**Примерное положение**

**о предоставлении библиотечно-информационных услуг**

**удаленным пользователям**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о предоставлении доступа к информационным ресурсам удаленным пользователям (далее – Положение) устанавливает основные принципы и формы обслуживания пользователей посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; федеральным законом от 27. 07. 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 февраля 2016 г. № 326-р «Стратегия государственной культурной политики на период до 2030 года», распоряжением Правительства Российской Федерации от 13 марта 2021 года № 608-р «Стратегия развития библиотечного дела в Российской Федерации на период до 2030 года», Модельным стандартом деятельности общедоступной библиотеки. Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти», утвержденным министром культуры РФ 31 октября 2014 года, Законом Амурской области от 05.03.1997 № 150-ОЗ «О библиотечном деле»; Модельным стандартом деятельности муниципальной общедоступной библиотеки Амурской области, утвержденным приказом Министерства культуры и архивного дела Амурской области от 28.10.2015 № 212.

1.3. В Положении использованы ссылки на следующие стандарты: ГОСТ 7.0.20-2014. «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21.10. 2014 г. №1367-ст); ГОСТ Р 7.0.103.-2018 «Библиотечно-информационное обслуживание».

1.4. Положение разработано в целях обеспечения доступа удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотек на основе информационно-коммуникационных технологий.

**2. Основные понятия**

2.1. **Библиотечно-информационное обслуживание –** вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг.

2.2. **Виртуальное посещение –** обращение удаленного пользователя к веб-сайту библиотеки.

2.3. **Дистанционное (виртуальное) обслуживание –** предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке или её внестационарном подразделении.

2.4. **Информационная потребность пользователя –** осознанная необходимость в знании, требуемом для решения научной, учебной, социальнокультурной или практической задачи, для самообразования или удовлетворения личного интереса

2.5. **Незарегистрированный пользователь –** пользователь, использующий услуги библиотеки, не требующие регистрации (идентификации).

2.6. **Открытый доступ (к электронным ресурсам**) – доступ к информации без специальных финансовых, юридических и технических условий с использованием информационно-телекоммуникационных сетей.

2.7. **Пользователь –** физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой.

2.8. **Посещение –** зафиксированный приход физического лица в помещение библиотеки, её внестационарное подразделение или обращение в библиотеку в режиме удаленного (дистанционного) доступа.

2.9. **Права доступа –** совокупность правил, регламентирующих порядок, условия доступа пользователя к информации и к её носителям.

2.10. **Сайт** **библиотеки –** набор логически связанных между собой нескольких веб-страниц, имеюших уникальный адрес и воспринимаемый пользователями как единое целое, доступное им в компьютерной сети под общим доменным именем и IP-адресом или локально на одном компьютере. Сайт является собственностью библиотеки и подлежит охране с точки зрения авторского права.

2.11**. Социальные сети** — онлайн-платформы, предусматривающие двустороннюю коммуникацию между сотрудниками библиотеки и пользователями платформы. Включают в себя ВКонтакте, Facebook, Instagram, TikTok, YouTube и мессенджер Telegram.

***Страница ЦБС* –** открытое, публичное сообщество (группа ВКонтакте, страница в Facebook, аккаунт в Instagram, TikTok, канал в мессенджере Telegram), от лица которого публикуются материалы, ведется обслуживание и коммуникация с пользователями соцсетей. Страница использует фирменный стиль, предоставляет весь спектр предусмотренных ЦБС онлайн-услуг. Страница верифицирована социальной сетью, носит интуитивно понятное для широкой аудитории название, которое легко найти в поиске по страницам. На страницу ведут ссылки с официального сайта библиотеки и всех официальных справочных материалов о библиотеках района в онлайновой среде

***Страница библиотеки (отдела)*** — онлайн-страница в социальных сетях, используемая в качестве официального канала взаимодействия сотрудников структурного подразделения ЦБС с пользователями. Страница создается для каждой отдельной библиотеки вне зависимости от количества расположенных на ней отделов. При необходимости, по согласованию с администрацией создается страница конкретного отдела.

