, телеграфу считаются как удаленные обращения (посещения).

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

Количество удаленных пользователей, обслуженных библиотеками региона, растет с каждым годом. Если в 2015 г. таких пользователей было 42,7 тыс., в 2016 51,9 тыс., в 2017 52,2 тыс. и это число, по-видимому, будет только увеличиваться.

Формы первичной учётной документации для статистического учета удаленных пользователей

Формы первичной учётной документации утверждаются приказом директора и являются основанием для статистического учёта 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 учёта удаленных пользователей включаются в годовой отчет и статистическую форму № 6 -НК.

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

Учёт пользователей (абонентов) МБА и электронной доставки документов (ЭДД)

Единицей учета пользователей МБА и ЭДД является абонент, зарегистрированный в картотеке регистрации или базе данных (БД) абонентов МБА и ЭДД.

Учёт общего числа пользователей МБА и ЭДД проводится по числу пользователей, зарегистрированных в картотеке или БД абонентов МБА и ЭДД.

Абоненты МБА и ЭДД входят в общее число удаленных пользователей библиотеки.

Учет удаленных пользователей веб-сайта библиотеки

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

- код посетителя (IP адрес физического или юридического лица) официального сайта библиотеки, зарегистрированный автоматизированной системой интернет-статистик mail.ru, Яндекс статистика и пр.;
- учётная запись, под которой пользователь входит, авторизовавшись в АБИС «ИРБИС» средствами учета пользователей системы. Для авторизации необходимо заполнить определенные поля: фамилия имя, адрес электронной почты, придумать и запомнить пароль
- адрес электронной почты/номер телефона, факса физического или юридического лица, обратившегося в удаленном режиме в структурные подразделения библиотеки для получения библиотечных услуг;
- пользователь, обратившийся в библиотеку для получения информации или услуг через аккаунты в социальных сетях.

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.

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

Учет числа пользователей, обращающихся в библиотеку в режиме удаленного доступа через АБИС «ИРБИС», осуществляется средствами библиотечной системы. Показания счетчиков ежедневно снимаются с помощью Отчетов в АБИС «ИРБИС» и заносятся в журнал учета обслуживания удаленных пользователей библиотеки.

Журналы учета обслуживания удаленных пользователей библиотеки ведутся в электронной форме с обязательной ежемесячной распечаткой на бумажном носителе.

В библиотеке устанавливаются следующие сроки хранения форм первичной учетной документации по учету обслуживания удаленных пользователей: электронная запись в модуле «Регистрация пользователей» АБИС «ИРБИС» в течение 3 лет; электронная регистрационная форма

удаленного пользователя в течение 1 года; коды посетителей (IP адресов) сайта библиотеки в течение 3 лет, журналы учета обслуживания удаленных пользователей библиотеки в течение 3 лет.

Пример счетчика посещаемости сайта mail.ru



Получить код счетчика можно по адресу: <http://top.mail.ru/code>

Хост – это уникальная пара IP-адреса и IP-адреса прокси-сервера (если посетитель им пользуется). Уникальность сохраняется в течение одного дня, недели или календарного месяца – в зависимости от типа предоставляемой статистики. Количество уникальных хостов за месяц – это именно количество уникальных хостов за месяц, а не их сумма по дням. Новым считается уникальный хост, с которого ещё не было зарегистрировано ни одного посещения с начала текущего календарного месяца.

Визит – это загрузка страницы ресурса, на которой установлен счётчик. Счётчиками учитываются все визиты без ограничений по минимальному времени перезагрузки счётчика одним посетителем. Не засчитываются загрузки счётчиков некоторыми роботами: MSIECrawler, NetVampire, Teleport, GetRight и Reget.

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.

Но при этом хочется отметить, что учет пользователей сайтов по IP адресам компьютеров не может быть точным, т.к. с одного и того же компьютера, расположенного в библиотеке или Интернет кафе, к сайту

вашей библиотеки могут обращаться сотни удаленных пользователей, которых невозможно подсчитать и идентифицировать. Также не учитываются как зарегистрированные пользователи посетители массовых мероприятий, в том числе проводимых вне 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.

Учет пользователей внестационарной сети

Внестационарное библиотечное обслуживание активно используется и развивается и в настоящее время. Внестационарное библиотечное обслуживание населения – это обслуживание читателей вне стен библиотеки, обеспечивающее приближение библиотечных услуг к месту работы, учебы или жительства населения в библиотечных пунктах, передвижных библиотеках средствами бригадного, заочного абонемента и др.

Библиотечный пункт – форма внестационарного обслуживания – территориально обособленное подразделение, организуемое по месту жительства, работы или учебы пользователей библиотек.

Коллективный абонемент – форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу произведений печати и других документов коллективам небольших предприятий, учреждений и организаций для использования вне библиотеки на определенный срок.

