

**Справочно-библиографическое и информационное обслуживание
пользователей в библиотеках Приморского края в 2023 г.:
аналитическая справка**

Мониторинг отчетов муниципальных библиотек края за 2023 год показывает, что справочно-библиографическая и информационная работа остаются важными направлениями деятельности библиотек Приморского края, несмотря на имеющиеся негативные факты: сокращение ставок (в некоторых ЦБС края нет библиографов), нехватка квалифицированных кадров, отсутствие должного комплектования и нестабильность финансирования подписки на периодические издания. Основной базой оперативного и качественного справочно-библиографического обслуживания пользователей является справочно-библиографический аппарат (СБА). За 2023 г. состав СБА муниципальных библиотек существенно не изменился. В его структуру входят как традиционные, справочные, библиографические издания, каталоги и картотеки, так и электронные – БД, ЭК. Работа над ними ведётся постоянно: пополняются и редактируются каталоги и картотеки, вводятся новые актуальные рубрики, переводятся в электронный вид печатные части и создаются новые БД.

Справочно-библиографический аппарат библиотек состоит из традиционных каталогов: алфавитного и систематического, картотек, электронного каталога, электронной картотеки статей, собственных полнотекстовых БД и электронных справочников. Систематические картотеки статей в ряде библиотек края ведутся в электронном виде. Объем их вырос – в ЦБС Владивостока на **4.388** аналитических записей. Всего БД «Статьи» содержит **131.310** записей. В ЦБС Уссурийского городского округа объем СКС составляет 10.024 (+**1238** к 2022); объем ЭСКС: 6293 (+**2024** к 2022). В «ЦБС» Артемовского городского округа общий объем ЭСКС – **44.008** записи (+**568** к 2022 г). В «ЦБС Пожарского муниципального округа» электронные каталоги и электронная картотека статей не ведутся, но пополняются традиционные (карточные), объем СКС составляет **33.914** (+ **109** к 2022 г).

Библиотеки Уссурийска, Фокино и Партизанского городского округа ведут ретроконверсию карточных СКС, то есть переводят их в электронные БД, что существенно расширит возможности многоаспектного их использования. Недостаток финансирования, оборудования и специалистов не позволяет перейти на ведение электронного СБА в Лазовском, Ольгинском, Анучинском, Хорольском, Кировском, Черниговском и других районах. Более того «Межпоселенческая библиотека» Яковлевского муниципального района в своем отчете отмечает, что организация и ведение СБА в библиотеках в связи с отсутствием библиографа приостановлена. В ЦБС Кировского муниципального района сокращена шт. ед. библиографа, но с 2020 г. информационно-библиографическую работу выполняют сотрудники других подразделений. Большинство библиотек не смотря на трудности стараются вести традиционные карточные каталоги и картотеки, которые дополняют актуальными рубриками: «Год педагога и наставника», «Выборы Президента РФ 2023», «Великие педагоги России» (к году педагога и наставника), «Специальная военная операция РФ» и др. Существенным недостатком эффективного пополнения СКС остается сокращение подписки на периодические издания, из подписки библиотек уходят научно-популярные и литературно-художественные журналы. Причина – недостаточность средств, выделяемых на подписку.

Актуально организованный справочно-поисковый аппарат способствует эффективному и оперативному поиску информации по любым темам. Практика библиографического поиска показывает, что полнотекстовые электронные БД – важный ресурс в поиске необходимой тематической и библиографической информации при выполнении различных видов запросов, а также дает возможность пользователю найти информацию и необходимые источники на библиотечном сайте. Уссурийск формирует собственную Электронную БД «Территория равных: правовая защита людей с ОВЗ» которая включает полнотекстовые документы и материалы по правовой, социальной защите, образованию, реабилитации людей с ОВЗ – 210 источника

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) - одно из главных направлений деятельности библиотек, которое обеспечивает удовлетворение информационных потребностей пользователей. Ведётся учет справок по типам и отраслям, как при непосредственном посещении библиотеки, так и в удаленном режиме, поступивших по различным каналам связи: по телефону, на Виртуальную справку библиотеки, по электронной почте, в социальных сетях и мессенджерах. Наиболее интересные и сложные справки фиксируются в «Тетради учёта справок», невыполненные – в «Тетради отказов».

