

Информационно-библиографическое обслуживание в 2016 году

*О.В. Федосова,
заведующая информационно-
библиографическим отделом*

Справочно-библиографическое обслуживание пользователей в библиотеках ЦБС осуществлялось в связи с запросами локальных и удаленных пользователей, путем предоставления всех видов справок.

В практике всех библиотек присутствуют направления СБО, появление которых обусловлено возможностью использования телекоммуникационных технологий.

Во многих ЦБС активизируется использование электронных ресурсов в справочной работе библиографов. В лидерах Сорочинская ЦБС – 82% справок выполнено по электронным ресурсам, причем, в ЦБ – 90 %. Библиограф Медногорской ЦБС выполнила половину справок с использованием электронных библиографических ресурсов. В Тюльганской ЦБС 33% справок выполнено с привлечением электронных ресурсов. Большинство ЦРБ, модельные библиотеки и ряд других филиалов активно используют Интернет и СПС. Практически все отмечают рост количества справок, выполненных с помощью Интернет-ресурсов. В Первомайской ЦРБ этот показатель составил 70% от общего количества справок.

Практически все муниципальные библиотеки выполняют справки по телефону. Наблюдается тенденция более активного использования в СБО электронной почты (15 ЦБС). На начальной стадии находится организация ВСС, которые действуют пока только в четырех ЦБС. Также начинает

входить в практику библиотек справочное обслуживание пользователей через социальные сети (4 ЦБС).

Электронную почту в СБО используют не только ЦРБ, но и ряд филиалов, в основном, модельные библиотеки. Например, 6 справок в Рубежинской модельной библиотеке Первомайской ЦБС. В Оренбургской ЦРБ большинство справок по электронной почте выполнено для специалистов сельских филиалов.

Справочное обслуживание пользователей посредством виртуальных справочных служб осуществляли Кувандык, Медногорск, Новотроицк, Соль-Илецк.

Справки, поступившие через **социальные сети**, выполняли библиотеки г. Бугурусланска, г. Бузулука, г. Гая, г. Новотроицка.

В некоторых ЦБС наблюдается снижение количественных показателей СБО, что связано, в первую очередь, с сокращением штатных единиц и филиалов. В Тюльганской ЦБС в связи с сокращением рабочего времени в библиотеках-филиалах количество справок сократилось на 1165 (19 %). Отрицательную динамику по причине закрытия библиотек-филиалов отмечают Бугурусланская МЦБС, Бузулукская ГЦБС. В Илекской ЦБС, отмечая снижение справок преимущественно «в районной библиотеке в детском отделе и молодежном секторе», объясняют это тем, что «пользователи стали более самостоятельными в поиске информации, в том числе и в сети Интернет, а библиотеки школ и техникума имеют хороший СБФ».

Информационное обслуживание является одним из важных направлений деятельности каждой библиотеки ЦБС. Информационная работа библиотек осуществляется в режиме индивидуального, группового и массового информирования. Для этого используются все имеющиеся информационные ресурсы, традиционные и компьютерные технологии, ведутся картотеки абонентов индивидуальной и групповой информации.

В истекшем году с большими сложностями осуществлялось дифференцированное информирование. Библиографы всех ЦБС констатируют, что информирование осуществлялось в основном с использованием периодических изданий, в связи с отсутствием поступлений новой отраслевой литературы, что не могло удовлетворить все потребности индивидуальных и групповых абонентов информирования. Но, несмотря на тяжелое финансовое положение, невозможность расширять содержательный и видовой состав своих фондов, библиотеки всех систем проводили информационное обслуживание.

Наибольшая численность абонентов **индивидуальной информации** среди – сотрудников территориальных администраций, специалистов системы образования, работников культуры и искусства. Информирование индивидуальных абонентов осуществлялось по электронной почте, по телефону, при личном посещении библиотеки. В Бузулукской ЦГБ продолжена такая форма оповещения как SMS-оповещения о новинках литературы.

На протяжении 2016 года библиографы продолжали сотрудничать с органами местного самоуправления. Библиотеки области предоставляли органам власти необходимую информацию для принятия управленческих решений.

Для динамичного обмена сообщениями на Viber создана группа, в которую входят сотрудники библиотеки г. Медногорска и администрации города.

