

78.3

P17

Предлагаем вашему вниманию методическое пособие «Развитие библиотек как информационных центров местного сообщества».

Это определенный итог работы библиотек Ростовской области по реализации Программы развития библиотечно-информационных центров на базе общедоступных библиотек Ростовской области (2004-2010 гг.).

Издание адресовано руководителям библиотек и библиотечным работникам.

Ваши пожелания и замечания можно посылать по адресу библиотеки:

**344049г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 175 а,
ГУК РО «Донская государственная публичная библиотека»**

Информационно-библиографический отдел

Тел.: 264-64-04

e-mail: ibo@dspl.ru.

В работе над сборником принимали участие:

Кондрашова В. А.

Нездоймина Т. В.

Старовойтенко Э. И.

Отв. за вып.: Е. М. Колесникова

Содержание

Кондрашова В. А. Формирование библиотечной политики в Ростовской области как условие укрепления социального статуса библиотеки.....	4
Калашникова Л. И. Библиотечный информационный центр - новый этап в развитии библиотечного дела.....	14
Стрельцова Т. И. Расширение ассортимента услуг в библиотеке: новые возможности Центральной городской библиотеки им. М. Горького г. Батайска.....	19
Наумова И. Г. Виртуальная служба города Ростова-на-Дону.....	24
Кондрашова В. А. Современная организация и управленческий учет в библиотечно-информационных центрах: методические рекомендации.....	29
Ермоленко Т. Ю., Куква О. В. Инновационный подход в организации системы непрерывного библиотечного образования центральной библиотеки.....	37
Явруян М. А. Управление краеведческой деятельностью библиотек МУК Мясниковского района «МЦБ».....	47
Копанева Г. В. Библиотечная реклама на современном этапе: рекомендация для библиотекарей.....	54

Формирование библиотечной политики в Ростовской области как условие укрепления социального статуса библиотеки

Кондрашова В.А.,
главный библиограф ИБО ДГПБ,
канд. педагогических наук

Рост технических и технологических возможностей современного общества особенно остро поставил вопрос о политических, социальных, культурологических регуляторах использования этих возможностей. Во многих регионах страны началась модернизация материально-технической базы библиотек. Активизировалась работа по компьютеризации библиотек и подключению к сети Интернет.

Стали реализовываться региональные (областные) целевые программы развития публичных библиотек. Источником финансирования этих программ и текущей деятельности библиотек выступили местные и областные бюджеты, а также региональные фонды совместного финансирования социальных расходов, создаваемые на основе договоров, заключаемых между региональными властями и администрациями муниципальных районов и городских округов. В рамках партнерских проектов на базе библиотек открылись новые центры: правовой (ПЦПИ), экологической, краеведческой, образовательной информации и ряд других. Создание информационных центров на базе муниципальных общедоступных библиотек явилось инструментом модернизации их как организационной структуры.

Информационно-технологические модернизации значительной части муниципальных библиотек Ростовской области сегодня осуществляются в рамках Программы **«Развития сети библиотечно-информационных центров на базе общедоступных библиотек Ростовской области (2004-2010 гг.)»¹** Основной целью Программы является обеспечение свободного доступа к

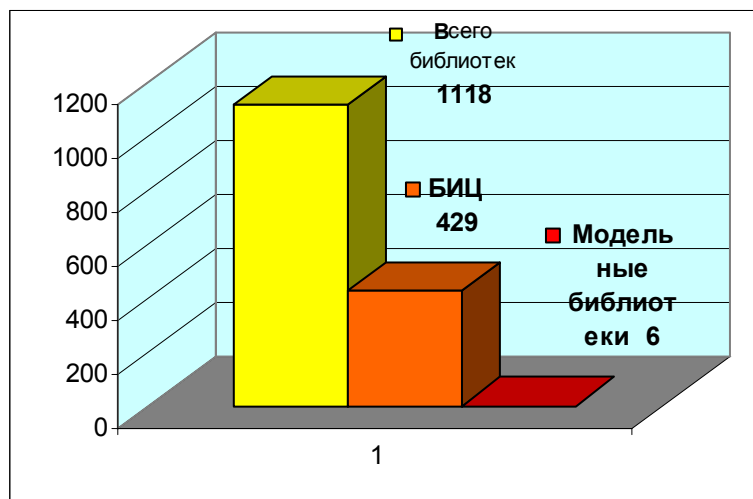
¹ Программа развития сети библиотечно-информационных центров на базе общедоступных библиотек Ростовской области (2004-2010 гг.) // Сборник служебных документов: Вып. 10. – Ростов н /Д, 2004. – С. 13-26

информации для всех пользователей библиотек на основе соблюдения прав человека и конституционного права граждан на информацию.