Интенсивность **справочной работы** сильно варьируется в зависимости от квалификации сотрудников, качества справочного аппарата, наличия подписки и новой литературы. Практически во всех библиотечных системах края количество справок и консультаций стало расти. ЦБС г Находки выполнено **54.030 (+ 176 к 2022 г.)** справок и консультаций, в т.ч. в удаленном режиме **8.804 (+1248)**, через Виртуальную справку на Сайте библиотеки **3.858** справок, с использованием ЭБД выполнено более **6 тыс.** запросов. ЦБС Уссурийска выполнено **23.804 (+237)** справок и консультаций. В удаленном режиме **5.323 (+5 к 2022 г.)**. За отчетный период увеличилось количество удовлетворенных запросов с помощью электронных ресурсов **3.028 (+45 к 2022 г.)**. Это говорит о том, что библиотекари стали активнее использовать данный ресурс. Библиотеки Артема выполнили **18.995 (+247 к 2022 г.)** справок в т.ч. с использованием Интернет **1890 (10%)** Количество справок по сравнению с прошлым годом увеличилось, традиционно преобладают тематические запросы, растет спрос на произведения современных российских и зарубежных авторов. Значительно уменьшилось количество выполненных справок и консультаций в библиотеках Владивостока **59.409 (- 33.772 к 2022 г.)**. Выполнено **884** сложных справок для дипломных и курсовых работ. Удаленным пользователям **31.097** справки. ЦБС г. Арсеньева в 2023 году выполнено справок и дано консультаций **33.594**. Библиотеки Кировского района выполнили **11.406 (+1704 к 2022 г.)** справок, библиотеки Яковлевского района выполнили **684 (- 38 к 2022 г.)** справок.

Система справочно-библиографического обслуживания предоставляет пользователям широкий спектр информационно-библиографических услуг: поиск информации с помощью традиционного справочно-поискового аппарата, электронных ресурсов, СПС «Гарант» и «КонсультантПлюс», интернета. Использование информационных ресурсов сети Интернет позволяет более подробно и качественно раскрыть библиографические запросы, благодаря этому удалось существенно сократить количество отказов в предоставлении услуг. В запросах преобладают тематические виды справок. Наиболее интересные из них «Откуда берутся волны», «Художественные произведения, где есть информация о соли», «Скопинская керамики», «Музыка, как психотерапевтическое средство», «Подборка стихов про аптеки и фармацевтов»

Библиографическое информирование предполагает обслуживание пользователей без запросов или в соответствии с долговременными, постоянно действующими.

Информационная работа библиотек ведется в режиме индивидуального, группового и массового информирования. Широко используются все каналы информации – телефон (в т. ч. SMS сообщения), СМИ (статьи в газетах, сюжеты на местном телевидении и радио), новостные разделы сайтов библиотек, сайты местных органов власти, социальные сети и мессенджеры. Коллективное и индивидуальное информирование осуществлялось в помощь образовательной, профессиональной, досуговой деятельности.

В числе **индивидуальных абонентов** – служащие муниципальных учреждений, органов местного самоуправления, специалисты сельских поселений, сотрудники социальных служб, медицины, налоговой инспекции, пенсионного фонда, педагоги детсадов и школ, учащаяся молодежь, студенты, пенсионеры, представители творческой интеллигенции, люди с ограниченными возможностями здоровья. Информирование осуществлялось по электронной почте, телефону, при личном посещении библиотеки, рассылок в социальных сетях и мессенджерах.

Среди **групповых абонентов** – муниципальные органы управления и учреждения образования, музеи, уголовно-исполнительная инспекция, полиция, военкоматы, читательские клубы и объединения, советы ветеранов, общественные организации.

При массовом информировании в библиотеках ЦБС широко используются Дни, Декады и Недели информации, информационные часы, выставки, обзоры новинок, информационные стенды, уголки, баннеры, плакаты, публикации в печати, презентации книг и т.д. Пользователям предоставляют различные виды библиографической информации – новинки литературы, виртуальные книжные выставки, путеводители по ресурсам Интернет и электронные библиографические указатели, а также анонсы мероприятий по основным темам года.

