

Инструкция библиотекаря

Версия документа: 1.5

Дата последнего обновления: 16 июля 2019 г.

Постоянное размещение: <https://goo.gl/afE0IC>

Введение

Проект «[ЛитРес: Школа](#)» разработан на базе «[ЛитРес: Библиотеки](#)» и позволяет школьным библиотекам выдавать учащимся электронные книги по системе «книговыдач».

Если вы ещё не подключились к проекту – [оставьте заявку](#), и мы предоставим для вашей школы бесплатный тестовый доступ.

В проекте можно выделить 3 роли: оператор, библиотекарь и читатель. Основной сценарий работы:

- Оператор** (главный администратор) имеет самый высокий уровень в иерархической структуре проекта:
 - создаёт и настраивает школьные библиотеки;
 - распределяет по ним предоставленные книговыдачи;
 - создаёт учётные записи школьных библиотекарей и отправляет их библиотекарям по e-mail.
- Библиотекарь** (школьный библиотекарь, курирующий преподаватель) – главное лицо в рамках отдельно взятой школьной библиотеки:
 - авторизуется на сайте school.litres.ru;
 - создаёт учетные записи читателей и автоматически отправляет логины/пароли на личные email/телефоны учащихся;
 - контролирует процесс взаимодействия читателей с библиотекой: обрабатывает запросы читателей, выдаёт книги, редактирует информацию по читателям и т. д.
- Читатель:**
 - авторизуется на сайте school.litres.ru или в мобильных приложениях (sch.litres.ru/go);
 - самостоятельно получает и читает книги.

В данной инструкции рассмотрены только функциональные возможности учётных записей библиотекарей. Инструкции для [операторов](#) и [читателей-учащихся](#) представлены в отдельных документах.

Содержание

[Введение](#)

[Содержание](#)

[Вход библиотекаря в систему](#)

[Создание и выдача новых читательских билетов](#)

[Массовое создание читательских билетов](#)

[Онлайн-регистрация читателей](#)

[Выдача книг читателям](#)

[Сценарий 1: «Самообслуживание»](#)

[Сценарий 2: «Запрос-выдача»](#)

[Сценарий 3: «Принудительная выдача»](#)

[Сценарий 4: «Массовая выдача книг»](#)

[Настройка читательских билетов](#)

[Распределение читателей по группам](#)

[Выгрузка отчётов и статистики](#)

[Общая статистика по дням](#)

[События](#)

[Посещаемость](#)

[Книгооборот](#)

[Библиотечный фонд и полный каталог доступных книг](#)

[Список читателей](#)

[Каналы онлайн-регистрации](#)

[Процесс онлайн-регистрации читателя](#)

[Как старые читатели взаимодействуют со ссылками онлайн-регистрации?](#)

[Где брать ссылки онлайн-регистрации?](#)

[Отслеживание количества регистраций и переходов по ссылкам](#)

[Поиск читателей, прошедших онлайн-регистрацию](#)

[Разновидности способов размещения ссылок или плакатов онлайн-регистрации](#)

[Техническая и информационная поддержка](#)

[Часто задаваемые вопросы](#)

Вход библиотекаря в систему

Перед началом работы с «ЛитРес: Школа» вам необходимо авторизоваться. Для этого откройте в браузере компьютера сайт school.litres.ru и нажмите «Войти в библиотеку». В открывшейся форме введите **логин библиотекаря**, полученные вами от оператора (главного администратора) и нажмите кнопку «Продолжить». На следующем экране укажите ваш **пароль библиотекаря** и нажмите кнопку «Войти». Для восстановления утраченного пароля нажмите «Восстановить пароль через Службу поддержки пользователей».

The image shows two sequential screenshots of the login process. The first screenshot is titled 'Вход для читателей и библиотекарей' and contains a text input field labeled 'Логин или почта', an orange button labeled 'ПРОДОЛЖИТЬ', and a link 'Получить доступ к ЛитРес: Библиотеке'. Below the button is a small disclaimer: 'Используя ЛитРес, вы соглашаетесь с условиями обслуживания'. The second screenshot is titled 'Добро пожаловать!' and shows a user ID '20932604', a password input field labeled 'Введите пароль', an orange button labeled 'ВОЙТИ', and a link 'Восстановить пароль через Службу поддержки пользователей'. At the bottom left of the second screenshot is a '< Назад' button.

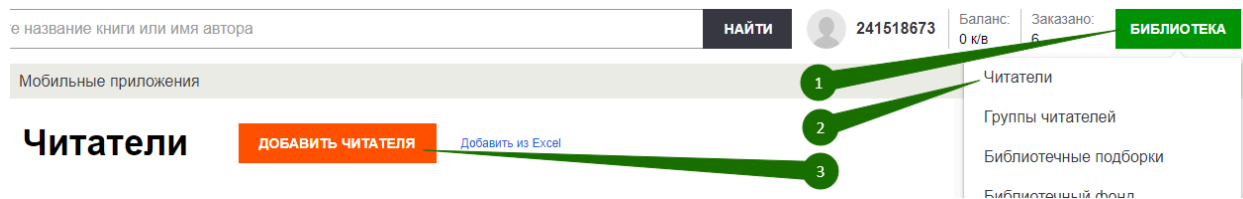
После успешной авторизации вы останетесь на главной странице school.litres.ru и в правом верхнем углу сайта вы увидите количество «книговыдач», предоставленное для использования вашими читателями.

The image shows a user profile header. On the left is a user icon and the ID '315332...'. In the center, there are two columns: 'Баланс: 15 к/в' and 'Заказано: 0'. A green arrow points upwards to the '15 к/в' value. On the right is a green button with the text 'БИБЛИОТЕКА'.

Создание и выдача новых читательских билетов

Для подключения нового читателя к «ЛитРес: Школа» достаточно передать ему личный (уникальный) логин/пароль. С помощью этого читательского билета учащийся сможет в любом месте, где есть Интернет, авторизоваться на сайте school.litres.ru или в мобильных приложениях (sch.litres.ru/go) и начать читать электронные книги.

Создания нового читательского билета производится в интерфейсе библиотекаря в разделе меню «Библиотека/Читатели» с помощью кнопки «**Добавить читателя**».



Далее необходимо заполнить все обязательные поля (имя, дату рождения, e-mail или телефон) и нажать кнопку «Создать».

После сохранения на e-mail читателя придёт письмо, содержащее его личный логин и пароль для доступа к электронной библиотеке. Если при создании читателя был указан только номер телефона, то он получит аналогичное SMS-сообщение.

Сразу после создания нового читательского билета у библиотекаря есть возможность скопировать или распечатать логин/пароль читателя для его передачи на физическом носителе.

Примечание: важно понимать, что у каждого читателя должен быть свой, отдельный, уникальный номер читательского билета. Если несколько учащихся будут использовать один и тот же логин/пароль, то у них могут возникнуть серьезные трудности при авторизации и чтении книг.

Если при добавлении читателя возникла ошибка «Пользователь с почтой name@mail.ru уже существует...», значит указанный почтовый ящик уже закреплен за другим школьным аккаунтом в системе ЛитРес. Аналогичная ошибка возможна и при использовании номера телефона, который ранее использовался при регистрации школьника в системе ЛитРес.

Добавить читателя

Имя и фамилия	Электронный адрес
<input type="text" value="Иванов Петр 2"/>	<input type="text" value="Ivanov_pert@school.ru"/>
Дата рождения	Телефон
<input type="text" value="30.08.2000"/>	<input type="text" value="v [RU] +7 000 000 00 00"/>

Пользователь с электронной почтой Ivanov_pert@school.ru уже существует на ЛитРес. Укажите другой email.

СОЗДАТЬ

Добавить читателя

Имя и фамилия	Электронный адрес
<input type="text" value="Иванов Петр 2"/>	<input type="text"/>
Дата рождения	Телефон
<input type="text" value="30.08.2000"/>	<input type="text" value="v [RU] +7 962 557 58 95"/>

Этот телефон был указан в профиле другого пользователя (phone_exists)

СОЗДАТЬ

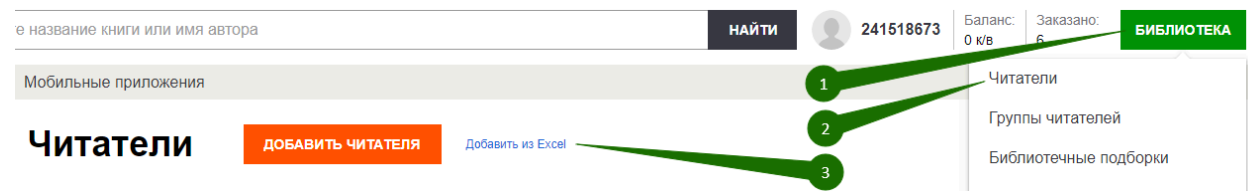
Есть два способа решения этой проблемы:

- указать другой почтовый ящик или номер телефона;
- вместо электронного ящика указать номер мобильного телефона, или же вместо номера телефона указать электронную почту.

Массовое создание читательских билетов

Очень часто у библиотекаря уже есть список учеников, оформленный в виде электронной таблицы. В этом случае можно удобно и быстро создать читательские билеты сразу для всего класса или даже параллели.

Для этого перейдите в раздел меню «Библиотека/Читатели» и выберите «Добавить из файла».