В программно-целевом планировании по созданию таких центров в Ростовской области приняли участие Министерство культуры Ростовской области, Донская государственная публичная библиотека и администрации районов, муниципалитетов на местах. Приоритетными направлениями развития библиотечно-информационных центров на базе общедоступных библиотек стали следующие задачи:

- **Комплексная компьютеризация библиотек области;**
- **Корпоративное взаимодействие;**
- **Кадры, профессиональная подготовка и повышение квалификации.**

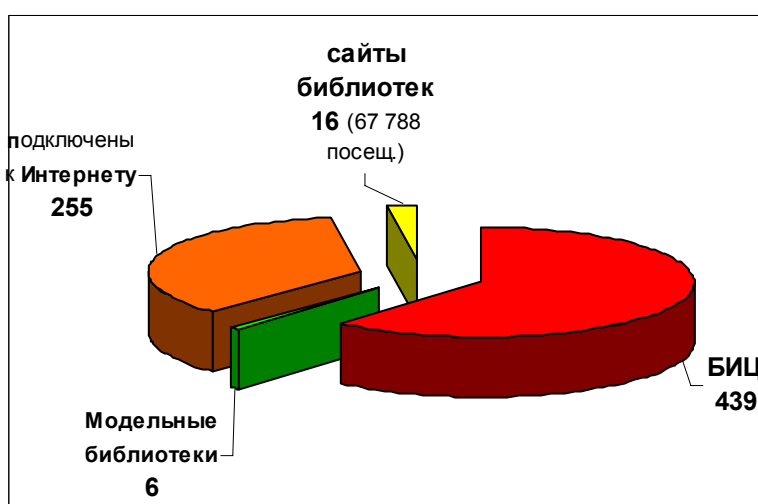
В течение четырех неполных лет с момента реализации Программы открыто 439 библиотечно-информационных (БИЦ).



В рамках направления «Комплексная компьютеризация библиотек области» на 01.07.2008 количество ПК составляет 742 комплекта, электронных ресурсов в муниципальных библиотеках насчитывается 32488 (компакт дисков, CD ROM). В каждом БИЦ установлены программные продукты

компании «Консультант Плюс» или «Демонстрационные версии «КонсультантПлюс» (каталоги ресурсов).

Немаловажную роль по формированию общей информационной среды в библиотеках Ростовской области стали выполнять веб-сайты. Они являются частью единого автоматизированного технологического комплекса библиотеки. В библиотеках Ростовской области (в 10 городских и 6 районных библиотеках) созданы сайты. В течение 1-го полугодия 2008 года их посетило свыше 67780 удаленных пользователей.



В 2007 году сотрудниками ДГПБ был создан веб-сайт «Библиотеки Дона: онлайн-ресурсы и услуги», в котором открыт доступ к «Сводному каталогу библиотек Ростовской области». Проект «Сводный каталог библиотек Ростовской области»(www.donlib-online.dspl.ru) реализуется в рамках программы «Развития библиотечно-информационных центров на базе общедоступных библиотек Ростовской области (2004-2010гг.)»².

В рамках «**Корпоративного взаимодействия библиотек Ростовской области**» Донской государственной публичной библиотекой ведутся работы по

² Программа развития сети библиотечно-информационных центров на базе общедоступных библиотек Ростовской области (2004-2010 гг.) // Сборник служебных документов: Вып. 10. – Ростов н /Д, 2004. – С. 13-26

обеспечению доступа пользователями библиотечно-информационных центров муниципальных образований к электронным библиографическим и полнотекстовым ресурсам библиотеки, российским и зарубежным информационным ресурсам, ресурсам Интернет.

Таблица №1

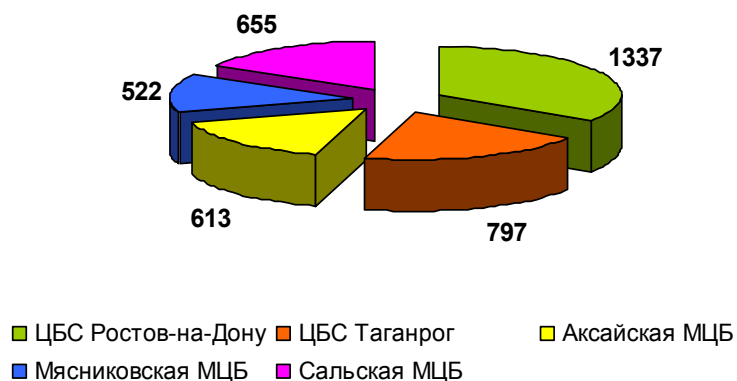
**Формирование электронных ресурсов
ГУК РО «Донская государственная публичная библиотека»**

№ п/п	Наименование ресурсов	Кол-во записей, всего	Кол-во записей, созданных в 2008 г.
1.	Система электронных каталогов	158550	18220
2.	Краеведческий каталог	68365	4500
3.	Каталог статей (по проекту МАРС)	451890	500
4.	Фактографическая БД по краеведению		200
5.	Донская электронная библиотека (объем оцифрованных документов)	213	16

Ведется работа по реализации проекта «Сводный каталог библиотек Ростовской области (СК РО)». Сводный каталог библиотек Ростовской области является региональной составляющей Сводного каталога библиотек России (СКБР), формируемого в Центре ЛИБНЕТ.

