

**Утверждаю**  
**Директор МБУК «ЦБС»**  
**Е.В. Парасоцкая**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ **2016**

## **Положение об электронных услугах, оказываемых библиотеками МБУК «ЦБС» г. Батайска**

### **Общие положения**

Настоящее Положение разработано на основе Конституции РФ, Гражданского кодекса РФ, Основами законодательства РФ о культуре, Федерального Закона «О библиотечном деле», Федерального закона Российской Федерации № 152 «О персональных данных», Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки от 22 мая 2008 г. Положение направлено на содействие в реализации полномочий органов местного самоуправления Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» по организации библиотечного обслуживания населения, Положение руководствуется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Положение разработано согласно Уставу Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» (далее МБУК «ЦБС»).

Развивающиеся процессы информатизации общества, компьютеризации деятельности государственных учреждений, школ, вузов, фирм и предприятий, системы здравоохранения и других институтов изменили требования людей к сфере библиотечного обслуживания. Библиотеки в настоящее время выступают как проводники информации в мире независимо от её носителя – традиционного бумажного или электронного. Постепенно информатизация проникает во все библиотечные технологические цепочки. Это закономерно приводит к смещению акцентов практически во всех традиционных процессах: от системы комплектования до методики обслуживания читателей. Информационные технологии меняют сам способ пользования библиотекой.

В целях расширения спектра информационных услуг и продуктов, предлагаемых библиотеками Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» (далее МБУК «ЦБС») населению и помощь традиционному библиотечно-библиографическому обслуживанию, то есть выдаче документов и библиографических сведений о них, разработаны новые формы передачи информации, которые способны заменить первоисточники и сократить время пользователя, затрачиваемое на поиск необходимых сведений.

Электронные технологии позволяют осуществить комплексный подход к решению информационных задач. В результате чего потребитель может получить полный комплект разнообразных информационных материалов, включая ресурсы открытых информационных систем, по интересующему его вопросу.

Информационно-коммуникационными технологиями, используемыми в повседневной практике библиотек, являются

- предоставление электронных услуг населению,
- ведение электронного каталога;

-создание электронных презентаций для сопровождения мероприятий и книжных выставок;

- предоставление информации на сайт;
- использование интернет-ресурсов;
- изготовление собственных электронных информационных продуктов,
- виртуальные справочные службы
- онлайн-продление сроков взятой на дом литературы
- онлайн-консультирование

В настоящее время библиотеки вовлечены в процесс построения в России информационного общества. В частности, библиотеки входят в число учреждений, которые должны предоставлять гражданам и организациям государственные и муниципальные услуги в электронном виде.

Под электронной услугой подразумевается услуга заявительного характера, где инициатором является гражданин, а вся необходимая информация предоставляется ему в электронной форме, через Интернет.

В электронной форме в сфере библиотечной деятельности и в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» предоставляются 2 услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» и «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах». Перечисленные услуги зафиксированы в Административном регламенте МБУК «ЦБС» Постановления мэра г.Батайска от 07.10.2011 г. №1769.

Для получения данных муниципальных услуг в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));
- Официальный сайт для размещения информации о государственных муниципальных учреждениях <http://bus.gov.ru/pub/home> (Региональное представительство)
- на Интернет-сайтах государственных и муниципальных библиотек;
- в базе данных, доступной в локальной сети муниципальной библиотеки.

Подробную информацию о данных услугах можно получить при непосредственном обращении в Центральную городскую библиотеку им.М. Горького (далее ЦГБ им. М. Горького), по телефону8(86354)56550, по электронной почте ([bcbs\\_lib@mail.ru](mailto:bcbs_lib@mail.ru)) и на сайте МБУК «ЦБС» г.Батайска (<http://cbs-bataysk.ru> )

### **Формирование электронного каталога**

Центральная библиотека начала формировать свой электронный каталог с 2009 года. Формирование записей происходит согласно распланированному количеству документов на текущие пять лет. В электронном каталоге производятся библиографические записи ретро и текущего комплектования, записи в базе данных аналитического описания статей периодических изданий, библиографических записей в базе данных по краеведению. ЦБ им. М. Горького принимает участие в корпоративном проекте «Сводный каталог Ростовской области» в программе OPAC-Global. Информационный модуль программы обеспечивает доступ к следующим сервисам:

- Выбор территории поиска
- Поиск библиографической информации
- Поиск электронной копии документа
- Получение перечня библиографической информации
- Получение информации о месте хранения электронной копии документа

- Получение доступа к электронной копии документа.