Прямо на странице приведена пошаговая инструкция, описывающая необходимые действия.

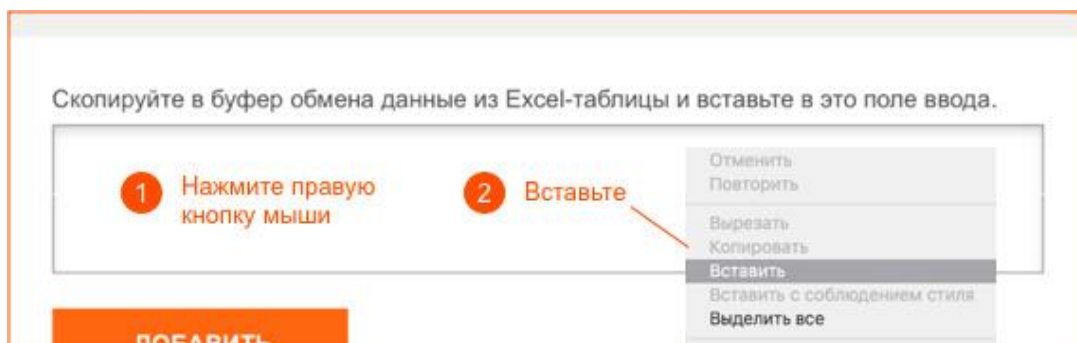
1. Скачайте [образец таблицы](#) или сами подготовьте в Excel таблицу со списком читателей, обязательно соблюдая порядок и количество столбцов:
 - имя;
 - дата рождения (в формате ДД.ММ.ГГГГ);
 - электронная почта;
 - номер мобильного телефона с кодом страны (например, 11 цифр для России – «79261234567»);
 - группы читателя (точные названия, перечисленные через запятую).

	A	B	C	D	E
1	Имя	Дата рождения	E-mail	Моб. телефон	Группы
2	Иванов Пётр	02.08.1975	ivanov@mail.ru	79261234567	5A
3	Светлова Ирина	01.07.2007	svetlova@gmail.com	79161234567	5A,Продлёнка 9 кл.
4	Константинов Кирилл	28.02.2001	Kirill@rambler.ru	79161234567	10Г,Курсы 10 кл.
5					
6					

2. Выделите ячейки с данными (без заголовков) и скопируйте в буфер обмена.

	A	B	C	D	E	F
1	Имя	Дата рождения	E-mail	Моб. телефон	Группы	
2	Иванов Пётр	02.08.1975	ivanov@mail.ru	79261234567	5A	
3	Светлова Ирина	01.07.2007	svetlova@gmail.com	79161234567	5A,Продлёнка 9 кл.	
4	Константинов Кирилл	28.02.2001	Kirill@rambler.ru	79161234567	10Г,Курсы	
5						
6						
7						
8						
9						

3. Вставьте данные из буфера обмена в форму в верхней части страницы и нажмите «Добавить».



После успешного добавления читателей начнётся скачивание файла с читательскими логинами и паролями. Также этот файл будет направлен на почту библиотекаря, указанную при создании библиотеки.

Помимо этого, каждый читатель получит свой собственный логин и пароль на указанный e-mail (или в виде СМС, если был указан только номер мобильного телефона).

Онлайн-регистрация читателей

С помощью онлайн-регистрации читатели могут **самостоятельно получить читательский билет** в вашей электронной библиотеке, без помощи библиотекаря.

Подробнее см. в разделе [«Каналы онлайн-регистрации»](#).

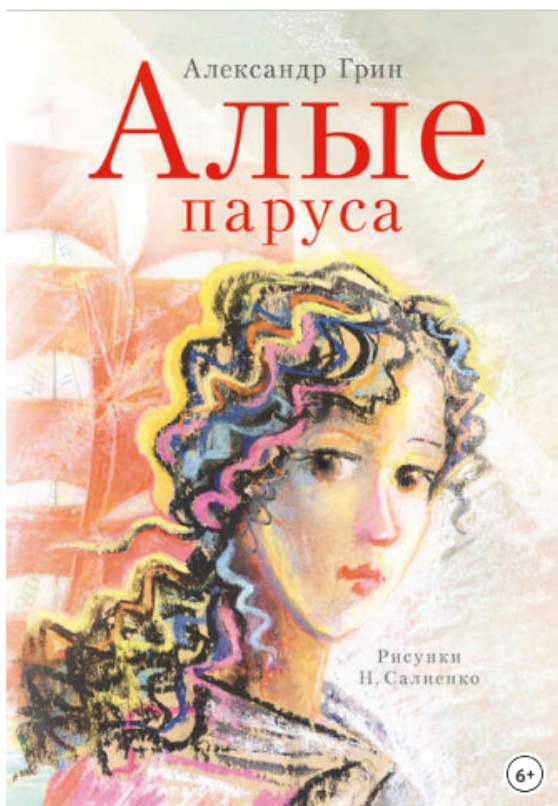
Выдача книг читателям

На сайте school.litres.ru и в мобильных приложениях (sch.litres.ru/go) читателям и библиотекарям предоставляется доступ к 500 книгам (размер каталога может быть увеличен оператором посредством письменного обращения к ЛитРес). Можно выделить четыре основных сценария получения читателем этих книг.

Сценарий 1: «Самообслуживание»

«Самообслуживание» – самостоятельное получение книг читателями. Является основным сценарием работы с системой, позволяющим библиотекарям отслеживать реальный процесс чтения книг, а читателям – максимально удобно и быстро приступить к чтению.

При этом подходе читатель может самостоятельно брать в библиотеке любые книги, соответствующие его возрасту. Библиотекарь лишь настраивает количество книг, которое читатель может иметь на руках в один момент времени. Таким образом, когда учащийся получает от учителя задание прочитать книгу, он находит её на сайте school.litres.ru или в мобильных приложениях (sch.litres.ru/go), сразу же получает её по самообслуживанию (кнопка «Взять в библиотеке» или «Взять себе») и приступает к чтению.



Алые паруса ТЕКСТ

Автор: [Александр Грин](#)

Из серии: [Самые лучшие девочки](#)

★★★★★ 4.34 [Отзывы 5](#)

Отложить

ВЗЯТЬ В БИБЛИОТЕКЕ

Библиотечную книгу Вы сможете читать онлайн на сайте или в библиотечных приложениях ЛитРес для Android, iPad, iPhone

Объем: 110 стр. 39 иллюстраций

Жанр: *Книги о приключениях, Литература 20 века*

Теги: *Повести, Романтические истории, Школьная программа*



Алые паруса ТЕКСТ

Автор: [Александр Грин](#)

Из серии: [Самые лучшие девочки](#)

★★★★★ 4.34 [Отзывы 5](#)

Читать онлайн

Книга выдана библиотекой до 07.07.2020, 23:59

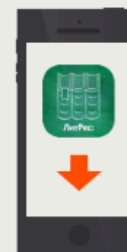
Читать книгу на смартфоне или планшете

Оставьте телефон или Электронную Почту и мы пришлем ссылку на приложение «Школа»

Электронная почта Телефон

Электронная почта

ПРИСЛАТЬ ССЫЛКУ



Объем: 110 стр. 39 иллюстраций

Жанр: *Книги о приключениях, Литература 20 века*

Теги: *Повести, Романтические истории, Школьная программа*


Примечание: «Самообслуживание» может быть включено как для всех читателей библиотеки (настройка доступна в интерфейсе [оператора](#)), так и для определённых читателей (см. раздел «[Настройка читательских билетов](#)»).

«Бесплатные книги» читатели могут самостоятельно получать на руки в любом количестве.

Сценарий 2: «Запрос-выдача»

При этом сценарии читатели запрашивают книги, а библиотекарь вручную обрабатывает эти запросы. «Запрос-выдача» является наиболее экономичным сценарием расходования баланса книговыдач. Однако он требует больших временных затрат библиотекаря, а также вынуждает читателя продолжительное время ожидать перед началом чтения, что негативно сказывается на объеме реально прочитанных книг.

При этом подходе читатель находит на сайте school.litres.ru или в мобильных приложениях (sch.litres.ru/go) заданную учителем книгу, нажимает кнопку «Запросить у библиотекаря» («Запросить») и уходит с сайта, ожидая решения библиотекаря.