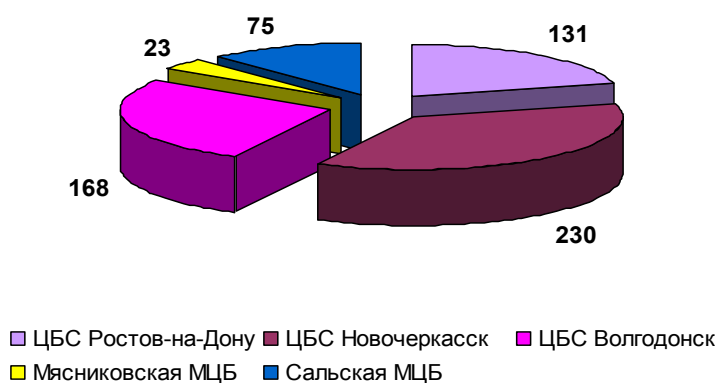
В формировании Сводного каталога библиотек РО (книг) участвуют 6 библиотек: Донская государственная публичная библиотека, ЦБС Ростова-на-Дону, ЦБС Таганрога, Мясниковская МЦБ, Сальская МЦБ, Аксайская МЦБ. Объем Сводного каталога – 19600 записей, из них сделано в 2008 г. – 5400 .

Статистика Сводного каталога (книг)



В июне 2008 г. к проекту присоединились еще 5 библиотек: Ростовская областная детская библиотека, ЦБ Волгодонска, ЦБ Батайска, ЦБ Шахты, Морозовская МЦБ.

В формировании Сводного краеведческого каталога участвуют 5 библиотек: ЦБ Ростов-на-Дону, ЦБ Новочеркаска, ЦБ Волгодонска, Сальская МЦБ, Мясниковская МЦБ. Объем Сводного краеведческого каталога – 740 записей, из них сделано в 2008 г. - 450. Статистика Сводного краеведческого каталога.



Для библиотек-участников проекта «Сводный каталог библиотек РО» подготовлены методические пособия: «Технология создания Сводного каталога библиотек Ростовской области в системе «ОРАС-Global», «Методические

рекомендации по созданию базы данных «Краеведение» в Сводном каталоге библиотек Ростовской области».

В 2008 году прошли обучение по курсу «Основы машиночитаемой каталогизации в формате RUSMARC» 2 группы – 16 человек, из них 9 – из муниципальных библиотек. В настоящий момент каталогизаторы проходят удаленную сертификацию на право каталогизировать в Сводном каталоге РО.

В июне 2008 года в Донской государственной публичной библиотеке для библиотек-участников проекта «Сводный каталог библиотек РО» прошло рабочее совещание: «Сводный каталог библиотек Ростовской области. Совершенствование технологии взаимодействия библиотек-участников со Сводным каталогом библиотек России», в котором приняло участие 20 человек.

Функционирование корпоративных библиотечных систем, открывает новые возможности, среди которых – онлайн-доступ пользователей к информационным ресурсам библиотек-участниц корпоративной библиотечной системы; возможность электронного заказа (электронный МБА) и доставка полнотекстовых документов (электронная доставка документов). За 1-е полугодие 2008 года отделом МБА и ЭДД ДГПБ было получено по электронной почте 720 запроса и отправлено 8890 копий документов, количество виртуальных пользователей составило 266 человек. В информационно-библиографический отдел от библиотек Ростовской области поступило 53 запроса и выполнено 48 справок. Количество отправленных копий документов составило 244 копии (документов). Данные цифровые показатели на 90% выше показателей 2007 года.

Электронная информация не только заменяет привычные документы, но и обязывает создавать условия для работы с цифровыми документами. В работе с электронными документами становятся необходимыми новые навыки сотрудников во вновь открывшихся информационных центрах.

В рамках раздела Программы «**Кадры, профессиональная подготовка и повышение квалификации**» и с учетом развития информационно-коммуникационных, интернет-технологий проводилось целенаправленное обучение персонала.

Для формирования общей информационной среды и методов работы по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию на современном уровне возникла необходимость в координации и дифференциации в системе обучения специалистов БИЦ. Сегодня такую функцию в ДГПБ выполняет информационно-библиографический отдел. Это направление его деятельности включает профессиональную подготовку и дифференцированное обучение специалистов библиотек.