Так, в ЦБС Находки информационное обслуживание осуществляется в режиме индивидуального, группового и массового информирования. Количество абонентов информации по ЦБС составило - **432**, из них индивидуальных **302**, коллективных **130** - отправлено **2000** оповещений. В ЦБС Владивостока абонентов коллективной информации **1375**, абонентов индивидуальной информации **3.351**. Количество оповещений – **6667**. В Пожарской ЦБС - абонентов индивидуальных 72 (- 3 к 2022 г) – отправлено оповещений **113 (-9 к 2022 г)**, коллективных абонентов – **23** было 25 в 2022 г оповещений **59** было 71 в 2022г.

Массовое информирование осуществляется посредством выставок новых поступлений, в т.ч. виртуальных, обзоров новых книг и периодических изданий, бюллетеней новых поступлений, информирования в СМИ, на сайте ЦБС, новостных рассылок электронной почтой, при помощи социальных сетей «Одноклассники», «ВКонтакте»

Правовое информирование населения осуществляется чаще всего с помощью ЭБД «КонсультантПлюс» и «Гарант». В 2023 г библиотеки Находки при помощи БД «КонсультантПлюс» выполнили **1476** справок и БД «Гарант» - **336** справок. Преобладают мероприятия по воспитанию правовой культуры населения: дни информации для потребителей, выпускников, пенсионеров. Правовые информчасы, ДИ, обзоры, выставки, встречи со специалистами. ЦПИ работают совместно с официальными органами: МСУ, Роспотребнадзором, вузами и т.п. Так ЦБС Партизанского городского округа провела Уроки права: «Я и мои права», «Международный день прав ребенка», «День

конституции». Экспресс-курс «Быть избирателем готов», Час избирателя «#ЭтоТвойВыбор». Познавательная программа «Знатоки Дорожных правил», Беседа по кн. А. Усачева «Правила дорожного движения для будущих водителей и их родителей». Профилактика дорожно-транспортных происшествий среди детей и молодежи. ЦБС Владивостока представляют Социальный проект «Культура юридической грамотности». Оказывают бесплатные юридические консультации по всем правовым вопросам. Проводят мероприятия социальной направленности, где пенсионеры, ветераны труда, люди с ОВЗ получают консультации по социальным, финансовым и правовым вопросам. Библиотеками Уссурийска количество запросов правовой информации, выполненных с использованием систем «КонсультантПлюс» и «Гарант» составило **754** справки, выдано **962** документа, тематика выполненных правовых запросов разнообразна: о возможности получить академический отпуск для призыва в армию; о статусе Ветерана труда; о налоговом вычете по ипотеке; об авторском праве на изображение, правовые документы, устанавливающие контроль за деятельностью лиц, находящихся под иностранным влиянием.

Формирование информационной культуры пользователей по-прежнему остается одним из значимых и востребованных направлений в работе библиотек. Используются самые разнообразные формы: библиотечные уроки, библиографические обзоры, игры, квесты, мастер-классы, уроки информационной культуры, уроки финансовой грамотности. Дни и Недели информации, экскурсии, медиа-уроки, медиа-презентации, медиа-беседы и др. Основными категориями пользователей, с которыми работают библиотеки, являются дети до 14 лет, пенсионеры, люди с ограниченными возможностями жизнедеятельности. Творчески относятся к данному направлению многие библиотеки.