Маленький принц ТЕКСТ

Автор: [Антуан де Сент-Экзюпери](#)

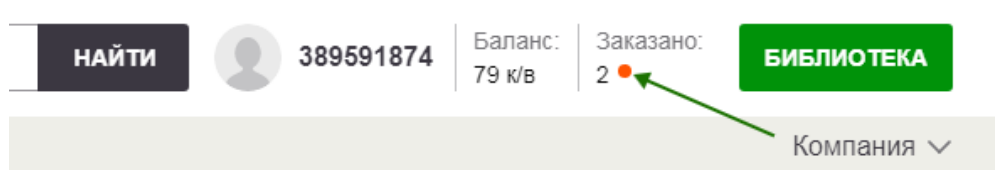
★★★★★ 4.66 [Отзывы 50](#)

ЗАПРОСИТЬ У БИБЛИОТЕКАРЯ

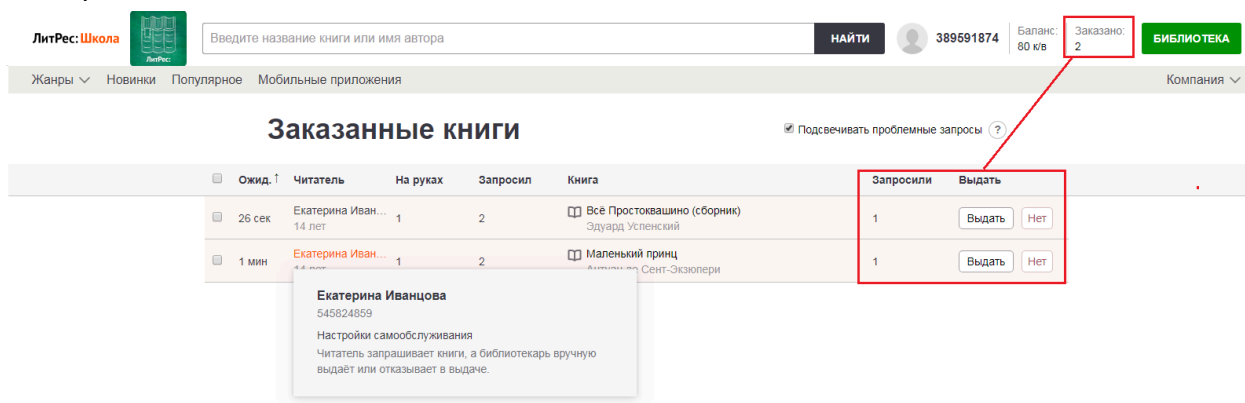
Библиотечную книгу Вы сможете читать онлайн на сайте или в библиотечных приложениях ЛитРес для Android, iPad, iPhone

Объем: 90 стр. 63 иллюстрации
Жанр: [Зарубежная классика](#), [Книги для подростков](#)
Теги: [Иллюстрированное издание](#), [Семейное чтение](#), [Философские сказки](#), [Французская классика](#)

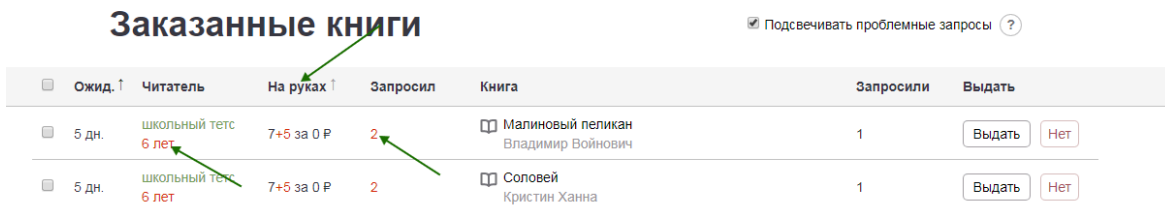
В это время библиотекарь либо отслеживает в почтовом ящике e-mail уведомления о запросах, либо периодически просматривает на сайте раздел «Заказано». Здесь библиотекарь индивидуально по каждому из запросов может выдать книгу или отказать в выдаче. Красная точка рядом с количеством заказанных книг в «Заказано:» означает, что появились новые запросы читателей.



Чтобы перейти на страницу заказанных книг, нажмите «Заказано». Перечень заказанных книг представлен в виде таблицы.



Записи в таблице можно сортировать по столбцам. Для этого нужно нажать на заголовок столбца. По умолчанию записи отсортированы по столбцу «Ожидает».



В таблице заказанных книг некоторые значения могут быть выделены красным цветом:

- в столбце «На руках» – если у читателя «на руках» находится больше книг, чем должно быть, исходя из его настроек получения книг;
- в столбце «На руках» в значениях вида «7+5». Выделение красным цветом цифры «5» означает, что читатель взял «на руки» 5 бесплатных книг, и на них не были потрачены книговыдачи из баланса библиотеки;
- в столбце «Запросил» – если читатель запросил больше книг, чем указано в его настройках получения книг;
- в столбце «Читатель» – возраст читателя, если он запросил книгу не соответствующую его возрасту. Особенно это актуально, если читатель в настройках своего аккаунта поменял себе возраст, чтобы запросить книгу. В таких случаях при наведении курсора на возраст библиотекарь увидит сообщение «Читатель изменил дату рождения, стояла 01.04.2008».

Библиотекарь может выдать книги «на руки» или отклонить запросы сразу нескольким читателям. Для этого в первом столбце нужно проставить галку для читателей, которым будут выданы заказанные книги, и нажать кнопку «Выдать книги». При этом баланс книговыдач библиотеки будет уменьшен на количество выданных книг. Аналогично, чтобы отказать в выдаче книг нескольким читателям одновременно, отметьте галкой пользователей и нажмите кнопку «Отклонить запросы».

Заказанные книги

Подсвечивать проблемные запросы ?

<input checked="" type="checkbox"/>	Ожид.	Читатель	На руках	Запросил	Книга	Запросили	Выдать
<input checked="" type="checkbox"/>	5 дн.	школьный тетс 6 лет	7+5 за 0 Р	2	Малиновый пеликан Владимир Войнович	1	<input type="button" value="Выдать"/> <input type="button" value="Нет"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	5 дн.	школьный тетс 6 лет	7+5 за 0 Р	2	Соловей Кристин Ханна	1	<input type="button" value="Выдать"/> <input type="button" value="Нет"/>

Выбрано 2 запроса


Если библиотекарь подтверждает выдачу и нажимает на «Выдать», то книга выдается читателю «ну руки» на 1 год, он получает уведомление на свой e-mail и может читать все выданные книги в разделе «Мои книги».

ЛитРес: Школа 545824859

Жанры ▾ Новинки Популярное Мобильные приложения Компания ▾

Мои книги


Все Мои 1 Просмотренные Библиотечные Отложенные Архив



Всё Простоквашино (сборник)
Эдуард Успенский
★★★★★ 180

Запрошена. Дата выдачи неизвестна


Просмотрена 08 июля



Маленький принц
Антуан де Сент-Экзюпери
★★★★★ 1162

Запрошена. Дата выдачи неизвестна

Просмотрена 08 июля



Алые паруса
Александр Грин
★★★★★ 77

Выдана до 07.07.2020

Просмотрена 08 июля



Алые паруса ТЕКСТ

Автор: [Александр Грин](#)
Из серии: [Самые лучшие девочки](#)

★★★★★ 4.34 [Отзывы 5](#)

Читать онлайн

Книга выдана библиотекой до 07.07.2020, 23:59

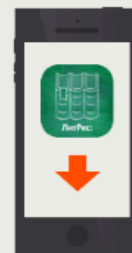
Читать книгу на смартфоне или планшете

Оставьте телефон или Электронную Почту и мы пришлем ссылку на приложение «Школа»

Электронная почта Телефон

Электронная почта

ПРИСЛАТЬ ССЫЛКУ

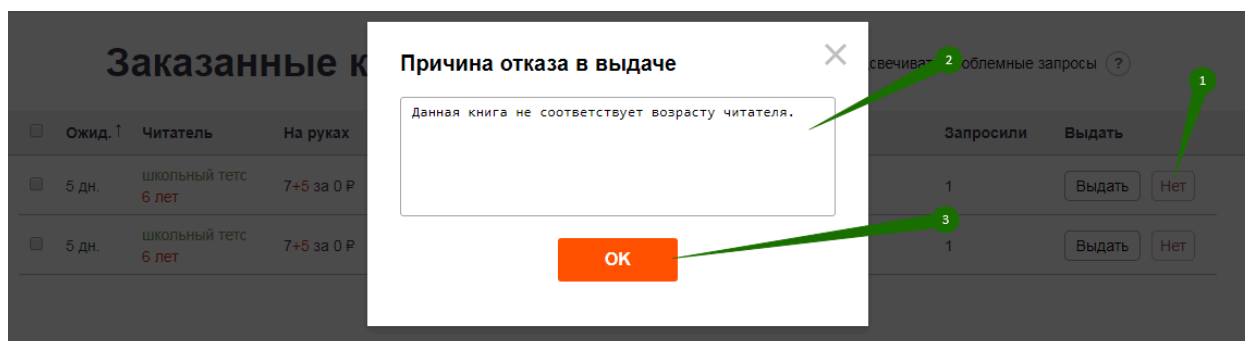


Объем: 110 стр. 39 иллюстраций

Жанр: [Книги о приключениях](#), [Литература 20 века](#)

Теги: [Повести](#), [Романтические истории](#), [Школьная программа](#)

При отказе в выдаче библиотекарь прописывает причину отказа, которая также отправляется читателю на его e-mail.



В списке заказанных книг библиотекарь может просматривать и редактировать для каждого читателя настройки сценариев обслуживания. Для просмотра нужно привести курсор мыши на ФИО читателя. Во всплывающем окне будет показана соответствующая информация. Нажав на ФИО читателя, можно перейти к редактированию настроек читательского билета и информации о читателе. В зависимости от настроек выдачи книг (см. раздел [«Настройка читательских билетов»](#)) ФИО читателей отображаются разным цветом:

- **черный** – у читателя выключено Самообслуживание и они не могут брать книги в библиотеке без одобрения библиотекаря.
- **зеленый** – у читателя включена настройка «Самообслуживание», они могут самостоятельно брать книги в библиотеке.