Выездной читальный зал (временный читальный зал) – наряду со стационарным читальным залом применяется нестационарная форма –

выездной читальный зал – форма внестационарного библиотечного обслуживания населения, предусматривающая возможность читателям пользоваться произведениями печати, прежде всего, периодикой, на рабочем, учебном месте, в местах массового отдыха в определенные дни и часы месяца, с заключением договора между организацией и библиотекой

Книгоношество – форма внестационарного библиотечного обслуживания, заключающаяся в доставке книг из стационарной библиотеки или библиотечного пункта по месту жительства или работы читателя. В последнее время всё чаще употребляется словосочетание "надомный абонемент".

Надомный абонемент - обслуживание читателей, не имеющих возможности самостоятельно посещать библиотеку по причине ограничения физических возможностей здоровья на дому.

Книгоношество и надомный абонемент в библиотеках Ленинградской области используются в обслуживании маломобильных групп населения.

Передвижная библиотека (стоянка библиобуса, автобиблиотеки, КИБО, или транспорта сельской администрации, отдела культуры) – форма организации внестационарного библиотечного обслуживания населения отдаленной территории, где нет возможности пользоваться стационарной библиотекой. Работа передвижной библиотеки осуществляется сотрудниками стационарной библиотеки, могут привлекаться волонтеры.

Специально оборудованные библиобусы, приобретенные на средства государственной программы Ленинградской области "Развитие культуры в Ленинградской области", работают в Выборгском, Сланцевском, Бокситогорском, Подпорожском, Гатчинском, Лодейнопольском районах.

Договор на организацию любой формы внестационарного обслуживания подписывается руководителем (директором/заведующей) стационарной библиотеки.

Время работы всех видов внестационарной сети определяется библиотекой в твердо установленные дни и часы.

Учет пользователей внестационарной сети, их обращений, запросов и оказанных библиотечно-информационных услуг ведется в соответствии с требованиями национального стандарта ГОСТ Р 7.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», а также принятыми в общедоступных библиотеках Ленинградской области правилами и учетными документами, применяемыми в стационарных библиотеках.

Основными формами учетной документации являются:

- Формуляр пользователя (печатный/электронный);
- Картотека регистрации абонентов информации;
- Тетрадь (журнал) учета справок;
- Дневник учета работы;
- Отчеты по работе за определенный период.

Сведения включаются в отчет библиотеки, в ведении которой находится библиотечный пункт, передвижка, коллективный абонемент и т.д.

Контроль учета статистических данных осуществляется заведующим структурным подразделением стационарной библиотеки (ответственным за работу внестационарной сети).

Отчеты по статистическим показателям предоставляются в методические отделы (отделы обслуживания читателей библиотеки) ежемесячно, ежеквартально и ежегодно.

Статистические данные работы внестационарной сети за год заносятся в статистическую форму 6-НК, как работа с удаленными пользователями, фиксируются в графе 6Раздела 4 «Число зарегистрированных пользователей и посещений библиотеки».

Вся учетная и отчетная документация внестационарных форм обслуживания хранится в стационарной библиотеке не менее 3-х лет.

Какое программное обеспечение используется для учета удаленных пользователей

Для того чтобы подсчитать количество удаленных пользователей, используется различные компьютерные программы: AWStats, WebLogExplorer и другие. Каждая из них имеет как преимущества, так и недостатки.

К примеру, программное обеспечение AWStats является одним из средств, с помощью которого можно получить отчет о количестве посетителей не только веб-ресурса, но и каждой отдельной страницы.

Среди его преимуществ стоит отметить следующие:
генерирование результатов в виде веб-страницы и обеспечение их связи гиперссылками;
возможность устройства в веб-сайт;
возможность осуществления анализа времени сессии пользователя и прочее.

При этом данная программа имеет некоторые недостатки. Например, для осуществления первичной настройки ее параметров необходимо владеть специальными знаниями и навыками, поскольку это довольно сложный процесс.

Кроме того, для AWStats характерно отсутствие графического интерфейса, что усложняет осуществление учета удаленных пользователей в библиотеке.

Если речь идет о таком программном обеспечении, как WebLogExplorer, то оно используется для анализа файлов-отчетов известных серверов и построения на их основе сравнительных таблиц. Такое ПО отличается простотой первичной настройки параметров, наличием графического интерфейса, гибкой настройкой системы фильтрации. Помимо этого, данная программа может идентифицировать «роботов» с целью корректировки этих посещений.

Однако при таком количестве достоинств WebLogExplorer имеет и несколько недостатков. В отличие от AWStats она не предоставляет

возможность для того, чтобы определить и проанализировать продолжительность времени сессии посетителя. А для каждого отдельного фильтра обеспечивается всего лишь один отчет.