2.12. **Удаленный пользователь –** физические или юридические лица, пользующиеся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-коммуникационных сетей.

2.13. **Электронная услуга (библиотечно-информационная**) – услуга, предоставляемая посредством информационно-коммуникационных технологий с локальных серверов или через сети.

**1. Организация библиотечно-информационного обслуживания удаленных пользователей**

3.1. Задачи, реализуемые при организации обслуживания удаленных пользователей:

– предоставление пользователям достоверной информации посредством информационно-коммуникационных технологий на основе свободного и равного доступа к библиотечно-информационным услугам;

– повышение информационной грамотности и формирование информационной культуры населения.

3.2. Обслуживание удаленных пользователей в библиотеке осуществляется посредством информационно-телекоммуникационных технологий.

3.3. Виды библиотечно-информационного обслуживания удаленных пользователей:

- обслуживание через сайт библиотеки – дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность получения библиотечно-информационных услуг через сайт библиотеки или на адрес электронной почты пользователя;

- обслуживание через социальную сеть – дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность связываться с другими лицами с целью общения, совместной работы и/или совместного использования информационных ресурсов при посредничестве библиотеки.

***3.4. Виды библиотечно-информационных услуг, предоставляемых через сайт библиотеки:***

3.4.1. Виртуальная выставка – демонстрация в сети интернет виртуальных образов документов, систематизированных в соответствии с определенной концепцией. Это новый вид информационно-библиотечного обслуживания пользователей, синтез традиционного (книжного) и новейшего (электронного) способов предоставления информации». Виртуальная выставка – это публичная демонстрация в сети Интернет с помощью средств веб-технологий виртуальных образов специально подобранных и систематизированных произведений печати и других носителей информации, а также общедоступных электронных ресурсов, рекомендуемых удаленным пользователям библиотеки для обозрения, ознакомления и использования.

Виртуальная выставка позиционируется как многофункциональный информационный ресурс, предоставляющий широкому кругу пользователей возможность повысить эффективность поиска информации, расширить круг необходимых материалов (тексты, графика, аудио, видео и др.). Виртуальные выставки представляют фонд библиотеки, способствуют формированию и поддержанию имиджа, развитию и совершенствованию библиотечного сервиса.

3.4.2. Виртуальная справочная служба – справочная служба, предназначенная для дистанционной передачи библиографической либо фактографической информации пользователям, с помощью электронных средств связи, часто в режиме реального времени. Правила получения информации посредством виртуальной справочной службы должно быть отражено в Положении о виртуальной справочной службе.

3.4.3. Виртуальный читальный зал – программно-технологическое средство управления сетевыми локальными информационными ресурсами, которое предназначено для взаимного использования библиотечных ресурсов в режиме удаленного доступа.

Примечание – синоним: электронный читальный зал.

3.4.4. Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки – обеспечение возможности использования электронных каталогов, картотек, баз данных на сайте библиотеки в интерактивном режиме при непосредственном обращении удаленного пользователя к сайту. Предоставление доступа к электронным каталогам и базам данных осуществляется в рамках муниципального (государственного) задания на основании административного регламента «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3.4.5. Электронный абонемент – предоставление через сайт библиотеки зарегистрированным пользователям бесплатного доступа к сетевым лицензионным документам (электронным библиотекам) путем их загрузки на устройство пользователя.

Примечание: по истечении установленного срока загруженные документы автоматически становятся недоступными для просмотра. Количество одновременного использования документа определяется лицензий.

3.4.6. Электронная доставка документов (ЭДД) – предоставление электронных документов (или их частей) по запросу пользователя через информационно-телекоммуникационные сети. Для оформления заказа пользователю необходимо заполнить специальную форму заказа, указав сведения о документе, необходимый формат копирования (ipg, pdf, Word и др.). Правила получения копии документов посредством ЭДД должно быть отражено в отдельном Положении.

3.4.7. Электронная почта – асинхронное направление обслуживания пользователя. Пользователь получает ответ на запрос посредством электронного письма стандартного e-mail программного обеспечения.