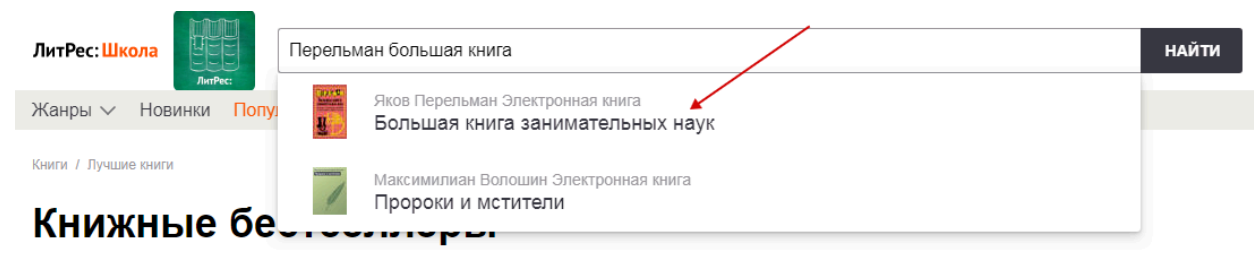
Режим «запрос-выдача» является, по сути, отключенным «самообслуживанием». Поэтому он также может быть активирован как для всех читателей библиотеки (настройка доступна в интерфейсе [оператора](#)), так и для определённых читателей (см. раздел «[Настройка читательских билетов](#)»).

Читатели могут самостоятельно получать на руки любое количество «бесплатных книг» не дожидаясь решения библиотекаря. Остальные книги читатели получают по старой схеме.

Сценарий 3: «Принудительная выдача»

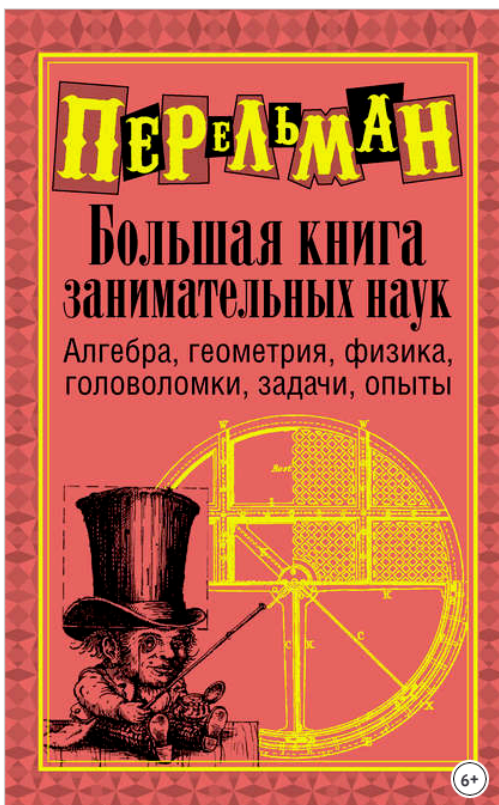
«Принудительная выдача» является дополнительным сценарием и может работать одновременно с «самообслуживанием» или «запросом-выдачей».

Библиотекарь самостоятельно выдает книги, не дожидаясь запросов от читателей. Библиотекарь (курирующий преподаватель) находит на сайте school.litres.ru книгу и заходит на страницу с её описанием.



Библиотекарь указывает номер читательского билета (логин читателя) и нажимает на кнопку «Выдать книгу». Книга сразу же выдается читателю на 1 год и он получает

уведомление на свой e-mail, аналогично сценарию «запрос-выдача».



Большая книга занимательных наук ТЕКСТ

Автор: [Яков Перельман](#)

★★★★★ 4.6 [Отзывы 3](#)

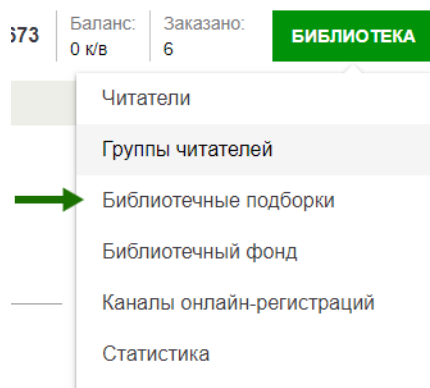
Объем: 600 стр. 316 иллюстраций

Жанр: [Естествознание](#), [Математика](#), [Прочая образовательная литература](#), [Учебная литература](#), [Физика](#)

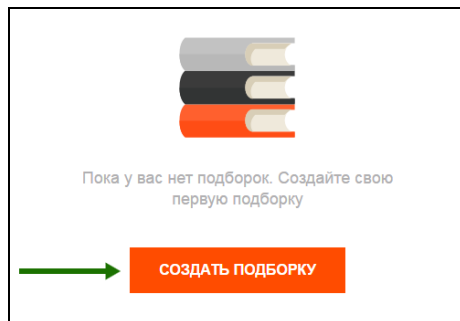
Теги: [Головоломки](#), [Занимательная наука](#), [Математические загадки](#), [Поучительные опыты](#)

Сценарий 4: «Массовая выдача книг»

Очень часто у преподавателей возникает потребность гарантированно выдать определенные книги ученикам сразу целого класса. Например, в виде домашнего задания или как список литературы для чтения на время каникул. Для массовой выдачи книг перейдите в раздел «Библиотека/Библиотечные подборки» и перейдите в нужную подборку.

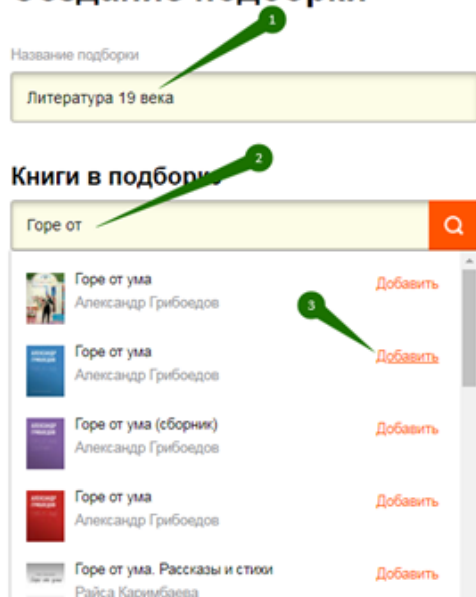


При необходимости создайте новую подборку книг, нажав кнопку «Создать подборку».



Укажите название подборки и добавьте в нее книги, используя поиск и ссылку «Добавить».

Создание подборки



Если не хотите создавать подборку самостоятельно - можно воспользоваться готовым шаблоном.

Шаблоны Были сделаны на основе подборок, созданных в других школах. Пользоваться ими можно точно так же, как и обычными подборками.

Если ваши ученики еще не распределены по классам — создайте новую группу и добавьте в нее нужных читателей.

Шаблоны для создания подборок

шаблона	Книг в шаблоне
Шаблоны о войне	4
Шаблоны эрстическая проза	1
Шаблоны о природе	1
Шаблоны о животных	2
Шаблоны пасс - ключевые тексты для ЕГЭ по русскому языку и литературе	11
Шаблоны а и экранизация (читаем и смотрим)	4
Шаблоны пасс - обязательный минимум	13



Создание подборки

Название подборки

Литература 19 века

Книги в подборке

Горе от ума

Книга	Стоимость	Возрастное ограничение
 Братья Карамазовы	Бесплатно	12+
 Горе от ума Александр Грибоедов	Бесплатно	12+

Группы пользователей

Фильтровать по названию

СОЗДАТЬ ГРУППУ

Далее укажите название группы, добавьте в нее нужных пользователей и нажмите кнопку «Создать группу».

Создание группы

Название группы: Школьники

Читатели в группе: 1241234-52

Читатель: 1241234-52, 244876500

Возраст: 8

Читатель: 205575697, 205575697

Возраст: 13

СОЗДАТЬ ГРУППУ

Когда создана группа пользователей, есть возможность ее редактировать, нажав в строке группы «Редактировать».

Для совершения непосредственно выдачи книг, нужно напротив группы активировать переключатель «Доступ к подборке» и затем нажать на кнопку «Сохранить и выдать книги».

The screenshot displays a library management interface. At the top, there is a search bar for book collections, currently containing "Литература 19 века". Below this is a section titled "Книги в подборке" with a search bar and a red search button. A list of books is shown with columns for "Книга", "Стоимость", and "Возрастное ограничение". Two books are listed: "Горе от ума" by Александр Грибоедов and "Братья Карамазовы" by Федор Достоевский, both with a price of "Бесплатно" and a 12+ age restriction. Below the books is a section titled "Группы пользователей" with a filter dropdown and a "СОЗДАТЬ ГРУППУ" button. A table lists user groups: "Школьники" (2 readers), "10 Г" (5 readers), "валера1" (1 reader), and "Все читатели" (4 readers). A green arrow labeled "2" points to the "Все читатели" group. A "Доступ" column contains toggle switches, all currently turned off. A green arrow labeled "1" points to the "Доступ" column. A modal window titled "Возрастное ограничение" is open, showing a reader's ID (244876500 1241234-52) and a message: "не проходит возрастное ограничение 12+. Для него не будет предоставлен доступ к: Горе от ума, Братья Карамазовы". At the bottom, a green button "СОХРАНИТЬ И ВЫДАТЬ КНИГИ" is visible, along with summary statistics: "Читателей выбрано: 2" and "Подборка на сумму: 0 книговыдач".