ЦБ им. М. Горького работает в режиме корпоративной каталогизации и в режиме заимствования библиографических записей.

Для пользователей сети Интернет доступны 3 библиографические базы. Сводный каталог РО (книги с 2007-) Краеведческий каталог Ростовской области (с 2007 г.) Сводный каталог периодических изданий (с 2010 г.)

Благодаря созданию единой информационной системы пользователи библиотек-участниц получают уникальную возможность обслуживания не только в своих библиотеках, но и в любой точке доступа к сети Интернет, а также могут воспользоваться следующими дополнительными услугами:

- получение в течение нескольких минут информации о наличии в фондах библиотек Ростовской области конкретного документа, что позволит пользователю быстро получить необходимый экземпляр по межбиблиотечному абонементу посредством электронной доставки (в соответствии с ч. 4 Гражданского кодекса и законодательством об авторских правах) или лично;

- получение информации о новых поступлениях в фонды данных библиотек по любой теме;

- возможность поиска документов по определённым темам;

- формирование списков литературы по заданной теме к учебным работам;

- изучение материалов по истории Донского края и Ростовской области,

представленных в Сводном каталоге библиотек области в виде цифровых копий редких и ценных краеведческих изданий.

С 2014 года ЦБ им. М. Горького является участником Национального информационно-библиотечного центра «ЛИБНЕТ» (Центр ЛИБНЕТ). Это позволяет формировать электронный каталог с минимальными финансовыми затратами, но дают возможность расширенного поиска документам по всем оцифрованным фондам страны.

### **Электронная доставка документов**

Электронная доставка документов дает возможность удаленным пользователям заказать и получить электронные копии статей из журналов, газет, сборников, фрагментов книг, хранящихся в фондах библиотек «Централизованной библиотечной системы» города Батайска.

Услуга представлена на сайте МБУК «ЦБС» (<http://cbs-bataysk.ru>)

Для выполнения заказа необходимо заполнить электронную форму, размещенную на сайте.

Электронные копии документов пересылаются по указанному при заполнении адресу электронной почты.

После получения заказа и проверки наличия необходимого документа в фондах библиотек, заказчику направляется электронная копия документа или уведомление о причинах отказа. В зависимости от объема и сложности заказ выполняется в течение 1-2 дней.

В соответствии с законодательством об охране авторских прав (Гражданский кодекс РФ, часть 4) полученные электронные копии документов удаленный пользователь может использовать исключительно только в научных и образовательных целях. Запрещается тиражировать полученные копии, воспроизводить их в любой иной форме, кроме законодательно разрешенной (однократная распечатка электронного документа), передавать на любой основе полученные копии другим лицам или организациям. Пользователь несет полную ответственность за нарушение авторских прав.

Ограничения:

- не принимаются заказы на копирование документов, превышающих печатный формат А4;

- в рамках обращения в службу электронной доставки документов от одного удаленного пользователя одновременно принимается не более 5 заказов общим объемом 50 страниц;

- удаленный пользователь может заказать копии статей из сборников, отдельные страницы монографий и справочников в объеме не более 10 печатных листов издания. Копирование изданий в полном объеме не выполняется.

Телефон для справок: 8 (863)54-5-65-50; e-mail: bcbsoo\_lib@mail.ru

### **Услуга онлайн-продление**

Электронной услугой для читателей является – онлайн-продление срока взятых домой книг.

Обращение пользователя в библиотеку по электронной почте с просьбой продлить ему срок возврата книги осуществляется на сайтах ЦБС:

- для читателей ЦБ им. М. Горького по адресу (<http://cbs-bataysk.ru>), тел. 5-65-50

- для читателей библиотеки № 2 им.А.П. Чехова по адресу <http://www.chekhov.cbs-bataysk.ru>, тел. 5-84-75

- для читателей библиотеки №5 им. М.Ю. Лермонтова по адресу <http://lermontov.cbs-bataysk.ru>, тел. 7-09-88

- для читателей ЦГДБ им. Н.К. Крупской по адресу <http://kids.cbs-bataysk.ru>, тел.5-76-42

Обращение оформляется через заполнение формы, представленной на каждом сайте отдельно. Все поля обязательны для заполнения. В поле "Название, автор книги" Вы должны перечислить все издания, необходимые для продления.

Книги продлеваются на 14 календарных дней. Продлевать одну и ту же книгу можно не более 2-х раз. Книги залогового абонемента продлению не подлежат.