***3.5. Работа библиотеки в социальных сетях ведется по следующим направлениям:***

− информирование о режиме работы библиотеки, о появлении/исключении услуг и т. д.;

− обслуживание читателей в личных сообщениях сообществ и в комментариях на странице сообщества;

− раскрытие виртуального и традиционного фонда (популяризация книг на страницах библиотеки);

− анонсы мероприятий для читателей, в том числе обязательные анонсы общегородских мероприятий;

− анонсы профессиональных мероприятий;

– партнерские публикации;

− культурно-массовая деятельность непосредственно в социальных сетях — акции, онлайн-викторины, квесты и прочее.

**4. Технология работы в социальных сетях по библиотечно-информационному обслуживанию удаленных пользователей**

4.1. Взаимодействие с удаленными пользователями библиотеки в социальных сетях производится через страницы ЦБС или библиотеки от имени самой библиотеки. Запрещается любое оказание услуг и информирование от имени личного аккаунта работника библиотеки.

4.2. Работа библиотеки в социальных сетях направлена на обеспечение пользователей доступом к качественной информации, продвижение традиционного и виртуального фондов, а также мероприятий библиотеки. Общение с пользователями является средством продвижения и оказания услуг библиотеки, средством доступа пользователей к информационным ресурсам библиотеки, средством получения сотрудниками библиотеки отзывов и обращений по вопросам качества услуг и информационных ресурсов библиотеки.пользователей.

4.3. Сотрудникам библиотеки запрещено выражать личную социальную или политическую позицию от имени библиотеки на страницах ее сообществ.

4.4. На страницах сообществ библиотеки публикуется оригинальная информация (созданный самостоятельно сотрудниками библиотеки или адаптированный под интересы аудитории пользователей и задачи библиотеки внешний материал) в соответствии с профилем деятельности отдела библиотеки или библиотеки в целом.

4.5. Недопустим непрофильный (не связанный с проблематикой чтения, доступа к информации, работы библиотеки, читательских интересов, миром литературы, науки, образования) материал. Внешние партнерские материалы включаются при условии их связи с профильной проблематикой страницы библиотеки. Партнерские материалы не могут преобладать в содержании постов (публикаций) страницы и согласовываются с руководителем.

4.6. Тематика постов соответствует профилю деятельности библиотеки /отдела библиотеки, учитывает интересы пользователей и является актуальной. Текст готовится самостоятельно с привлечением возможных внешних источников информации путем перефразирования, согласования стиля и формы подачи в соответствии с профилем страницы сообщества. Явные заимствования текста, иллюстраций должны сопровождаться ссылкой на автора и источник заимствования.

4.7. Директор библиотеки приказом по учреждению из числа сотрудников библиотеки назначает одного администратора страниц библиотеки в социальных сетях с указанием подтверждения (паролей) входа в социальную сеть на всех устройствах при подключении. Приказом также утвержден единый реестр страниц (Приложение 1) социальных сетей библиотеки и минимальная обязательная тематика постов (Приложение 2).

4.8. Деятельность администратора страниц библиотеки в социальных сетях.

4.8.1. Обязанности администратора страниц библиотеки в социальных сетях:

– обеспечивает содержательное наполнение страниц в соответствии с планом мероприятий;

– обеспечивает продвижение мероприятий в социальных сетях;

– обеспечивает взаимодействие с пользователями, справочное обслуживание и консультирование;

– взаимодействует с удаленными пользователями, обязательно прочитывает все сообщения и отвечает на комментарии и личные сообщения на странице библиотеки в течении 1 рабочего дня библиотеки;

– устанавливает контакт с группами, пабликами, страницами и блогерами внутри социальных сетей, у которых можно разместить информацию о библиотеке, ее услугах, мероприятиях для дополнительного охвата целевой аудитории. Ведет коммуникацию с этими информационными партнерами, создает для них эксклюзивный текстовый и фото-контент, анализирует результаты интеграций;

– передает все жалобы по профилю деятельности библиотеки, поступающие от пользователей, непосредственному руководителю;

– предоставляет ежемесячно отчет о проделанной работе;

– проводит регулярный аудит страниц библиотеки в социальных сетях на соответствие выполнения поставленных задач и представляет аналитику руководителю.

