

**Справочно-библиографическое и информационное обслуживание
пользователей в библиотеках Приморского края в 2021 г.:
аналитическая справка**

Проведенный мониторинг отчетов муниципальных библиотек края за 2021 год подтверждает, что справочно-библиографическая и информационная работа остаются важнейшими направлениями деятельности библиотек Приморского края, независимо от статуса и несмотря на имеющиеся негативные факты: сокращение ставок, 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 2021 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 ним 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. Каталоги статей в ряде библиотек края ведутся в электронном виде. Объем их вырос – в ЦБС Находки на 2017 записей (1110 за 2020 г.), в ЦБС Чугуевского района пополнился на 1465 библиографических записей и составил – 6236 записей (4771 в 2020 г.). Районная межпоселенческая библиотека Партизанского муниципального района ЭКС ведет с 2003 г. 92504 (87849 в 2020г. +4655). Артемовский городской округ: в 2021 г. общий объем ЭКС составил 42 510 библиографических записей (+ 1270 к 2020 г.). ЭКС доступен на сайте библиотеки.

Уссурийск, Фокино и Партизанский район ведут ретроконверсию карточных СКС, то есть переводят их в электронные БД, что должно расширить возможности многоаспектного их использования. Отсутствие АБИС, библиографов и подготовленных кадров не позволяет перейти на ведение электронного СБА в Лазовском, Надеждинском, Ольгинском, Анучинском, Пограничном, Тернейском, Хорольском и других районах. Но библиотеки стараются вести традиционные карточные каталоги и картотеки. К сожалению, нестабильность финансирования подписки на периодические издания в большинстве библиотек приводит соответственно и к сокращению объема новых записей.

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) 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: телефону, ВСС библиотеки, в виртуальном режиме (по электронной почте и социальным сетям). Наиболее интересные и сложные справки фиксировались в «Тетради учёта справок», невыполненные – в «Тетради отказов».

Интенсивность **справочной работы** сильно варьируется в зависимости от квалификации сотрудников, качества справочного аппарата, наличия подписки и новых книг.

Практически во всех библиотечных системах края количество справок и консультаций стало расти, после периода пандемии, ЦБС Находки выполнено **53290** (53140 в 2020 г., 58291 в 2019 г.). С использованием электронных ресурсов в библиотеках ЦБС в 2021 г. выполнено **13462** справки (12398 в 2020 г.) из них 32% выполняется по собственным ЭБД с помощью ЭК и ЭСКС – **2138**, тематических полнотекстовых ЭБД – **2170**; с помощью

справочно-правовых систем (СПС) «КонсультантПлюс» и «Гарант» - **1935** справок, с помощью ресурсов Интернет выполнено **6192** справки. Для повышения оперативности и эффективности СБО, продолжается обслуживание удаленных пользователей посредством онлайн-сервисов: сайта, электронной почты, социальных сетей и мессенджеров. Выполнено справок по e-mail и онлайн-сервисам **2735** (1245 в 2020 г.), посредством виртуальной справочной службы – **152** справки (108 в 2020 г.). Библиотеки используют интернет при выполнении запросов через службы виртуальной справки на своих сайтах (Находка, Партизанский), хотя виртуальных запросов немного. Непосредственно в библиотеке интернет тоже позволяет выполнять все больше запросов. Таким образом, опыт Находки показывает, что свои БД тоже позволяют эффективно удовлетворять потребности читателей. Но многие библиотеки еще робко пользуются возможностями интернета для удовлетворения запросов своих пользователей.

Естественным представляется уменьшение количества справок при сокращении количества пользователей и времени работы библиотек. Игрет роль и уменьшение финансирования на приобретение книг и периодики, а также «оптимизация» кадров, которые зачастую не имеют достаточной библиографической квалификации.

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 и социальные сети. 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, пожарной части, налоговой инспекции, педагоги детсадов и школ, учащаяся молодежь, студенты, пенсионеры, представители творческой интеллигенции, малого и среднего бизнеса, люди с ограниченными возможностями здоровья. Информирование осуществлялось по электронной почте, телефону, при личном посещении библиотеки. Среди групповых абонентов – муниципальные органы управления и учреждения образования, музеи, уголовно-исполнительная инспекция, полиция, читательские клубы и объединения, советы ветеранов, и др. 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 информирования по ЦБС составило **308** (355 в 2020 г.) Из них **243** (276 в 2020 г.) индивидуальных (284 тем, 2629 док. 1730 оповещений) и **64** (59 в 2020 г.) коллективных (88 тем, 667 док., 502 оповещений)

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», «Инстаграм» - 650 рассылок.

Правовое информирование населения осуществляется чаще всего с помощью ЭБД «КонсультантПлюс» и «Гарант». 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. Большинство мероприятий проходило онлайн. Виртуальная выставка «Твои права, призывник». Даются консультации социально незащищенным категориям населения. В Большом Камне составлен Web-библиографический список «Правовые ресурсы интернета».

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, 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: проведено **178** обучающих мероприятий по воспитанию информационной культуры **2500** посетителя (5882 в 2020 г.). ББУ – **26**, ДИ – **21**, экскурсии – **64**, выставки новинок – **62**, биб. обзора – **44**. Консультации по поиску в электронных ресурсах **4160** (6209 в 2020 г.), из них по СБА – **1134**, по услугам и ресурсам библиотеки **2344**, по использованию оборудования и аппаратно-программных средств – **682**.

Выпуск библиографической продукции – одно из важнейших 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.

435 наименований справочно-библиографических, информационных изданий было подготовлено, издано и размещено на сайте ЦБС Находки и внешних ресурсах (онлайн-сервисах, YouTube, социальных сетях «Фейсбук», «ВКонтакте», «Одноклассники», «Инстаграм»: БУ-1 (эл. формат), бюллетени – **3**, календари-**2**, газета **1** (тираж 3 экз), рекомендательные списки, обзоры, закладки, листовки, памятки – **12** (электронный формат), буклеты и закладки **10** (печатные), библиографические издания в электронном формате: виртуальные выставки – **43**, тематические обзоры книг и журналов – **203**, виртуальные викторины, кроссворды, игры, мастер-классы – **48**, буктрейлеры, видеоролики, слайд-шоу – **112**.

Основная масса тематических обзоров в 2021 году сосредоточена на сайте ЦБС в разделах «Про книги, про чтение» и «Краеведение» - **39** обзоров, в социальных сетях – опубликовано **203** библиографических онлайн-обзора (просмотров 90000).

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