Муниципальные библиотеки уделяли большое внимание информированию работников образования всех уровней. Приоритетны темы информирования в помощь преподавания предметов, дошкольному воспитанию, по проблемам дополнительного образования.

Информирование **групповых абонентов** осуществляется через издание и размещение библиографических списков и обзоров на информационных

стендах учреждений, оповещение абонентов по телефону, электронной почте.

На групповом информировании в основном состоят учебные заведения городов, районов, учреждения культуры и искусства.

Как негативную тенденцию многие специалисты библиотек отмечают, что стабильно не удовлетворенным остается спрос на деловую информацию, в результате чего потеряны, такие абоненты, как сельские администрации. Они хорошо технически оснащены, имеют более крепкую финансовую базу и – лучшую подписку.

Наиболее актуальной в современных условиях является **массово-информационная работа**.

Для работы в этом направлении библиотеки систем проводили Дни информации, устраивали обзоры, презентации библиографических пособий, широкие просмотры изданий, оформляли информационные стенды, подготавливали выставки. Как инструмент массового информирования библиотеки области использовали технологии виртуального пространства. На библиотечных сайтах они размещали информацию о новых поступлениях, виртуальные книжные выставки, путеводители по ресурсам удаленного доступа сети Интернет и электронные библиографические указатели. Эта работа несла рекламную нагрузку, она была направлена на продвижение книжного фонда, услуг, формирование имиджа библиотеки.

Библиографические обзоры широко представлены в деятельности библиотек. Темы обзоров знаковые для 2016 г.: «Год российского кино», «250-летие со дня рождения Н.М. Карамзина», «55-летие полета первого человека в космос». В рамках проведения областного месячника здорового образа жизни библиограф Бугурусланской ЦРБ сообщает, что провела обзор ресурсов Интернет по проблеме противодействия и профилактики наркомании представленный на сайте ОУНБ им. Н.К. Крупской. Библиограф Ташлинской ЦРБ представила на сайт в формате pdf обзор периодических изданий «Журнальная мозаика». Специалисты Медногорской ЦГБ на сайте

библиотеки предлагают пользователям обзоры литературы к знаменательным датам отечественной истории. Библиографы отмечают, что в отчетном году пополняли сайт библиотеки путеводителями по Интернет-ресурсам: «Путешествие по Греции», «Заповедная Россия» (Орская ЦГБ), «Человек и Вселенная» (Кувандыкская ЦГБ).

Большую часть **библиографической продукции**, подготовленной и выпущенной в свет библиотеками области, составляют информационные и рекомендательные издания малых форм. Значительная их часть нацелена на информирование пользователей о новых поступлениях. Это – информационные списки или бюллетени новых поступлений, экспресс-информация о новой литературе. Аннотированные списки литературы, буклеты, дайджесты, создаваемые библиотеками области были посвящены значимым событиям и юбилейным датам года, творчеству писателей, актуальным проблемам современности. Традиционно и очень успешно занимаются издательской деятельностью Бузулукская, Кувандыкская, Новотроицкая, Орская, Сорочинская ЦГБ, Тюльганская, Кваркенская, Ташлинская ЦРБ.

Городские библиотеки и некоторые районные размещают электронные версии выпускаемой библиографической продукции на своих сайтах, например «Н.М. Карамзин – выдающийся писатель и историк: буклет» (Бузулукская ЦГБ), «Новинки-2016. Подросткам и юношеству. Вып. 1, 2: буклет» (Новотроицкая ЦГБ), «Сергей Давлатов: дайджест», «Зона отчуждения. 30 лет со дня взрыва на Чернобыльской АЭС: дайджест», «Великий сатирик XIX в. К 190-летию со дня рождения М.Е. Салтыкова-Щедрина: информац. список (Орская ЦГБ), «2016 – Год российского кино: буклет» (Сорочинская ЦГБ), «С душой светлою, как луч! К 80-летию со дня рождения Н. Рубцова: буклет» (Ташлинская ЦРБ). Библиограф Кувандыкской ЦГБ отмечает, что все буклеты, памятки и др. размещались на сайте библиотечной системы в разделе «Библиотечная продукция» на виртуальной книжной полке, созданной с помощью онлайн-сервиса Calaméo.

Издательская продукция библиотек оказывает эффективную помощь в информационно-библиографическом обслуживании, способствует созданию положительного имиджа библиотеки, используется как средство продвижения программ и проектов.