Сотрудники библиотеки должны ответить по e-mail в течение 1 суток, подтвердив факт продления или объяснив причину отказа.

При возникновении ошибок, просьба обращаться по т. 5-65-50

### **Виртуальная справка**

Виртуальная справка – электронная услуга, предоставляемая пользователям удалённо (то есть вне здания библиотеки, через Интернет), стала доступна благодаря внедрению в практику библиотечного обслуживания информационно-коммуникационных технологий.

Виртуальная справка – это ответ на разовый запрос виртуального пользователя, который включает библиографическую и фактографическую информацию и выполняется в электронном виде

Сложные многоаспектные запросы читатель может направить в виртуальную справку, обратившись на сайт МБУК ЦБС.

ЦБ им. М. Горького с 2009 года принимает участие в международном проекте «Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек». Операторы службы прошли специальную подготовку и получили сертификат, дающий им право отвечать на приходящие в «Виртуальную справку» вопросы. Корпоративный проект Российской библиотеки для молодежи г. Москва

Для того, чтобы иметь возможность задавать свои вопросы в «Виртуальной справке», прежде всего пользователь должен зарегистрироваться на портале Library.Ru. по адресу <http://www.library.ru/help>

Ответ на вопрос пользователь получит в течение суток со дня обращения.

## Ограничения

Некорректные вопросы и реплики и перемещаются вопросы в более подходящие рубрики.

От одного посетителя принимается только один запрос в день. Количество вопросов, поступивших от одного пользователя в течение месяца, не должно превышать 8.

Если пользователем одновременно открыто несколько форм для отправки запроса, отправиться только одна.

Для того, чтобы отправить запрос, у пользователя есть 30 минут на заполнение формы запроса. По истечении этого времени он не сможет отправить свой запрос.

Если в обращении пользователя будет несколько вопросов, оператор ответит лишь на один из них по своему усмотрению.

Вопросы, связанные с предоставлением готовых рефератов и сочинений, рассматриваются в последнюю очередь.

Оператор не отвечает на вопросы, связанные с предоставлением информации коммерческого характера (например, информация о покупке-продаже чего-либо).

Оператор не дает информацию, направленную на нарушение действующего законодательства.

Вопрос должен быть задан на русском либо английском языках. Поиск также ведется только по русско- и англоязычным ресурсам.

Виртуальная справка имеет архив выполненных запросов.

Статистика работы службы отслеживается на электронном ресурсе ежедневно, итог подводится 1 раз в месяц и 1 раз в год.

Пользователи, обратившиеся к Справке, учитываются по IP-адресам, электронной почте, географическим и гендерным признакам.

## **Виртуальная справочная служба «Спроси краеведа»**

Электронная услуга Виртуальная справка «Спроси краеведа» выполняет разовые запросы удаленных пользователей, связанные с поиском фактографической и тематической информации о Батайске, его развитии, особенностях, памятных датах, о фонде краеведческой литературы библиотек города. Возможно выполнение запроса о Ростовской области.

В зависимости от сложности запроса, ответ пользователь получит в течение 1-3 дней.

Ответами на вопросы занимаются специалисты справочно-информационного и методического отдела

Можно спросить:

- о наличии в фонде библиотеки определенного издания или печатных публикаций по интересующей пользователя краеведческой теме; узнать, в каком отделе библиотеки хранится нужное пользователю издание;

уточнить данные о книге или статье: год издания, количество страниц, источник публикации, инвентарный номер и т.д.;

- выяснить конкретные фактические сведения: о значимых лицах, организациях, населенных пунктах, исторических или культурных событиях Ростовской области и пр.;

- запросить список печатных публикаций по интересующей пользователя теме.

В ответ на запрос удаленного пользователя:

-предоставляется готовый ответ с указанием источника получения информации (до 5 библиографических описаний);

-предоставляется библиографический список литературы (до 10 библиографических описаний) или ссылки на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;

- возможность самостоятельного поиска информации в архиве выполненных запросов виртуальной справки «Спроси краеведа», генерируемых по мере поступления запросов.

Возможна фрагментарная электронная доставка документа на почту абонента

Обслуживание пользователей

- при выполнении запросов используется традиционный справочно-поисковый аппарат библиотеки, ресурсы Интернет

- обслуживание пользователей происходит по e-mail: [bcbsoo\\_lib@mail.ru](mailto:bcbsoo_lib@mail.ru)

- виртуальная справка работает понедельник-пятница, выходной суббота-воскресенье.