Для категории специалистов библиографов с момента реализации Программы были проведены обучающие семинары по актуальным и проблемным темам:

- «Использование «Сводного электронного каталога библиотек Ростовской области» в библиотечном обслуживании» --2005 г. – Отдел краеведения
- Обучающий семинар для специалистов муниципальных библиотек «Исследовательская деятельность в области истории библиотечного дела» - 2006. – Отдел краеведения
- «Библиотечно-информационные центры – стратегия эффективной деятельности» ---2006 г. – ИБО
- «Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание: опыт и перспективы»--2007 г. - ИБО.
- «Особенности создания библиографических записей на краеведческие документы» в рамках курса «Основы машиночитаемой каталогизации в формате RUSMARC» - 2007 г. - Отдел краеведения
- «Профессионально-информационные технологии в справочно-библиографическом обслуживании»---2008 г.- ИБО.

Относительно новым явлением стала организационно-методическая и ресурсная поддержка Библиотечно-информационных центров Ростовской области.

С целью оказания методической помощи были подготовлены пособия:

1. Сборник служебных документов. Вып.10. – Ростов н/Д, 2004. – 56 с.
2. Сегодня в библиотеках области: Сб. ст. Вып.17. – Ростов н/Д, 2006. – 47с.
3. Методические рекомендации по созданию базы данных «Краеведение» в сводном каталоге библиотек Ростовской области. – Ростов на/Д, 2007. – 51 с.

На областных курсах повышения квалификации библиографов Ростовской области (май 2008 г.) ряд обучающих мероприятий были посвящены перспективным направлениям развития библиотек как информационных центров это были:

Презентации: «Организация деятельности библиотечно-информационных центров, создаваемых на базе общедоступных муниципальных библиотек: направления развития»; «Фактографические базы данных по краеведению: методика создания и ведения».

Консультация: «Статистика учета основных показателей в БИЦ».

Лекция-тренинг: «Библиотека как информационный центр в области краеведения».

Круглый стол: «Библиотека как центр информационных и социальных услуг населению».

Для библиотечных сотрудников БИЦ, получивших техническое обеспечение и доступ к сети Интернет, Донской государственной публичной библиотекой была разработана обучающая программа тренинг-курс «Информационные технологии в деятельности библиотечно-информационных центров», рассчитанная на пятидневное обучение (размещена на сайте www.donlib-online.dspl.ru).

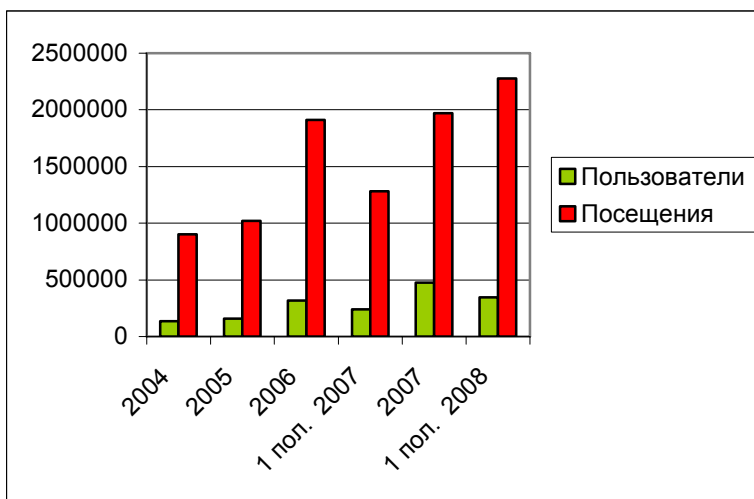
Организация и проведение, обучающих занятий возложено на ведущих специалистов библиотеки. За период с 2004-2008 год было проведено 17 тренингов, прошли обучения 222 сотрудника БИЦ.

- 2004 г. 2 группы - 33 человека
- 2005 г. 2 группы - 35 человек
- 2006 г. 2 группы - 34 человека
- 2007 г. 5 групп - 76 человек
- 2008 г. 3 группы – 44 человека

Полноценный проект становления муниципальных библиотек как информационных центров должен представлять симбиоз традиционных ресурсов и электронных. Компьютер, компьютерная сеть и Интернет – это типичные средства, а не цель. БИЦ должен стать информационным порталом, организующим посредством компьютерной сети доступ всего населения к муниципальной, региональной и мировой информации. Перед библиотеками стоит задача создания технологической базы и эксплуатации данного проекта, которая подразумевает наличие оцифровочной базы, программного и аппаратного обеспечения, подготовки персонала, что требует ощутимых финансовых вложений. Только при их использовании можно увидеть достижения нового результата – способность учреждений достичь поставленные перед ними социальные и общественно-значимые задачи, перехода всей библиотечной системы Ростовской области на качественно новый уровень развития, с абсолютно новыми сервисными возможностями оперативного доступа к информационным ресурсам и созданию единого информационного пространства региона.