Сразу после сохранения подборки всем ученикам группы будет выдано по набору книг (на 1 год) и они получат уведомления на свои e-mail.

Если в группе есть пользователи, которые не проходят по возрастному ограничению для выдаваемых книг, библиотекарь будет об этом предупрежден сообщением «Возрастное ограничение».

Очень удобно, что одну подборку можно выдавать сразу нескольким группам (классам, параллелям).

Название группы

Школьники

Читатели в группе

Введите имя или номер билета



Для добавления читателей в группу воспользуйтесь полем поиска

Читатель	Возраст
1241234-52 244876500	8
205575697 205575697	13

Подборки книг

Фильтровать по названию



СОЗДАТЬ ПОДБОРКУ

Название подборки	Книги	Статус
Литература 19 века	2	<input checked="" type="checkbox"/> Выдана
Новая подборка	1	<input checked="" type="checkbox"/> Выдана
валера24 [из шаблона]	2	<input type="checkbox"/> Не выдана
валера2413254	2	<input type="checkbox"/> Не выдана

Показать еще подборки

СОХРАНИТЬ И ВЫДАТЬ КНИГИ

Читателей выбрано: 2
Количество книг: 3

Подборка на сумму: 0 книговыдач

Настройка читательских билетов

Изменение настроек читательских билетов производится библиотекарем разделе меню «Библиотека/Читатели».

18673 | Баланс: 0 к/в | Заказано: 6 | **БИБЛИОТЕКА**

- Читатели
- Группы читателей
- Библиотечные подборки
- Библиотечный фонд
- Каналы онлайн-регистраций
- Статистика

Здесь библиотекарь может изменять настройки получения книг, отключать (блокировать) читательские билеты, менять читательский пароль (если его забыли или потеряли) и корректировать информацию о читателе, а также выгружать информацию по читателям в формате Excel (CSV).

[Сохранить в Excel \(CSV\)](#)

№ билета	Имя читателя	Книг на руках	Возраст
265826805	● 123	0	12
412517113	● ergesrgse	0	18
281480216	● test	0	68
281480224	● test	0	28
334640562	● Агафонов Илья	0	18
264585465	● Агафонов Иван 10 Г 11 Г 6А	6	17
241517707	● Агафонов Петр	0	18
293050502	● Агафонов Филипп	0	19
264973171	● Ахмед	0	19
241517711	● Васечкин Игорь	1	5
245186087	● Васильева Елена	0	18
246618441	● Вася	0	18
246291725	● Вася Петров	1	8

Читательский билет

№ 264585465
Логин: 264585465

Имя и фамилия: Электронный адрес:

Дата рождения: Телефон:

Настройки получения книг

По умолчанию Самообслуживание По запросу

Читатель самостоятельно получает книги на **365** дней, если соблюдены условия:

Максимальное количество книг на руках: **150**

Соблюдено возрастное ограничение

При несоблюдении условий читатель сможет запросить книгу, а библиотекарь — вручную выдать или отказать.

[Как изменить настройки?](#)

Для изменения настроек получения книг для отдельно взятого читателя (применения сценариев выдачи книг) воспользуйтесь переключателями: «Самообслуживание», «По запросу» и «По умолчанию». Выберите нужный режим и нажмите кнопку «Сохранить». Кроме того вы всегда можете воспользоваться подсказкой «Как изменить настройки?»

Настройки получения книг

По умолчанию Самообслуживание По запросу

Читатель запрашивает книги, выдаёт или отказывает в выдаче.

[Как изменить настройки?](#)

Настройки получения книг

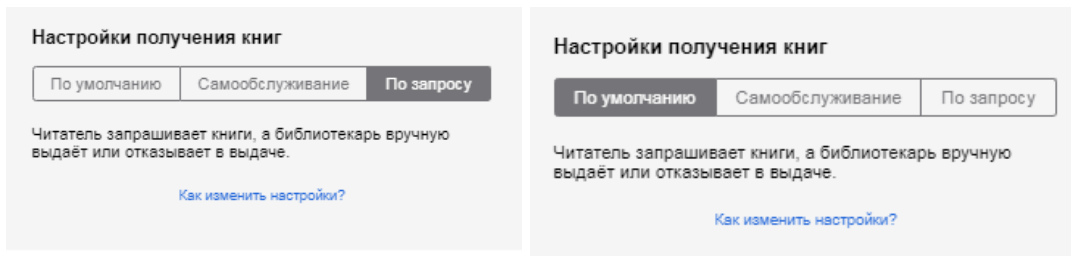
По умолчанию Самообслуживание По запросу

Читатель самостоятельно получает книги на **365** дней, если соблюдены условия:

Максимальное количество книг на руках:

Соблюдено возрастное ограничение

При несоблюдении условий читатель сможет запросить книгу, а библиотекарь — вручную выдать или отказать.



При выборе настройки «Самообслуживание» вы можете указать максимальное количество книг на руках у пользователя.

Помимо этого на странице можно посмотреть какие у читателя в данный момент есть книги на руках, запрошенные книги (их можно тут же выдавать либо отказывать в выдаче) и историю книгооборота по каждому читателю.

Книгооборот

[Книги на руках 2](#)
 [Запросы на книги 2](#)
 [История](#)

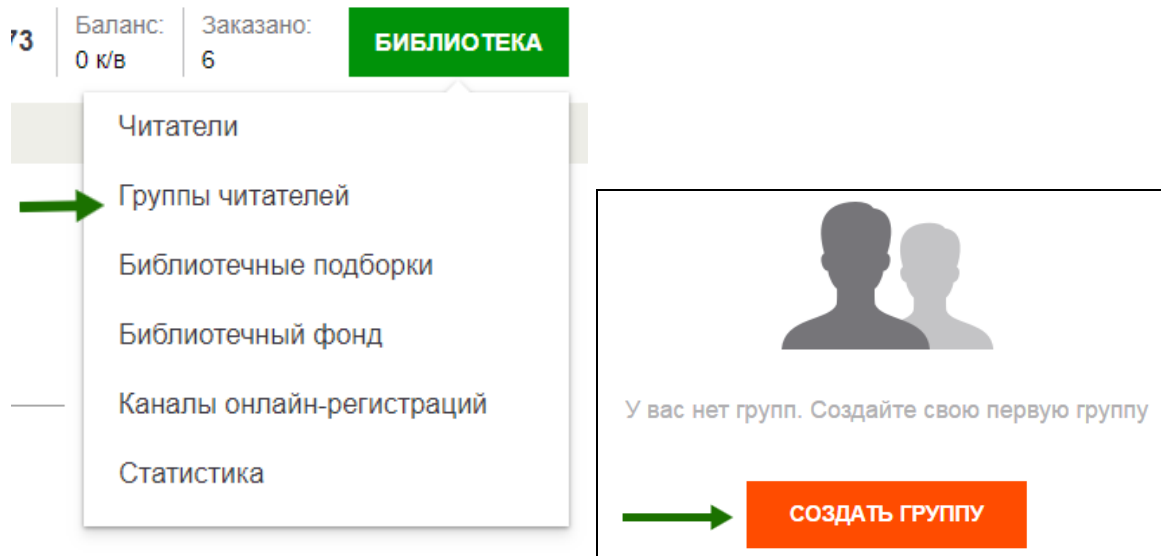
[Сохранить в Excel](#)

Начало периода:
 Конец периода:

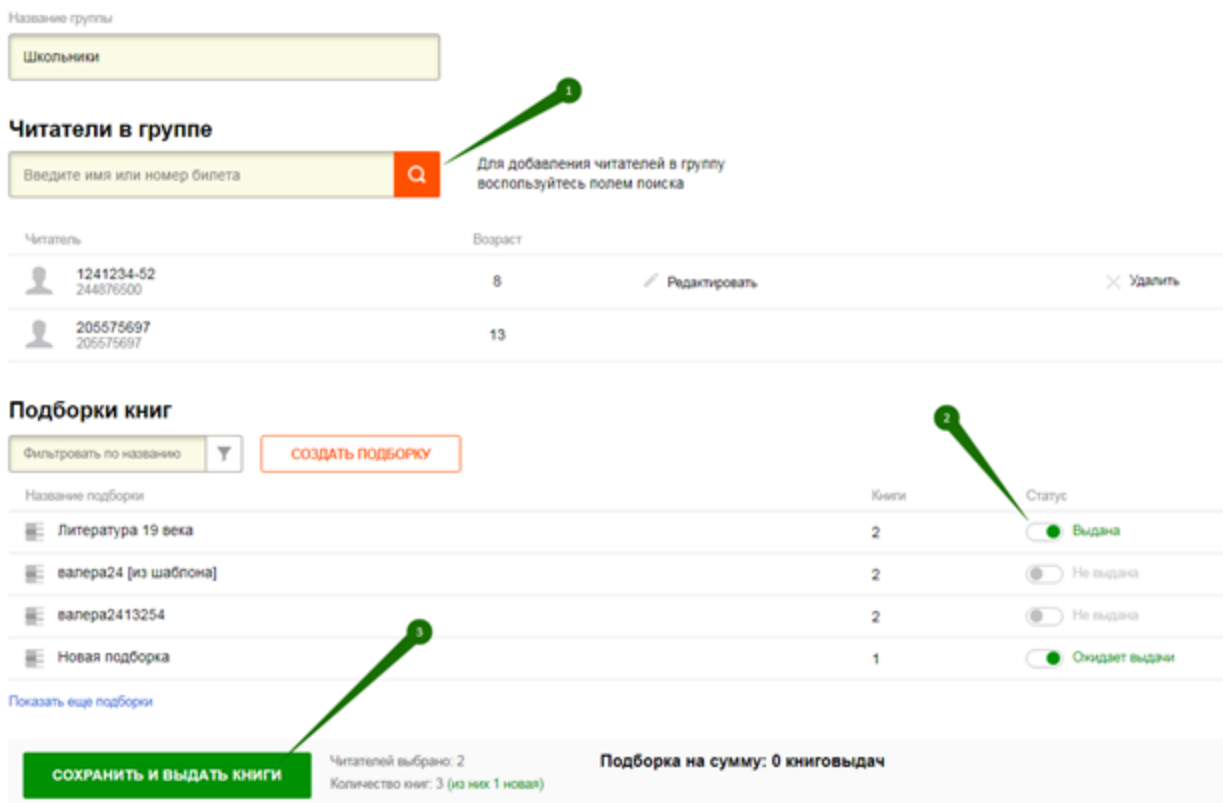
Дата	Действие	Пользователь	Тип, название книги
11.05.18 00:37	Возвращена	Робот	📖 Все Приключения Незнайки в одной книге Николай Носов
28.02.18 16:47	Выдана	Читатель	📖 Руслан и Людмила Александр Пушкин
22.12.17 16:46	Отменена читателем	Читатель	📖 Звездный билет Василий Аксенов
22.12.17 16:46	Отменена читателем	Читатель	📖 Звездный билет Василий Аксенов
22.12.17 16:44	Отменена читателем	Читатель	📖 Звездный билет Василий Аксенов
22.12.17 16:44	Отменена читателем	Читатель	📖 Дневник советского школьника. Мемуары пророка из 9А Лев Федотов

Распределение читателей по группам

Для школьной библиотеки крайне важно распределять читателей по классам, кружкам, параллелям и другим признакам. Для создания и управления группами перейдите в раздел «Библиотека/Группы читателей».



Здесь, по аналогии с разделом «[Библиотечных подборок](#)», вы можете добавлять и удалять из группы читателей, а также массово выдавать подборки книг, используя переключатель «Выдана/Не выдана».



Читатели, которые зарегистрировались онлайн через баннеры автоматически включаются в соответствующую группу, например, «Онлайн-регистрация 65423». Один и тот же читатель может одновременно состоять в нескольких группах, например, в «10 Г», «Все 10 классы», «Олимпиадники 2017 г.» и «Онлайн-регистрация 65423».

Выгрузка отчётов и статистики

Формат электронной библиотеки позволяет собирать большое количество статистических данных. Для последующего анализа предлагаются удобные отчёты в формате Excel.

Общая статистика по дням

В разделе «Библиотека/Статистика/Общая» содержится сводный отчет, где по каждому календарному дню собрана информация о количестве книговыдач, посещений и регистраций читателей.

The screenshot shows the 'ЛитРес:Школа' interface. At the top, there is a search bar with the text 'Введите название книги или имя автора' and a 'НАЙТИ' button. To the right, there is a user profile icon and a 'БИБЛИОТЕКА' button. Below the search bar, there are navigation tabs: 'Жанры', 'Новинки', 'Популярное', and 'Мобильные приложения'. The main content area is titled 'Статистика библиотеки' and has four sub-tabs: 'Общая', 'События', 'Посещаемость', and 'Книгооборот'. The 'Общая' tab is selected. Below the tabs, there are two date pickers for 'Начало периода' (15.07.2019) and 'Конец периода' (15.07.2019), and a 'Формат' selector with radio buttons for 'Excel' (selected) and 'CSV'. A red 'СОХРАНИТЬ ФАЙЛ' button is visible. On the right side, a dropdown menu is open, listing options: 'Читатели', 'Группы читателей', 'Библиотечные подборки', 'Библиотечный фонд', 'Каналы онлайн-регистраций', 'Статистика' (highlighted), and 'Заказано (old)'. A green arrow points to the 'Статистика' option.

События

В разделе «Библиотека/Статистика/События» предоставлен отчет, где перечислены абсолютно все целевые действия, совершенные читателями или библиотекарями.

Статистика библиотеки

Общая **События** Посещаемость Книгооборот

The screenshot shows the 'ЛитРес:Школа' interface with the 'События' tab selected. Below the tabs, there are two date pickers for 'Начало периода' (08.07.2019) and 'Конец периода' (08.07.2019). To the right, there is a list of events with checkboxes: 'Выдача книги читателю', 'Возврат книги в фонд библиотеки', 'Запрос на книгу', 'Отмена запроса на книгу', 'Подтверждение запроса на книгу', and 'Отказ в выдаче книги'. All checkboxes are checked. Below the list, there is a 'Формат' selector with radio buttons for 'Excel' (selected) and 'CSV'. A red 'СОХРАНИТЬ ФАЙЛ' button is visible. At the bottom left, there are navigation links: 'Сегодня', 'Вчера', 'Неделя', and 'Месяц'.

Дополнительно данные по всем действиям, персонам, книгам и пр. можно удобно фильтровать средствами Excel.

События (01.01.2019 – 11.07.2019). Записей: 44

Дата, время	Пользователь	Событие	Причина отказа в выдаче книги	№ билета	Читатель	Возраст	Группы читателя (через запятую)	ID книги	Наименование книги
		запроса на книгу		545824859	Екатерина Иванцова	14		632325	Всё Простоквашино (сборник)
		запроса на книгу		545824859	Екатерина Иванцова	14		9815607	Маленький принц
		запроса на книгу		545824859	Екатерина Иванцова	14		632325	Всё Простоквашино (сборник)
		запроса на книгу		545824859	Екатерина Иванцова	14		9815607	Маленький принц
		ерждение са на книгу		545824859	Екатерина Иванцова	14		17206781	Алые паруса
		запроса на книгу		545824859	Екатерина Иванцова	14		17206781	Алые паруса

Посещаемость

В отчёте «Библиотека/Статистика/Посещаемость» приведена информация о читателях, хотя бы раз воспользовавшихся сервисом в течение каждого отчетного дня. Под «посещением» считается не только факт чтения книги, но и любые другие действия: запросы на книги, открытие сайта или мобильного приложения и пр.

Статистика библиотеки

Общая События **Посещаемость** Книгооборот

Начало периода: 07.07.2019 Конец периода: 07.07.2019 Возраст: 0-14 15-30 31+ Формат: Excel CSV **СОХРАНИТЬ ФАЙЛ**

[Вчера](#) [Неделя](#) [Месяц](#)

Книгооборот

Используя отчёт «Библиотека/Статистика/Книгооборот» можно удобно анализировать периодичность и частоту выдачи определенных книг, а также формировать рекомендации под различные возрастные категории.

Статистика библиотеки

Общая События Посещаемость **Книгооборот**

Начало периода: 08.07.2019 Конец периода: 08.07.2019 Покупка: Выдача: Формат: Excel CSV **СОХРАНИТЬ ФАЙЛ**

[Сегодня](#) [Вчера](#) [Неделя](#) [Месяц](#)

Библиотечный фонд и полный каталог доступных книг

В разделе «Библиотека/Библиотечный фонд» предоставлена возможность выгрузки и поиска по фонду – перечню всех книг, которые когда-либо находились на руках читателей вашей библиотеки.

ЛитРес: Школа Введите название книги или имя автора **НАЙТИ** 389591874 Баланс: 80 кв Заказано: 0 **БИБЛИОТЕКА**

Жанры Новинки Популярное Мобильные приложения

Книги в полном каталоге

[Выгрузить каталог в CSV](#)

[Выгрузить каталог в RUSMARC](#)

[Выгрузить каталог в RUSMARC-XML](#)

Книги в библиотеке

Все [Выданные](#) [Свободные](#)

[Выгрузить фонд в CSV](#)

[Запросить выгрузку фонда в RUSMARC](#)

Читатели

- Группы читателей
- Библиотечные подборки
- Библиотечный фонд**
- Каналы онлайн-регистраций
- Статистика
- Заказано (old)

ID	Название	Тип	Автор	На руках у читателей	Ранее было на руках
17206781	Алые паруса	Электронная книга	Александр Грин	1	0
632325	Все Простоквашино (сборник)	Электронная книга	Эдуард Успенский	1	0
11642950	Дозоры. От Ночного до Шестого (сборник)	Электронная книга	Владимир Васильев	1	0
171966	Евгений Онегин	Электронная книга	Александр Пушкин	1	0
9527389	Зудейха открывает глаза	Электронная книга	Гузель Яхина	1	0
29813893	Конструируем роботов на LEGO MINDSTORMS Education EV3. Человек – всему мера?	Электронная книга	Екатерина Цуканова	0	1
22024531	Корона Российской империи. Слава, честь и доблесть династии Романовых	Электронная книга	Николай Фоменко	2	0
9815607	Маленький принц	Электронная книга	Антуан де Сент-Экзюпери	1	0
26121396	Математика. Полный курс для девятиклассников с решениями и указаниями	Электронная книга	Н. Д. Золотарева	1	0
29813999	Математика. Сборник задач для девятиклассников	Электронная книга	Н. Д. Золотарева	0	1
147096	Приключения Эмиля из Леннеберги	Электронная книга	Астрид Линдгрен	1	0
6036214	Про девочку Веру и обезьянку Анфису. Вера и Анфиса продолжают	Электронная книга	Эдуард Успенский	1	0

Список читателей

В разделе меню «Библиотека/Читатели» вы можете выгрузить список всех читателей вашей библиотеки, а также часть из них, используя поиск или категории «с книгами на руках» и «активные» (активный читатель – читатель, который за всё время получил хотя бы одну книгу).