Работа по формированию информационной культуры читателей ведется всеми библиотеками ЦБС Находки: ББУ и игры **26**, **33** Дня информации, **110** экскурсий по б-ке, **70** выставок книжных новинок и периодических изданий, **107** библиографических обзоров. Владивостокская ЦБС в 2023 году провела библиотечные уроки – **115**, экскурсии – **241**. Обучение пользователей работе с электронным каталогом **8.382**. Слушатели курса «Мобильная грамотность», под руководством волонтеров осваивали премудрости работы на смартфонах. Консультации по мобильной грамотности были проведены в рамках регионального проекта «Приморье Online», организаторами которого являются Министерство цифрового развития ПК и ПАО «Ростелеком». Причиной возникновения данного проекта является то, что РФ постепенно формирует технологическое государство посредством перехода основных областей жизни общества и человека в Online-сферу. Старшему поколению особенно трудно справиться с данными изменениями, поэтому для помощи ему был создан этот проект. ЦБС Пожарского района В 2023 г в рамках проекта «Финансовый навигатор» стали проводить уроки финансовой грамотности – 11. Темы «Мошенничество», «Кредиты и займы», «Вклады», «Личный финансовый план»; Экскурсии 9 было 13 в 2022 г; консультации 277, было 514 в 2022 г.

Выпуск библиографической продукции – одно из направлений деятельности библиотек по библиографированию документов. Объем составительской работы находится в прямой зависимости от типологических особенностей библиотеки. Чем крупнее библиотека, тем разнообразнее и масштабнее ее деятельность в этом направлении. Библиографическая продукция представлена пособиями многих жанров и видов. Разнообразие тем, форма представления информации и частота выхода в свет зависят от количества штатных работников, занятых библиографической деятельностью. История России, патриотическое воспитание, экология, здоровый образ жизни, проблемы современной молодежи,

литературные новинки отражены в библиографических изданиях практически всех муниципальных библиотек.

ЦБС Арсеньев в рамках Года педагога и наставника подготовили библиографический указатель «Под счастливой учительской звездой»: Заслуженные учителя РФ г. Арсеньева. Специалистами МБУК ЦБС создано **186** собственных продуктов, из них электронных **83**, печатных **103**. Среди них малые и крупные издательские формы: буклеты, закладки, флаеры, афиши, каталоги периодических изданий, Календарь знаменательных и памятных дат. Электронные продукты: видеоклипы, видео-пресс-релизы, видеоролики, буктрейлеры, веб-путешествия, онлайн-игры, игры-викторины и т. д. Все продукты размещены на сайте библиотеки. **1292 (+760 к 2022 г)** наименований справочно-библиографических, информационных изданий было подготовлено, издано и размещено на сайте ЦБС Находки и внешних ресурсах (онлайн-сервисах , YouTube, PROКультура.РФ **317 (+120 к 2-22г)**, социальных сетях – **8726 (+350 к 2022)**. Информационные сообщения публиковались в городских и краевых СМИ – **1512 (+918 к 2022 г)**.

Пособия малых форм обеспечивали информационную поддержку проводимых акций и мероприятий. Актуальной формой пропаганды книги остаются дайджесты.

Обобщая опыт прошедшего года, необходимо отметить: информационно-библиографическое обслуживание дополняется новыми формами в электронной среде благодаря использованию цифровых технологий. Поэтому необходимо совершенствование качества информационно-библиографического сервиса на основе оперативности, полноты и комфортности представления информации для современного читателя в библиотеке и особенно в электронных сервисах. Большое внимание в информационной работе по-прежнему уделяется информированию работников образования – учителей школ, преподавателей и студентов учебных заведений, воспитателей д/садов, правовому информированию населения, а также информирование в области поисковых навыков среди разных групп читателей.

Библиографическое обслуживание как направление деятельности муниципальных библиотек продолжает сохранять свою значимость. Большинство муниципальных библиотек края стремятся в максимально полном объёме предоставлять пользователям информационно-библиографические услуги, удовлетворять запросы различной сложности, применяя традиционные и инновационные формы и методы работы. Современная система справочно-библиографического обслуживания сочетает автоматизированный и традиционный библиографический поиск. СБА библиотек все более принимает форму электронного, при этом электронные ресурсы дополняют традиционные. Корпоративные библиографические и полнотекстовые электронные ресурсы занимают значительное место в системе справочного аппарата библиотек. Информационно-библиографическое обслуживание дополняется новыми формами благодаря использованию информационных технологий и Интернет, а также творчеству и инициативе библиотечных работников.

Гречко Светлана Петровна,
гл. библиограф ОИБР
ПКПБ им. А.М. Горького