Анализ деятельности библиотечно-информационных центров с момента реализации Программы (2004-2007гг.), наглядно показывает, что информационные центры не только популярны среди населения, они имеют большие перспективы для развития. Сравнение количества посещений Центров

с момента открытия за 4 года, показывает рост с 903300 до 1969170 (более чем на 1 млн). И в 1-ом полугодии 2008 года эта цифра возросла на 20% и составляет 2276546 посещений. С 2004 года значительно увеличились цифровые показатели количества читателей (с 136200 до 477204). За полугодие 2008 года этот показатель количества читателей увеличился на 75%. И составил 345650 пользователей БИЦ Ростовской области. Рост числа читателей был обусловлен доступностью к различным ресурсам через Интернет и новыми возможностями муниципальных библиотек использующие сервисные возможности Web –технологий.



Специалисты понимают, что наличие современных технологических средств существенно расширяет возможности организации, но может и не иметь ни каких позитивных последствий. Или же они могут достаточно быстро исчезнуть при невозможности квалифицированного освоения, обслуживания и обновления техники. Информационные технологии требуют системного подхода. Понимание данной проблемы, политическая воля есть у каждого руководителя или участника проекта Программы. Именно поэтому, не дожидаясь окончания сроков реализации Программы, разрабатывается новая

стратегия развития БИЦ в Ростовской области и новая ее Концепция³, которая предполагает, что формирующая сеть библиотечно-информационных центров станет базовой основой для создания единого информационного и культурного пространства Ростовской области, которое должно быть построено таким образом, чтобы предоставлять населению доступ к социально значимым информационным ресурсам и услугам. В дальнейшем реализация данной Концепции и ее выполнение будет осуществляться в рамках областной целевой программы «Библиотеки Дона (2010-2015)».

Библиотечный информационный центр – новый этап в развитии библиотечного дела

Калашникова Л.И.,

заведующая Библиотечным информационным центром
Центральной городской библиотеки им. Н.К. Крупской
МУК «Азовская городская ЦБС»

История Центральной библиотеки г. Азова насчитывает более века. 7 декабря 2007 года библиотеке исполнилось 110 лет. Центральная библиотека является методическим и инновационным центром для специалистов города, а также неотъемлемой частью жизни многих азовчан.

Новый этап в развитии библиотеки начался с открытием 10 августа 2003 года Библиотечного информационного центра (БИЦ) в Центральной городской библиотеке. Создание в 2005 году Попечительского Совета по инициативе руководства ЦБС, участие в областной Программе развития сети библиотечно-информационных центров на базе общедоступных библиотек Ростовской области, а также помощь спонсоров позволили уже в 2006 году изменить уровень обслуживания в БИЦ. В августе 2006 года Библиотечно-

³ Концепция развития библиотечно-информационных центров на базе общедоступных библиотек Ростовской области на период до 2020 года // www.donlib-online.dspl.ru

информационный центр библиотеки переехал в новое, отремонтированное с помощью спонсоров помещение, отвечающее современным требованиям. Сегодня центр оснащен пятью компьютерами с доступом в Интернет, используется электронная почта и правовая программа «Консультант Плюс». В 2007 году с помощью справочной поисковой системы «Консультант Плюс» было выполнено 2234 справки, а в первой половине 2008 года – 1157.

В Центральной библиотечной системе города Азова были открыты БИЦ в 4 библиотеках филиалах, в двух из них компьютеры приобретены и установлены на средства спонсоров. В Центральной библиотеке появились новые должности: ведущий электроник, ведущий программист, заведующий БИЦ.

БИЦ, став посредником между Администрацией города Азова, Азовской городской Думой, территориальной избирательной комиссией г. Азова и горожанами, организовал открытый доступ всем желающим к фонду официальных муниципальных документов. В читальном зале Центральной библиотеки, начиная с 1957 года, хранятся периодические издания города, Администрация города предоставляет в библиотеку печатный вариант официальных документов с 1990 года, с 2007 года в БИЦ можно воспользоваться и электронным вариантом муниципальных документов.

Центр располагает всей необходимой информацией по правовому просвещению избирателей, избирательным технологиям, политике местных властей. В Библиотечном информационном центре есть возможность заниматься дистанционным обучением в Университете для организаторов избирательного процесса с помощью сайта www.realpravo.ru. По окончании обучения вручается сертификат Избирательной комиссии Ростовской области.

Сотрудничество с Администрацией города позволяет комплектовать в библиотеке обязательный экземпляр постановлений местных органов власти, а также размещать на сайте Администрации города Азова в разделе «Культура»

информацию о мероприятиях и планах библиотечной системы города Азова. Сайт содержит новостную, справочную, справочно-поисковую информацию, знакомит с перечнем информационных и библиотечных услуг, которые можно получить в муниципальных библиотеках г. Азова, дает информацию о новых поступлениях, фонде периодических изданий, библиотечных мероприятиях.

Была модернизирована и расширена локальная сеть, что позволило автоматизировать технологические процессы, организовать доступ к информационным ресурсам Интернет, базам данных «КонсультантПлюс», собственным базам данных. Сотрудники Центральной библиотеки ведут собственные электронные базы данных публикаций периодических изданий по темам: право, экономика, история, социология и др. Библиограф ведет краеведческую базу, в которой насчитывается 1199 записи. Поиск в этой базе данных осуществляется чаще всего по ключевым словам. На сегодняшний день есть возможность для читателей быстро и самостоятельно найти самую актуальную информацию – это привлекает в БиЦ учащиеся школ и колледжей, студентов вузов, юристов, предпринимателей.