Читатели [ДОБАВИТЬ ЧИТАТЕЛЯ](#) [Добавить](#)

Все читатели 140 [Активные 81](#)

Введите имя читателя, группу или номер билета

[Сохранить в Excel \(CSV\)](#)

№ билета	Имя читателя	Книг на руках	Возраст
334640562	● Агафонов Илья	0	18

Каналы онлайн-регистрации


С помощью онлайн-регистрации читатели могут **самостоятельно получить читательский билет** в вашей электронной библиотеке, без помощи библиотекаря.

При этом библиотека сама принимает решение, использовать такой способ привлечения читателей или нет.

Процесс онлайн-регистрации читателя

Перейдя по специальной ссылке или QR-коду читатель оказывается на странице с простой анкетой. Здесь он вводит своё имя, дату рождения, электронный адрес и нажимает «Зарегистрироваться».

Зарегистрируйтесь и бесплатно читайте
400 электронных книг:



ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ

Уже есть аккаунт? [Авторизуйтесь](#)

Используя ЛитРес, вы соглашаетесь с [условиями обслуживания](#)

После этого **автоматически** создается новый читательский билет со стандартными настройками. Личные логин и пароль читатель получит на указанный электронный ящик.

При этом читатель оказывается авторизованным на сайте (без необходимости ввода логина/пароля) и сразу может приступить к получению и чтению книг из вашей библиотеки.

Как старые читатели взаимодействуют со ссылками онлайн-регистрации?

Если читатель уже был ранее авторизован на устройстве, с которого осуществляется переход по ссылке или QR-коду, откроется главная страница сайта или страница карточки книги (если плакат содержал ссылку на книгу). При этом книга, на страницу которой попадает читатель, будет ему автоматически выдана.

Если же читатель попытается *повторно* «Зарегистрироваться», система предложит ему авторизоваться под старым аккаунтом.

Авторизуйтесь или зарегистрируйтесь под другим e-mail:

Данный E-mail уже зарегистрирован в системе

[Забыли пароль?](#)

Где брать ссылки онлайн-регистрации?

Все ссылки онлайн-регистрации хранятся в разделе «Библиотека/Каналы онлайн-регистрации».

Выберите из списка пункт «Ссылка для онлайн-регистрации читателей» и в нём нажмите на кнопку «Скопировать ссылку».

ЛитРес: Школа

Введите название книги или имя автора

НАЙТИ

241

Баланс: 0 кв

Заказано: 9

БИБЛИОТЕКА

Жанры ▾ Новинки Популярное Мобильные приложения

Каналы онлайн-регистраций

С помощью онлайн-регистрации ваши читатели смогут самостоятельно зарегистрироваться в вашей электронной библиотеке и сразу приступить к чтению книг. Чтобы привлечь читателей в библиотеку вы можете использовать:

- баннеры на вашем сайте
- новости в социальных сетях
- записанные видео с титрами на экранах библиотеки

Для получения ссылок онлайн-регистрации и других материалов — пишите на lib@litres.ru

Статус места	№ места	Место размещения	Переходов	Регистраций
● Активно	75774	промобус	13	2

Статус ссылки	Ссылка для печатной продукции и размещения в интернете	Куда попадает читатель после регистрации	Откуда читатель получает книгу	Переходов	Регистраций
● Активна	http://lit.to/8896 Скопировать ссылку	Главная страница сайта	—	8	0

Если вам нужны дополнительные ссылки, баннеры и плакаты – обратитесь к менеджеру ЛитРес, который сопровождает вашу библиотеку.

Отслеживание количества регистраций и переходов по ссылкам

В разделе «Библиотека/Каналы онлайн-регистрации» также собирается статистика по каждой ссылке:

- «Переходы» – количество любых пользователей, открывших ссылку;
- «Регистрации» – количество читателей, самостоятельно получивших читательские билеты в вашей библиотеке по этой ссылке.

Статус места	№ места	Место размещения	Переходов	Регистраций	
+ ● Активно	814	040517 Плакат на 3 книги: 1-11 класс»	861	37	CSV
+ ● Не активно	821	040517 Плакат на 3 книги: внеклассное чтение +гра	3	0	CSV
+ ● Активно	828	040517 Плакат на 12 книг	11	0	CSV

Поиск читателей, прошедших онлайн-регистрацию

Чтобы узнать, какие из читателей зарегистрировались с помощью онлайн-регистрации необходимо зайти в раздел «Библиотека/Читатели».

Далее в строке поиска введите в поиске «онлайн». Рядом с именем таких читателей будет присутствовать надпись «Онлайн-регистрация».

The screenshot shows the library website interface. At the top, there is a search bar with the text "Введите название книги или имя автора" and a "НАЙТИ" button. To the right, there is a user profile icon with the number "241" and a "БИБЛИОТЕКА" button. Below the search bar, there is a navigation menu with "Жанры", "Новинки", "Популярное", and "Мобильные приложения". The main content area is titled "Читатели" and includes a "ДОБАВИТЬ ЧИТАТЕЛЯ" button and a "Добавить из Excel" link. Below this, there is a search bar with the text "онлайн" and a search icon. To the right, there is a "Читательский билет" section with a "Заблокировать" button. Below the search bar, there is a table with columns "№ билета", "Имя читателя", "Книг на руках", and "Возраст". The table contains one row with the following data: "547590970", "vik.granovsky", "0", and "29". To the right of the table, there is a registration form with fields for "Имя и фамилия", "Электронный адрес", "Дата рождения", and "Телефон".

Таким же образом вы можете выбрать читателей, прошедших регистрацию через **определённую** ссылку.

Например, вам нужно понять, какие читатели самостоятельно зарегистрировались через плакат, полученный от ЛитРес. Для этого в разделе «Каналы онлайн-регистрации» скопируйте «номер места».

Каналы онлайн-регистраций

С помощью онлайн-регистрации ваши читатели смогут самостоятельно зарегистрироваться в вашей электронной библиотеке и сразу приступить к чтению книг.

Чтобы привлечь читателей в библиотеку вы можете использовать:

- баннеры на вашем сайте
- новости в социальных сетях
- зацикленные видео с титрами на экранах библиотеки

Для получения ссылок онлайн-регистрации и других материалов — пишите на lib@litres.ru

Статус места	№ места	Место размещения	Переходов	Регистраций	
+ ● Активно	29925	Ссылка для онлайн-регистрации читателей	1	1	CSV
+ ● Активно	65423	ссылки на книги для школы	1	1	CSV

И вставьте этот номер места в поиске читателей. Таким образом вы увидите только тех читателей, которые зарегистрировались самостоятельно через выбранный плакат.

Читатели

[ДОБАВИТЬ ЧИТАТЕЛЯ](#) [Добави](#)

Все читатели 1 [Активные](#)

онлайн-регистрация 65423

[Сохранить в Excel \(CSV\)](#)

№ билета	Имя читателя	Книг на руках	Возраст
408779210	Эдуард Плошкин Онлайн-регистрация 65423	0	18

Разновидности способов размещения ссылок или плакатов онлайн-регистрации

Для того, чтобы новый читатель мог самостоятельно зарегистрироваться, ему необходимо на своем компьютере или мобильном устройстве открыть **специальную ссылку** (адрес сайта). Эти ссылки уникальны для каждой библиотеки, и могут иметь различное материальное или онлайн-представление:

- простая гипер-ссылка, которую вы можете разместить на сайте своей библиотеки, в социальных сетях или отправить своим читателям по электронной почте.

ГБОУ "Школа 444"
вчера в 15:00

Друзья!
Теперь наша библиотека подключена к ЛитРес!
Зарегистрироваться можно по ссылке:
http://lit.to/b111**

Нравится 4 Комментировать 2 551

- Ссылка на слайде презентации во время ваших выступлений и семинаров.

- Ссылка на слайде «зацикленной» презентации, которую можно проигрывать на информационном экране. Как в здании библиотеке, так и на сторонних площадках.
- Баннер со ссылкой, для размещения на сайте школы.



- Напечатанный плакат с популярными книгами, который можно разместить в здании школы. Ссылки на плакатах могут быть в формате QR-кодов, что позволит продвинутым читателям быстро скопировать ссылку своим телефоном.