-запросы, поступившие в выходные или праздничные дни, оператор выполнит в первый рабочий день

Ограничения:

- в рамках обращения в виртуальную справку одновременно от одного удаленного пользователя принимается только один запрос;

- вопрос должен быть задан на русском или английском языке;

- не выполняются запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах, конкурсах и др.);

- не выполняются запросы, связанные с необходимостью предоставления готовых рефератов, сочинений, курсовых и т. д.;

Для того, чтобы получить ответ на вопрос необходимо:

- четко сформулировать то, о чем хотели спросить

- заполнить форму по адресу <http://my-bataysk.ru/kraeved> на сайте МБУК «ЦБС» «Батайск. Краеведческий портал»

- ждать ответ в течение 1 суток

Статистический учет запросов ведется по адресам электронной почты, письмо с электронной почты распечатывается сразу после ответа.

## Онлайн-консультирование

Онлайн-консультирование является стандартом в электронном обслуживании различного рода клиентов и пользователей. Оно позволяет общаться с оператором компании в окне диалога в режиме реального времени. Таким образом, можно практически мгновенно получить информацию об интересующих продуктах и услугах. Оператор предлагает свою помощь посетителю сайта, консультирует в области литературных новинок или обновленных электронных документов.

Онлайн-консультирование на сайтах возможно с установкой бесплатного приложения [JivoSait](#), или других бесплатных сервисов, поддерживаемых хостингом.

Сервис онлайн-консультирования максимально интерактивен (простой обмен контактами, отправка письма из чата, копия лога на почту), с обязательной обратной связью - с возможностью оценить работу оператора(сотрудника библиотеки). При установке сервиса важно, чтобы программа была надежной, безопасной, защищенной от нецелевых посещений, наименьше ресурсоемкой - все эти критерии, в целом, очевидны и вытекают из поставленной цели - обеспечить качественную онлайн-поддержку пользователям.

Онлайн-консультирование устанавливается следующим образом:

-Для того, чтобы принимать обращения клиентов с сайта, необходимо установить следующий код на каждую страницу вашего сайта перед закрывающим тегом `</body>`.

(Шаблон - Изменить HTML. Тег ищем с помощью нажатия Ctrl+F, предварительно установив курсор в поле шаблона), без установки дополнительных виджетов

- Код скопировать в буфер обмена или отправить по эл. почте.
- После того, как код установлен, можно изменить дизайн, текст сообщения и произвести другие настройки, - код обновится автоматически.
- Бесплатная версия позволяет подключать до 5 операторов.

К преимуществам онлайн-консультирования относится то, что консультация может происходить в удобное для пользователя время, осуществляемое специалистом дистанционно посредством сети Интернет, в окне диалога в режиме реального времени.

Онлайн-консультирование пользователей может проводиться и с помощью программы по Skype. В данном случае консультирование происходит в режиме реального времени с использованием веб-камеры, т.е и пользователь и оператор друг друга видят.

Оператор отвечает на вопросы, касающиеся библиотечного обслуживания, библиографического информирования, обзора новинок и т.п.

Пользователь Skype находит в программе абонента Справка ЦБ Батайск, добавляет в контакты и общается путем вызова абонента Справки с подключением или без веб-камеры. Консультирование возможно в режиме чата, смс-переписки.

### **Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, электронным ресурсам МБУК «ЦБС»**

Предоставление доступа к электронным ресурсам осуществляется на сайтах библиотек МБУК «ЦБС»

Официальный сайт «Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» г. Батайска имеет адрес <http://www.cbs-bataysk.ru>

Сайт Центральной городской библиотеки им. М. Горького краеведческого характера «Батайск. Краеведческий портал» имеет адрес <http://my-bataysk.ru>

Официальный сайт Центральной городской детской библиотеки им. Н.К. Крупской имеет адрес <http://kids.cbs-bataysk.ru>

Тематический сайт библиотеки №2 им. А.П. Чехова имеет адрес <http://www.chekhov.cbs-bataysk.ru>

Тематический сайт библиотеки №5 им.М. Ю. Лермонтова «Лермонтов... Гений вне времени и пространства!» имеет адрес <http://lermontov.cbs-bataysk.ru>

Удаленным пользователям предоставляется возможность, зайдя на сайт библиотеки, получить достоверную информацию о работе библиотек МБУК «ЦБС», предлагаемых услугах, мероприятиях, новых поступлениях литературы, просмотреть фотографии, слайдовые презентации, виртуальные выставки, полнотекстовые электронные документы.