Одним из важных составляющих моментов в формировании общественного мнения является взаимодействие со средствами массовой информации, этот опыт влияет на формирование положительного имиджа библиотечной профессии и библиотеки в целом. Корреспонденты и редакторы местного телевидения и газет являются частыми гостями и участниками мероприятий, проводимых в библиотеках. Одна из форм совместной деятельности с представителями СМИ пресс–релизы с оперативной информацией о библиотечных новостях. Все значительные библиотечные события отражаются на страницах местных изданий, и в репортажах местного и областного телевидения.

Специалисты БиЦ работают в тесном контакте с ДГПБ. Сотрудники информационно-библиографического отдела помогают найти литературу или

электронные ресурсы по запрашиваемой теме, а отдел межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов ДГПБ сканирует и отправляет материалы адресату. И эта форма обслуживания приобретает большую популярность. Сравните, если в 1 полугодии 2007 года с помощью МБА было получено 16 документов, то в 1 полугодии 2008 года – 97. Этой услугой, конечно, в первую очередь пользуются студенты для написания курсовых, творческих и дипломных работ.

Активно внедряется как одна из форм обслуживания читателей электронная почта. С ее помощью ведется виртуальное справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей. Использование электронной почты позволяет высылать нашим пользователям необходимые им материалы из программы «Консультант Плюс», списки литературы по темам. В 2008 году было выполнено 12 справок с использованием электронной почты. Кроме того, электронная почта позволяет и библиотекам филиалам своевременно получать необходимую информацию из Центральной библиотеки.

Образовательные услуги реализуются библиотечными уроками и уроками компьютерной грамотности, которые проводятся в БИЦ среди школьников, эти формы помогают сориентироваться в мире профессий, определиться со своими образовательными и профессиональными перспективами.

Одна из особенностей Центра – это интегрированный состав фонда с электронной составляющей на CD и DVD дисках и обеспечение доступа пользователей к этим изданиям. Сейчас в фонде БИЦ насчитывается 123 наименования электронных изданий. Это диски со словарями, энциклопедиями, учебниками, и обучающими программами. Кроме того, востребованы и «говорящие» книги лучших произведений классиков художественной литературы, также пользуются спросом комментарии к трудовому, гражданскому, жилищному, уголовному кодексу, «Красная книга Ростовской

области», «Ростовская область», «Страны мира», «Шедевры мирового искусства».

Библиографические, полнотекстовые и фактографические ресурсы Интернет значительно расширяют информационные границы для пользователей БИЦ, делают библиотечное пространство привлекательным. И об этом свидетельствуют цифры. Так в 1 полугодии 2007 года число посещений БИЦ – 1735, а в 1 полугодии 2008 года – 1802.

Библиотекари в своей работе используют разные формы информирования, в том числе в издательской и рекламной деятельности. Названия рекламных информационных буклетов 2007-2008 гг.: «Муниципальные библиотеки города Азова», «Центральная городская библиотека. Библиотечный информационный центр», «Периодика читального зала ЦБ», «Диски для работы и учебы» и другие. Издания с образовательным уклоном: «Интернет. Компьютерная шпаргалка», тематические дайджесты по актуальным вопросам: «365 лет Азовскому осадному сидению», «Ваш дом. Что выбрать управляющую компанию или ТСЖ?», «Наши праздники», «Люди XX века. Наши земляки».

Большое значение в БИЦ придается созданию положительного имиджа профессии библиотекаря, повышению престижа библиотеки. Именно поэтому в 2007 году были проведены профессиональные конкурсы «Лучший библиотекарь 2007 года» и «Библиотека года - 2007», целью которых было стимулирование библиотек и библиотекарей на внедрение и развитие новых форм обслуживания читателей. В ходе конкурса библиотекарями были подготовлены и представлены электронные презентации своих работ. Надо отметить, что с 2002 года в краеведческий библиотечно-библиографический ежегодник «Донской временник» постоянно предоставляются краеведческие статьи, посвященные истории города, истории Азовской городской библиотеки, известным людям нашего города.

Таким образом, именно компьютеризация библиотеки позволила раздвинуть рамки источников информации на всевозможных носителях. Внедрение новых технологий в практику работы Центральной библиотеки, выход в глобальную сеть Интернет значительно повысил роль библиотеки, помогает ей сохранять свой статус культурного, образовательного, а самое главное информационного центра. Ведь именно библиотеки одними из первых начали осуществлять одно из фундаментальных прав личности – право на информацию и свободный доступ к ней.