4.8.2. Администратор несет ответственность за:

– содержание информационных материалов, публикуемых на страницах библиотеки в социальных сетях;

– соблюдение авторского права в соответствии с законодательством РФ;

– соблюдение профессиональной этики общения с удаленными пользователями.

4.8.3. Администратор имеет право вносить руководителю библиотеки предложения по проведению организационных мероприятий в целях:

– продвижения библиотеки и библиотечно-информационных услуг на страницах социальных сетей;

– увеличения количества получателей библиотечно-информационных услуг в социальных сетях библиотеки;

– увеличения количества подписчиков страниц библиотеки;

– расширения аудитории материалов социальных сетей библиотеки.

**5. Учет и отчетность библиотечно-информационного обслуживания удаленных пользователей**

***5.1. Учет показателей сайта библиотеки***.

5.1.1. Учет пользователей.

В федеральном статистическом наблюдении по форме 6-НК (раздел 4 графа 7) учитываются только зарегистрированные удаленные пользователи.

Удаленные пользователи сайтов не учитываются, если они не прошли регистрацию на сайте библиотеки (например, как пользователи Личного кабинета, Виртуальной справочной службы и др. сервисов). 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.

5.1.2. 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”.

Единицей подсчета количества посещений в удаленном режиме является обращение (сессия) к ее веб-сайтам – сеанс взаимодействия пользователя с сайтом, включающий просмотр не менее одной страницы, приравнивается к посещению библиотеки.

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

5.1.4. 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.

***5.2. Учет работы в социальных сетях.***

5.2.1. Библиотека в целях оценки эффективности предоставления библиотечно-информационных услуг удаленным пользователям устанавливает для себя перечень важнейших показателей оценки того или иного интернет-канала/ социальной сети.

5.2.2. На основании ГОСТ Р 7.0.20-2014 показатели разделены на обязательные и частные. Обязательные показатели – это показатели, которые включены в форму федерального статистического наблюдения 6-НК.

К этим показателям можно отнести число справок (консультаций), выполненных по запросам удаленных пользователей и поступивших на аккаунт библиотеки в социальных сетях.

Частные показатели – это показатели, которые используются для решения конкретных задач, отражаются в формах статистического учёта, принятых в библиотеке (базы данных, карточки учёта, бланки, дневники, журналы учёта, книги учёта, паспорта мероприятий, формуляры, регистры услуг и др.).

Эти показатели используются для оценки эффективности деятельности библиотеки: количество подписчиков, количество авторов, количество комментариев, количество просмотров, количество сообщений, возраст и пол подписчиков и пр.

5.2.3. Учет показателей канала библиотеки на YouTube.  В дневниках работы следует учитывать оригинальные мероприятия, организованные и проводимые библиотеками в формате онлайн самостоятельно, без заимствования из других источников. Количество просмотров считать количеством посещений. Так как в сети Интернет мероприятие существует долго и имеет накопительный эффект, следует считать количество просмотров мероприятия количеством посещений в медиа пространстве с накопительным эффектом только за 24 часа (сутки) от начала его проведения. Обязательным подтверждением проведения онлайн-мероприятия является паспорт мероприятия установленного образца.

**6. Порядок внесения изменений и дополнений**

**в настоящее Положение**

6.1. Изменение настоящего Положения производится на основании аргументированных письменных предложений администратора социальных сетей, вынесенных на рассмотрение руководителю библиотеки.

6.2. Источником предложений по изменению регламента служат результаты регулярного аудита страниц сообществ, предложения сотрудников библиотек.

Приложение 1

Список страниц библиотеки в социальных сетях,

утвержденных приказом по учреждению

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ссылка страницы | Отдел, библиотека | ФИО администратора страницы | Дата утверждения |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Приложение 2

Примерный список тем для постов, размещаемых на страницах библиотеки

в социальных сетях.

1. Изменения в режиме работы.

2. Правила ЭДД.

3. Служба виртуальной справки.

4. Анонсы мероприятий для читателей.

5. Анонсы профессиональных мероприятий.

6. Тематические подборки литературы из традиционного фонда.

7. Продвижение профильных виртуальных ресурсов.