Создание собственного сайта каждой библиотеки ЦБС обеспечило равенство в предоставлении бесплатного доступа к информации всем слоям населения. Важно отметить, что этот электронный ресурс может помочь людям с ограниченными физическими возможностями самим или с помощью близких активно включиться в библиотечную жизнь города.

Наполнением краеведческого контента сайта «Батайск.Краеведческий портал» занимаются сотрудники справочно-информационной, методического и краеведческого отделов.

Задачи электронных ресурсов библиотек:

- быть содержательными, привлекательными, интересными
- информация должна постоянно обновляться, дополняться, редактироваться

- сайты должны представлять наиболее широкий спектр документов, находящихся в распоряжении библиотек

- сайты должны иметь версию для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению

- коллекция документов должна иметь уникальную краеведческую направленность для сохранения документального наследия города, края, области как части культурного достояния страны

Для включения в электронную краеведческую коллекцию ведётся процесс оцифровки: редких, особо ценных краеведческих изданий повышенного спроса, уникальных изданий, обладающих индивидуальными особенностями, мемориальных изданий, отражающих важнейшие исторические события и памятные даты, коллекционных изданий, обладающих свойствами важного историко-культурного объекта.

Главным требованием к процессу сканирования редких ценных краеведческих документов является обеспечение максимальной сохранности первоисточников (оригиналов) и недопущение воздействий, ведущих к ухудшению их физического состояния в процессе выполнения работ.

Предоставление электронных услуг считается относительно новым направлением, включает в свои задачи существенно облегчить жизнь граждан.

В Центральной городской библиотеке им. М. Горького любой гражданин может получить бесплатный доступ к нормативно-правовой, социальной информации, к системе портала Госуслуг, к информационным ресурсам сети Интернет, воспользоваться услугами электронной почты, работать с документами в электронном виде, получить бесплатную консультацию в области компьютерной грамотности, получить документ из программы «Консультант+»

### **Дистанционное обслуживание людей с ограниченными возможностями**

Библиотека предлагает воспользоваться услугой «Дистанционное обслуживание людей с ограниченными возможностями».

Сайт Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» г.Батайска снабжен электронным пандусом, позволяющим форматировать шрифт согласно зрительному комфорту пользователя.

Библиотеки МБУК «ЦБС» предоставляют следующие услуги для лиц с ограничениями жизнедеятельности:

-доставка литературы на дом тяжелобольным (все библиотеки);

-предоставление доступа в библиотеку лицам с нарушением опорно-двигательной системы (все библиотеки);

-предоставление информации для удаленного пользователя из числа инвалидов: к сайтам МБУК «ЦБС»;

-российским, городским информационным ресурсам.

-справочно-библиографическая и информационная поддержка;

-обучение работе с базами данных, КонсультантПлюс;

-работа с различными поисковыми системами на сайте МБУК «ЦБС»;

-индивидуальная и групповая информация (предоставление адресов полезных сайтов в Интернет с правовой, социальной, медицинской и психологической информацией);

-мастер – классы для инвалидов в творческой мастерской «Волшебная нить» (каждый четверг), тел.: 8-86354-56-55-0, электронный адрес: bcbs\_lib@mail.ru

Пользователь с ограниченными возможностями может:

- позвонить по телефону 5-65-50 и заказать книгу на дом, сотрудники библиотеки доставят заказ по городу Батайск в течение одного-двух дней.



- заказать электронную доставку документа, заполнив форму здесь: [http://cbs-bataysk.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6097&Itemid=23](http://cbs-bataysk.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=6097&Itemid=23)
- прослушать коллекцию аудиокниг на сайте <http://www.chekhov.cbs-bataysk.ru/ChehovdlyaDetey1.html>
- познакомиться с подборкой правовых документов для людей с ограниченными возможностями здесь: <http://kids.cbs-bataysk.ru/p/os-reb/pr-zach>
- проконсультироваться по правовой базе «Местное самоуправление» города Батайска, используя программу Skype. В этой же программе можно задать вопросы по орфографии и пунктуации в русском языке. Для этого необходимо в Skype найти абонента «Справка Батайска», отправить абоненту «Справка Батайска» сообщение с просьбой добавить вас в контакт-лист и задать вопрос.

### **Учет и отчетность по оказанию электронных услуг**

Учет и отчетность по электронным услугам осуществляется согласно Инструкции об учете статистических показателей работы МБУК «ЦБС» г. Батайска

Анализ и мониторинг деятельности по предоставлению населению электронных услуг проводят специалисты отдела методической и библиографической работы один раз в полугодие и за отчетный год.