**Расширение ассортимента услуг в библиотеке: новые возможности
Центральной городской библиотеки им. М. Горького г. Батайска.**

Стрельцова Т. И. ,

Начальник отдела правовой информации

Центральной городской библиотеки

им. М. Горького г. Батайска

Продвижение новых библиотечных ресурсов и услуг невозможно без собственного представительского сайта в сети Интернет, то есть без организации и сопровождения информационных ресурсов библиотеки. Web-сайт – это информационный массив (коллекция документов (данных), организованный в виде логически связанной структуры, которая имеет уникальный адрес и воспринимается пользователем как единое целое. Изучение и анализ содержимого сайтов различных библиотек, дает основание полагать, что использование этого информационного ресурса предоставляет библиотеке такие возможности как: реклама услуг и фондов библиотеки, доступ к собственным ресурсам, доступ к внешним ресурсам, комфортность обслуживания, расширение ассортимента услуг. Web-сайты библиотек, представленные в Рунете, выполнены при строгом соблюдении следующих

условий: информативность и информационная достоверность, функциональность и доступность, привлекательность продукта, стабильность информационного ресурса и оперативность обновления информации. Эти принципы легли в основу создания сайта Муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Батайска».

Сайт ЦБС г. Батайска был запущен 27 мая 2007 года по адресу <http://www.cbs-bataysk.donpac.ru>. Первая версия информационного продукта задумывалась лишь как визитная карточка МУК «ЦБС», которая представила такие страницы: историческая справка о создании ЦБС начиная с открытия первой библиотеки в городе до появления библиотечно-информационных центров; краткие справки по каждому филиалу, входящему в структуру ЦБС, с адресом, контактной информацией и графиком работы, а также количественная характеристика библиотечного фонда; правила пользования библиотекой. Немного позже на сайте были представлены первые ссылки на информационные ресурсы Интернет в разделе «Полезные ссылки». На протяжении первого полугодия существования сайта велась работа по его превращению в привлекательный, информативный ресурс. Были разработаны разделы: «Методико-библиографический отдел» с представленной на нем библиографической продукцией отдела, «Центр правовой информации» с ссылками на правовые ресурсы Интернет и библиографические пособиями ЦПИ.

По мере роста и накопления информационных ресурсов (как внутренних, так и внешних) велась работа по его модернизации. Была предпринята попытка систематизировать накопленный материал, сделать навигацию по сайту более удобной, сократить затраты времени и усилий пользователя на поиск информации по данному информационному ресурсу. В итоге мы приобрели новый более информативный, функциональный и привлекательный информационный продукт. На сегодняшний день сайт удовлетворяет почти

всем требованиям, которые были выдвинуты в отношении его содержания. Если проанализировать оглавление Web-сайта, то можно увидеть, что достаточно разнообразные ресурсы, представленные на нем систематизированы по разделам как: «Полезные ссылки», «Библиотеки», «Спрашивайте в библиотеках города», «Новости», «Сайты областных газет» и др.

Сайт МУК «ЦБС» г. Батайска содержит в себе: историческую справку, Правила пользования библиотеками, характеристику структурных подразделений. Отдельно выделены в оглавлении информационные ресурсы города Батайска, в этом разделе представлены ссылки на информационные, информационно-развлекательные сайты города и сайты образовательных учреждений Батайска.

«Полезные ссылки» – в этом разделе представлены адресами на информационные ресурсы по экологии, праву, бизнес-информацию, министерства и ведомства, суды Российской Федерации и т.д.

Раздел «Библиотеки» содержит ссылки на сайты ведущих Российских библиотек и библиотек Ростовской области, а подраздел «Высшее библиотечное образование в Ростовской области», дает возможность как посетителям сайта, так и сотрудникам библиотек узнать о возможности получения высшего образования по профилю деятельности, перейдя по гиперссылке на сайт головного вуза (СПб ГУКИ) и Ростовского его филиала, в этом же подразделе представлен полнотекстовый вариант двух выпусков научно-практического сборника работ выпускников кафедры библиотекovedения и библиографии Ростовского филиала СПб ГУКИ.

«Спрашивайте в библиотеках города» - здесь содержится перечень периодических изданий, которые хранятся в фондах библиотек ЦБС; Бюллетень новых поступлений литературы, Презентация книги, Библиографические обзоры «Серия «Сто великих» и «Терновый венец русского казачества».

Особенно хочется остановиться на подразделе «Библиографическая продукция» - на этой странице представлены библиографические издания Центральной городской библиотеке им. М. Горького за три года, такие как: серия «В читательский формуляр библиотекаря», «Знаменательные даты города Батайска (календари знаменательных дат)», «Донской край», «Великая Отечественная война», «Право» и др..

Для того, чтобы наш сайт индексировался различными поисковыми системами, мы зарегистрировали его в каталогах сайтов: «СНГ бизнес», «Весь Ростов», прошли регистрацию на портале Library.ru, на официальных сайтах статистики InetLog, 24Log, Mail.ru.

