

Вопрос №1: Учет обращений в социальных сетях

Ответ:

Учитываются обращения удаленных пользователей к веб-сайтам библиотеки на основе фиксации посещений сайтов библиотеки, имеющих отдельные счетчики, исключая блоги и аккаунты в социальных сетях (См. *Указания по заполнению формы 6-НК Раздел 4 Графа 11*).

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. По опыту работы общедоступных библиотек Карелии таких обращений очень мало. Обычно удаленные пользователи со своими запросами обращаются по телефону или по электронной почте.

Вопрос №2: Учет книговыдачи во время проведения массовых мероприятий и акций, а также с открытых выставок и фондов открытого доступа.

Ответ:

Учет выдачи документов во время проведения массовых мероприятий может осуществляться двумя способами. Первый, это текущий учет выдачи каждого экземпляра документов, представленных на мероприятии участникам мероприятия непосредственно во время его проведения в библиотеке или вне стен библиотеки. В таком случае общая книговыдача на каждом конкретном мероприятии указывается в 3 части «Дневника библиотеки», где ведется учет массовой работы или в паспорте массового мероприятия.

Второй вариант – это определение числа выданных документов с применением коэффициента, который определяется путем мониторинга: проведения сплошного учета выдачи документов в ходе проведения различных по форме массовых мероприятий для участников разного возраста в разные периоды времени в течение года и рассчитывается по формуле.

Коэффициент выдачи документов с открытых выставок и фондов открытого доступа также проводится на основании мониторинга несколько раз в течение года в разные дни недели и разных видов выставок.

Если структурные подразделения библиотеки также хотят использовать в работе коэффициент выдачи с выставок и фондов открытого доступа или массовых мероприятий, они должны провести собственные мониторинги для определения коэффициента выдачи для конкретной библиотеки, т.к. их данные могут значительно отличаться от данных центральной районной (городской) библиотеки.

Результаты мониторинга и полученные коэффициенты по каждому структурному подразделению оформляются в виде документа и согласовываются методическим советом или советом при директоре, при необходимости с учредителем. Затем полученные коэффициенты утверждаются приказом директора по библиотеке и для каждого структурного подразделения.

Полная методика расчета коэффициента выдачи документов с массовых мероприятий, с открытых выставок и фондов открытого доступа будет представлена в

виде консультации в 4 квартале 2018 г. Если вы хотите внедрить коэффициенты в 2018 году, рекомендуем вам уже в течение 2018 года провести соответствующие мониторинги, по результатам которых и предложенной в консультации методики расчета коэффициентов, в конце 2018 года вы сможете рассчитать коэффициенты выдачи для вашей библиотеки, ее структурных подразделений и применить их при учете общей книговыдачи в 2018 году.

Вопрос №3: Поступление и использование финансовых средств

Ответ:

9 января 2018 г. всем директорам библиотек были направлены по электронной почте «**Методические рекомендации для использования в работе при заполнении Раздела 7. «Поступление и использование финансовых средств» формы 6-НК статистической формы 6-НК**», подготовленные ГИВЦем Минкультуры РФ. С ними необходимо ознакомить бухгалтеров ваших учреждений и применять при заполнении этого раздела.

Рекомендуем тем, у кого есть вопросы по заполнению данного раздела вновь обратиться к этим рекомендациям или к Г.А. Власовой, **главному методисту отдела организации и методики библиотечной работы «БУ «НБ РК»** по электронной почте vlasova@library.karelia.ru и получить ответ в индивидуальном порядке.

Вопрос №4: Учет удаленных пользователей

Ответ:

К удаленным пользователям относятся физические или юридические лица, пользующиеся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-коммуникационных сетей (*ГОСТ 7.0.20-2014; Указания по заполнению формы 6-НК*).

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 внеэстабионарных 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 внеэстабионарных 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.

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 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.

Вопрос №5: Учет и регистрация пользователей библиотеки, посещений библиотеки, учет посещений массовых мероприятий

Ответ:

Пользователь (читатель, абонент, посетитель мероприятия) библиотеки: физическое лицо (индивидуальный пользователь) или юридическое лицо (коллективный пользователь), обращающееся в библиотеку за библиотечно-информационными услугами (*ГОСТ Р 7.0.20-2014*).

Учет пользователей ведется ежедневно (по режиму работы библиотеки) в Дневнике библиотеки. Каждый пользователь учитывается в библиотеке только 1 раз в течение календарного года. Посетители массовых мероприятий являются пользователями библиотеки, **но в форме 6-НК как пользователи не учитываются**. (*Указания по заполнению формы 6-НК*). Если придя на мероприятие, его участник прошел регистрацию в первый раз в отчетном году, то он учитывается как зарегистрированный пользователь. Если же участник мероприятия уже был зарегистрирован как пользователь в текущем году, то вторично его регистрировать нельзя и его участие в мероприятии учитывается только как посещение (Раздел 4 Графа 9).

В каждой библиотеке необходимо вести регистрационную картотеку пользователей библиотеки, где будут указаны необходимые для регистрации персональные данные пользователя, картотека должна храниться в закрытом месте (желательно сейф или хотя бы закрывающийся на ключ шкаф, ящик). Как правило, читательские формуляры находятся на кафедре обслуживания, поэтому в них необходимо указывать только минимум данных, а именно регистрационный № пользователя по регистрационной картотеке, все персональные данные пользователя хранятся в регистрационной картотеке. Это необходимо для соблюдения требований ФЗ от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных», а также поможет убедить пользователей, что их персональные данные не доступны для посторонних.

По учету удаленных пользователей см. ответ на вопрос №4.

Учет посещений библиотеки. Как посещение учитывается зарегистрированный приход физических лиц в помещение библиотеки с целью получения библиотечно-информационных услуг, использования библиотечного пространства для общения и рекреации (*Указания по заполнению формы 6-НК*) ведется ежедневно (по режиму работы библиотеки) в Дневнике библиотеки.

К посещениям относится посещение массовых мероприятий, учет посещений массовых мероприятий ведется в 3 части Дневника библиотеки или в Паспорте массовых мероприятий (для библиотек, где проводится большое количество мероприятий). Учитываются также **посещения массовых мероприятий, проводимых библиотекой за**

пределами собственной территории (в образовательных учреждениях, домах культуры, учреждениях социальной сферы и т.д.). В соответствии с *Указаниями по заполнению формы 6-НК* «Число посещений массовых мероприятий учитывается по входным билетам или приглашениям, спискам участников» (списки участников не являются обязательными, т.к. могут расцениваться как нарушение *ФЗ от 27.07.2006 г. № 152 «О персональных данных»*).

Обращения удаленных пользователей приравниваются к посещению библиотеки, **исключая обращения к блогам и аккаунтам в социальных сетях**. В *Указаниях по заполнению формы 6-НК* к обращениям удаленных пользователей относятся обращения пользователей по почте, по телефону, факсу, по информационно-телекоммуникационным сетям с запросами на получение библиотечно-информационных услуг (Раздел 4 Графа 10), **в том числе обращения к сайту библиотеки** на основе фиксации счетчиком посещений сайта (раздел 4 Графа 11).

Власова Г.А., гл. методист отдела организации
и методики библиотечной работы
БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»