

Предложения и комментарии к предложениям по совершенствованию инструментария федерального статистического наблюдения по форме 6-НК от 05.10.2020

1. Предварительно обсуждали и согласны с предложениями о внесении изменений в раздел 2 «Формирование библиотечного фонда на физических (материальных) носителях».
2. Раздел 4 «Число пользователей и посещений библиотеки» предлагаем дополнить. В графе «Число зарегистрированных пользователей библиотеки, человек» выделить **в отдельную графу 7 учет** «удаленных пользователей».
3. Раздел 4. «Число пользователей и посещений библиотеки» в графе 11 (Число обращений к библиотеке удаленных пользователей, единиц) **выделить графу** «в том числе к удаленным базам данных».

Было: «В графе 11 указывается общее число обращений в библиотеку удаленно, через сеть Интернет. Учет ведется на основе фиксации посещений сайтов библиотеки всех уровней, имеющих отдельные счетчики, исключая блоги и аккаунты в социальных сетях».

Предложение по новой редакции: «В графе 11 указывается общее число обращений в библиотеку удаленно, через сеть Интернет. Учет ведется на основе фиксации посещений сайтов библиотеки всех уровней, имеющих отдельные счетчики, исключая блоги и аккаунты в социальных сетях. В графе “в том числе к удаленным базам данных” указывается общее число обращений к базам данных, приобретенным библиотекой на договорной основе (лицензионным электронным ресурсам). Данные по количеству обращений подтверждаются поставщиками ресурсов».

4. В разделе 4 формы от 05.10.2020 № 616 была изменена графа 11, убран комментарий, вследствие чего показатели «зафиксированные обращения удаленных пользователей в библиотеку по почте, по телефону, факсу, по информационно-телекоммуникационным сетям с запросами на получение библиотечно-информационных услуг» стало негде отражать. По рекомендации ГИВЦ эти данные были добавлены в графу 13 «для получения библиотечно-информационных услуг».

Предлагаем рассмотреть 2 варианта выхода из ситуации:

Вариант 1. Дополнить комментарий к графе 13

Комментарий к графе 13 в новой форме 6-НК: «Указывается общее число посещений библиотек через внестационарные формы обслуживания с целью получения библиотечно-информационных услуг (в том числе обращения к услугам КИБО, библиомобилей, библиобусов)».

Предложение по новой редакции комментария: «Указывается общее число посещений библиотек через внестационарные формы обслуживания с целью получения библиотечно-информационных услуг (в том числе обращения к услугам КИБО, библиомобилей, библиобусов), число обращений удаленных пользователей в библиотеку по почте, по телефону, факсу, по информационно-телекоммуникационным сетям с запросами на получение библиотечно-информационных услуг».

Вариант 2. Вывести этот вид обращений в отдельную графу «число обращений удаленных пользователей в библиотеку по почте, по телефону, факсу, по информационно-телекоммуникационным сетям» с соответствующим комментарием.

5. По учету работы в социальных сетях окончательного понимания и единообразного подхода, удовлетворяющего библиотеки, нет. Активность на онлайн-площадках

растет, но для введения нового раздела учета 5.1. необходимо проработать следующие вопросы:

1. Каким образом будет происходить учёт страниц/аккаунтов библиотеки на онлайн-площадки? Чем будет регламентироваться?

У одной библиотеки может быть от 0 до бесконечного количества групп/страниц в социальных сетях. Например, БАН

https://vk.com/rasl_media

<https://vk.com/niorckban>

<https://vk.com/gazetterasl>

На сегодня в ЦГПБ им. В.В. Маяковского также есть аккаунты всех подразделений, а также главная страница. И это только Вконтакте. В прошлом году принят «Регламент работы в социальных сетях» и выделен перечень утверждённых администрацией групп. В библиотеках страны скорее всего создаются подобные документы, но у каждой будет свой подход.

Для единообразия учета необходимы четкие комментарии по регламентации этой деятельности. Также необходимо прописать верификацию страниц (для онлайн-площадок, где это возможно). Механизм верификации для каждой из онлайн-площадок (ВК, YouTube, Одноклассники и др.) должен быть описан и проработан в предлагаемых РНБ поправках.

2. Раздел «Число подписчиков на страницы библиотеки на онлайн-площадках, человек»

Один и тот же читатель/подписчик может состоять во всех 1-5-10 группах библиотеки. А ещё подписаться на все аккаунты библиотеки на разных онлайн-площадках. Это означает, что одного (!) человека мы можем учитывать неограниченное количество раз. В результате получим огромные цифры. Это в корне неверно. Для реального посетителя различное целевое обращение в разные подразделения библиотеки в ходе одного визита – осознанное решение, обусловленное реальными потребностями. В каждом случае мы имеем дело с различными трудозатратами специалистов библиотеки по предоставлению реальных услуг. В случае с виртуальным пользователем мы получаем механические просмотры новостной ленты, автоматически формирующейся из самого факта подписки пользователя на разные аккаунты.

3. «Число библиотечных онлайн-мероприятий, единиц». Должны быть определены критерии для определения онлайн-мероприятия (время, качество записи, технологии проведения и т.д.)

4. Раздел «Число просмотров (посещений) страниц библиотеки на онлайн-площадках, посещения».

Просмотры и охваты в социальных сетях считаются весьма специфическим образом. Например, охват ВК — это не только количество ваших подписчиков, которые увидели пост, но и всех подписчиков, которые посмотрели репосты вашего поста на стене других сообществ или личных страниц. Хотели ли они этого? Или они просто задержались на посте, листая ленту? С тем же успехом мы можем записывать в посещения всех, кто проходил мимо библиотеки.

Что имеет смысл учитывать как посещения в социальных сетях, так это справки и консультации.

Почему:

— это реальное (подтверждённое документально!) обращение пользователя в библиотеку за библиотечной услугой;

— в большинстве случаев сообщается номер читательского билета;

— это цифры, которые показывают действительный интерес подписчиков к вашей организации.

Например, после поста о возможности получить доступ к журналу Vogue с охватом в 50 тысяч, к нам обратилось 40 (!) пользователей, которые подтвердили наличие читательского билета или получили его онлайн. И вот эти цифры мы можем и должны учитывать как удаленные посещения библиотеки.

И самое важное: записывая на свой счёт и представляя столь большие цифры (например, охват основной группы ЦГПБ в 2020 году составил более 800 тысяч, а инстаграм «Библиотеки Петербурга» – 1.2 миллиона), у учредителя может возникнуть вполне закономерный вопрос: почему такая колоссальная разница между традиционным и онлайн обслуживанием? В группах сотни тысяч и миллионы, а реальная и виртуальная книговыдача отстаёт. Если мы посмотрим чуть дальше желая записать себе в достижения новые показатели, мы поймём, что цифры должны иметь понятную и очевидную корреляцию с появлением новых читателей и ростом книговыдачи (в любом формате). Ни одного серьезного аналитического исследования на этот счёт в Петербурге мы пока не видели.

Отдельно удивляет в предложениях такое внимание к мероприятиям и игнорирование профильной библиотечной работы на онлайн-площадках. ЦГПБ в основном получает от социальных сетей справки, консультации, выдачу логинов и паролей к ресурсам виртуального читального зала.

Поэтому ЦГПБ им. В. В. Маяковского предлагает вынести на обсуждение возможность учитывать справки и консультации, оказываемых в официальных (утверждённых Регламентом библиотеки) аккаунтах библиотеки, как удаленные посещения библиотеки.

11.02.2020

Рабочая группа специалистов

Управления научно-организационной работы и сетевого взаимодействия,

Управление библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В.В. Маяковского.