Лидирующие позиции по формированию **информационной культуры** пользователей библиотек занимают Бугурусланская, Кувандыкская и Саракташская системы, которым удалось построить работу по всем направлениям. Практически все библиотеки по работе в формировании информационной грамотности пользователей используют традиционные формы наглядной, устной и массовой пропаганды библиотечно-библиографических знаний. С помощью наглядных форм даётся представление о структуре библиотек, их ресурсах и услугах. Во всех библиотечных системах оформляются алгоритмы поиска литературы по различным частям справочно-библиографического аппарата.

Анализ показал, что в библиотеках продолжается работа по формированию и распространению знаний среди читателей. Все библиотеки ведут активную работу с учителями, школьными библиотекарями. Тесно сотрудничают со средне-специальными учреждениями, школами и детскими садами, однако Первомайская ЦБС отмечает, что по-прежнему одной из нерешенных проблем остается отсутствие заинтересованности школ к библиотечным занятиям.

Проводятся **индивидуальные и групповые консультации** по самостоятельной работе с СБА, по методике поиска литературы на заданную тему с помощью каталогов и картотек, информационно-библиографических пособий, по оформлению списков использованной литературы. Более активно по индивидуальному консультированию работали Орская ЦБС (3942), Саракташская ЦБС (2249), МБУ БИС г. Оренбурга (1244), Шарлыкская ЦБС (955), Гайская ЦБС (863). Низкие показатели дали следующие системы: Сакмарская (49), Акбулакская (22), Светлинская (15).

В библиотеках с собственными электронными базами, а также СПС и доступом в Интернет, пользователей обучали использованию данных ресурсов при поиске необходимой информации. Наиболее активно выполняли консультации в электронном режиме Новосергеевская (196), Адамовская (173), Новоорская (102), Кувандыкская ЦБС (81).

Во многих библиотечных системах созданы, либо создаются **школы компьютерной грамотности**. Так, например, на базе библиотеки МБУК «Чкаловский» (Оренбургская ЦБС) организовано обучение лиц пожилого возраста компьютерной грамотности по программе социальных инвестиций компании «Газпром Нефть Оренбург» «Интернет+». Заведующей библиотекой были подготовлены списки участников программы, организован процесс обучения.

Центральная районная библиотека Первомайского района в отчетном году работала по проекту «Школа начинающего пользователя». Целью проекта было просвещение людей старшего поколения и социально-незащищенных слоев населения в области компьютерной грамотности. Обучение проходило на базе читального зала. Всего уроков – 9. Темы: «Знакомство с персональным компьютером», «Основные работы с программой MicrosoftWord», «Поиск информации в Интернете» и др. Группа состояла из 5 человек. Большая часть времени отводилась на практические занятия.

В Староузелинской с/б (Бугурусланская ЦБС) для людей с ограниченными возможностями организована школа компьютерной грамотности. Новосергеевская, Тюльганская, Саракташская ЦБС проводили консультации по поиску в СПС «Консультант Плюс».

Наибольшее количество **обзоров ресурсов Интернет** провели: Асекеевская (39), Сорочинская ЦБС (30). Гайская, Бузулукская, Курманаевская, Матвеевская, Новоорская, Орская, Переволоцкая, Светлинская, Северная ЦБС не организовали ни одного обзора.

В Кувандыкской ЦБС в рамках «Школы компьютерной грамотности для пожилых людей», в каждой из групп слушателей были организованы обзоры ресурсов Интернет: сайтов государственных организаций, сайтов органов местного самоуправления, правовых ресурсов Интернет. В Илекской ЦБС на уроке «Библиотечные и электронные ресурсы в помощь учебе первокурсников» ребята познакомились с сайтом районной библиотеки и подборкой сайтов, которые могут понадобиться студентам в учебном процессе. Новосергеевская ЦБС провела «Обзор сайтов МБУК «МЦБС Новосергиевского района» и ООУНБ» для 9 – 10 классов. Соль-Илецкая ЦБС провела для старшеклассников обзор интернет-ресурсов: «Сайты для тех, кто хочет учиться». Саракташская ЦБС «Таинственная паутина: ресурсы Интернет». В Первомайской ЦБС модельные библиотеки провели обзоры ресурсов Интернета.