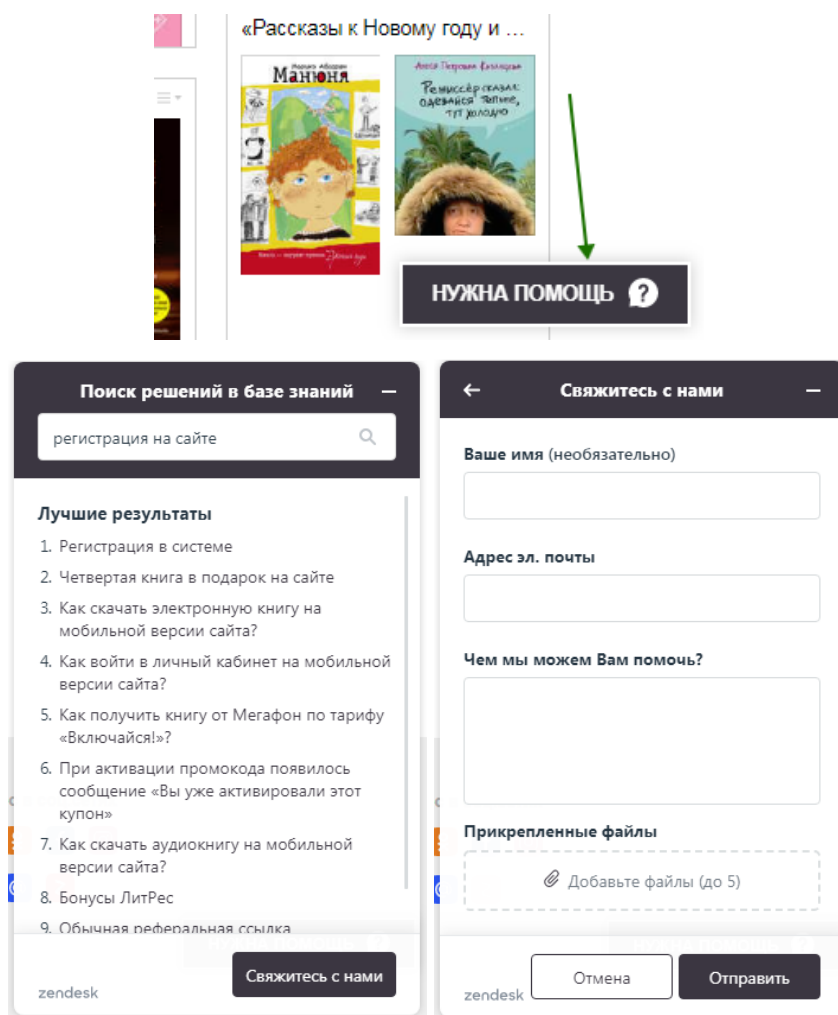


Техническая и информационная поддержка

Если у вас возникли трудности, отправьте свой вопрос на school@litres.ru или обратитесь в службу поддержки по телефону **8 800 333-27-37** (звонок по России бесплатный). Мы всегда готовы вам помочь по любым вопросам.

Служба поддержки пользователей ЛитРес работает ежедневно с 10:00 до 22:00 по мск.

Дополнительно библиотекарь может всегда обратиться в службу онлайн-помощи прямо на сайте. Для этого перейдите в раздел «Нужна помощь?» (в правом нижнем углу сайта), введите в поле поиска интересующий вас вопрос и нажмите «Enter». В форме будут показаны релевантные результаты. Если вы не нашли ответ на интересующий вас вопрос вы можете отправить нам вопрос по e-mail, нажав кнопку «Свяжитесь с нами». Обязательно уточните, что вы являетесь школьным библиотекарем. Специалисты из службы поддержки ответят вам по указанному e-mail.



Часто задаваемые вопросы

1. Как удалить читателя?

Для сохранения целостности статистики по всей библиотеке удаление читателей не предусмотрено. Вместо этого читателя можно заблокировать в разделе «Библиотека/Читатели».

Читательский билет [Заблокировать](#)

№ 408779210
Логин: 408779210

СМЕНИТЬ ПАРОЛЬ

Имя и фамилия: Эдуард Плошкин
Электронный адрес: esrthdsrtse@sergse.erg

Дата рождения: 08.08.2000
Телефон: +7 000 000 00 00

СОХРАНИТЬ

2. Как экспортировать/импортировать список учеников в формате Excel?

Механизм экспорта списка учеников в формате Excel рассмотрен в разделе «[Список читателей](#)». Процесс импорта читателей рассмотрен в разделе «[Массовое создание читательских билетов](#)».

3. Можно ли одну учетную запись библиотекаря одновременно использовать на нескольких компьютерах?

Рекомендуется каждому библиотекарю выдавать отдельную учетную запись. Это позволит отслеживать в статистике действия определенных сотрудников: кто, когда и какие книги выдавал; какие запросы читателей обрабатывал и т. д.

Но технически система позволяет одновременное использование одной учетной записи библиотекаря на 5 компьютерах.

4. Может ли учитель выполнять роль библиотекаря?

Да, функции библиотекаря можно возложить на учителя. Но не рекомендуется абсолютно каждому учителю выдавать аккаунты библиотекарей, т. к. повышается вероятность утечки доступов и несанкционированного использования третьими лицами.

5. Как массово выдавать книги сразу на весь класс (30 человек)?

Вам необходимо сформировать «подборку книг», далее объединить учащихся этого класса в «группу», а затем активировать связь между этой группой и подборкой.

После этого каждый учащийся этого класса получит все книги из подборки. Подробнее все шаги рассмотрены в разделе «[Массовая выдача книг](#)».

6. Как и когда расходуются книговыдачи?

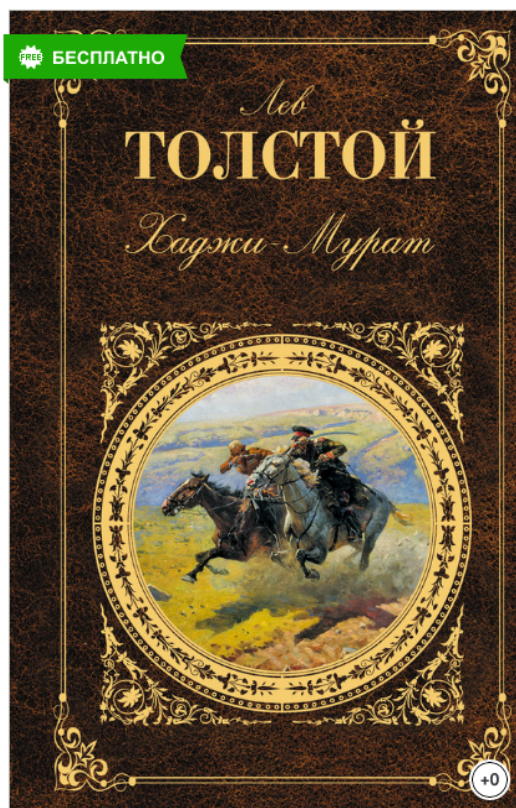
Баланс книговыдач уменьшается на 1 единицу, когда читатель получает в своё личное пользование один экземпляр книги на 1 год. Если же эта книга не охраняется авторским правом, то она бесплатна и баланс книговыдач не уменьшается.

Важно понимать, что после получения экземпляра книги, она доступна читателю для чтения на любых его устройствах: на компьютере, телефоне, планшете и др. И факт загрузки книги в память устройства уже никак не влияет на баланс книговыдач.

Когда библиотекарь читает фрагменты книг, баланс книговыдач никогда не уменьшается.

7. Как узнать, какие книги бесплатные?

У всех бесплатных книг (не уменьшающих баланс книговыдач) на обложке присутствует зелёный флаг «Бесплатно».



Полный список бесплатных книг, доступных для вашей библиотеки, можно посмотреть на сайте school.litres.ru. Для этого авторизуйтесь под читателем или библиотекарем, введите в поиске «Бесплатные книги» и выберите соответствующую коллекцию.



Читатели могут самостоятельно получать на руки любое количество «бесплатных книг» не дожидаясь решения библиотекаря.

8. Может ли библиотекарь читать книги под своей учетной записью? Как при этом расходуются книговыдачи?

Под аккаунтом библиотекаря на карточках книг есть ссылка «Читать фрагмент», где библиотекарь может прочитать начало книги (~20%). При чтении этих фрагментов, баланс книговыдач никогда не уменьшается.

Если библиотекарь хочет прочитать полную версию книги, ему необходимо завести себе отдельный читательский аккаунт.

9. Как сменить пароль библиотекаря?

Напишите письмо в поддержку ЛитРес (school@litres.ru). Новый пароль будет выслан на e-mail, указанный оператором в настройках вашей библиотеки.

10. Как добавить нового читателя, у которого нет ни e-mail, ни телефона (даже городского)?

Попросите оператора, создавшего вашу библиотеку, выпустить для вас несколько «пустых» читательских билетов. В таких билетах библиотекарь сможет изменять имя, возраст и другие настройки читателя, но система не будет требовать заполнения электронной почты и телефона.

11. Что делать, если читатель не может загрузить или открыть выданную книгу в мобильном приложении (litres.ru/app)?

Необходимо отправить обращение, используя <https://sch.litres.ru/go/> форму в мобильном приложении на устройстве ученика (Профиль/Сообщить о проблеме). Только в таком случае обращение вместе с необходимой технической информацией поступит непосредственно техническим специалистам, которые помогут быстро справиться с проблемой.