По данным официального сайта статистики InetLog (<http://inetlog.ru>) с 1 января по 1 августа 2008 г. сайт МУК «ЦБС» г. Батайска посетили 3179 человек из 112 городов России, самые активные посетители – это жители Ростова и Ростовской области – 953 человека, 381 посещение сайта зарубежными пользователями - это пользователи из 30 стран мира, в т. числе и жители бывших республик СССР. Активнее наш сайт посещают представители Украины – 129 человек, число пользователей из Беларуси составляет 45 человек, на третьем месте жители Германии – 27 посещений и США – 21 посещение, далее следуют Казахстан, Норвегия, Молдова, Япония – число посещений представителями этих государств колеблется в пределах 10. Проанализировав точки входа на сайт и ключевые слова пользовательских запросов, система статистики выдала наиболее спрашиваемые страницы, это: Главная страница – 877 посещений, далее почти равномерно распределяется интерес по страницам с библиографической продукцией и информационными ресурсами (Полезные ссылки). Наибольшее количество скачивания информации (выдач документов в электронном виде с сайта) произведено со страницы «Библиографическая продукция», интерес пользователей (выдача документов в электронном виде с сайта) по темам распределился следующим образом:

«Избирательная система РФ»	489
«Ипотечное кредитование молодых семей»	479
«Библиотечные уроки»	452
«Пенсионная система Российской Федерации»	205
«Календарь знаменательных дат г. Батайска (2006 г.)»	172
«Земельное право РФ»	158
«Календарь знаменательных дат г. Батайска (2007 г.)»	130
«Календарь знаменательных дат г. Батайска (2008 г.)»	113
«Освобождение Батайска», «Стихи и песни о Батайске»	107

Проанализировав тематику запросов можно наметить направления развития сайта на ближайшие полгода. Некоторые из информационных продуктов необходимо рекламировать более широко. Показатели посещения и использования информационного продукта Web-сайт библиотеки, дают основания полагать, что за счет виртуального пространства Глобальной сети Интернет, библиотека значительно расширила ассортимент услуг. Появилась такая услуга как виртуальная выдача копий электронных документов. Появилась обратная связь с читателями, посредством использования электронной почты и услугой электронной доставки документа из различных баз и банков данных. В библиотеке появились и виртуальные пользователи, которые могут найти необходимую им информацию, не выходя из дома, что очень необходимо для такой группы пользователей, как инвалиды с заболеваниями опорно-двигательного аппарата или по зрению. На данный момент ведется работа по созданию страницы «Виртуальной справки», что поможет многим пользователям получать квалифицированные ответы на сложные запросы в режиме реального времени.

Практические результаты использования такого информационного продукта, как сайта «МУК «ЦБС» г. Батайска дают основания для следующих выводов:

1. Растет востребованность к электронным ресурсам, представленным в Интернет, это подтверждается официальной статистикой и динамикой роста показателей посещений сайта.

2. Применение информационных технологий позволяет расширить ассортимент библиотечных услуг в сфере удовлетворения информационных запросов, а также ускорить процесс их выполнения.

Использование возможностей Интернет расширяет поле деятельности библиотеки, и возможности в обеспечении населения информацией различной тематики.

Виртуальная служба города Ростова - на – Дону

Наумова И. Г.,

Начальник отдела
справочно-библиографической
и информационной работы ЦГБ

В марте 2006 года на сайте www.donlib.ru Ростовской городской ЦБС появилась ссылка «задать вопрос». У удаленных пользователей библиотеки появилась возможность получить ответ библиографа. Перед коллективом стояла задача расширить границы информационного обслуживания и привлечь новую аудиторию уже в зону виртуального библиотечного пространства.

Приступая к разработке проекта по созданию виртуальной справочной службы, специалисты Ростовской-на-Дону городской ЦБС изучили опыт работы виртуальных справочно-информационных служб зарубежных и отечественных библиотек, что было особенно полезно, поскольку позволяло оценить специфику российского пользователя Интернет, обращающегося за помощью в библиотеку посредством виртуальной справочной службы.

Были разработаны: «Электронный регламент по исполнению муниципальной

(библиотечной) услуги «Виртуальная справка» и «Положение о справочной службе «Виртуальная справка». В этих документах описаны порядок и технология общения специалистов службы с пользователями через Web-форму запроса, указаны источники поиска информации, определена ресурсная база обслуживания, перечислены типы и тематика принимаемых запросов, а также сроки их выполнения, например, получить ответ на заданный вопрос можно в течение 2 рабочих дней. Указан режим и порядок работы справочной службы, оговорены основные ограничения по приему некорректных запросов.

Основной ресурсной базой для выполнения запросов является:

- традиционный справочно-поисковый аппарат библиотек города.
- сводные каталоги и библиографические базы данных .
- справочно-поисковые системы «КонсультантПлюс» .
- справочно-библиографический аппарат библиотеки виртуальных ресурсов.

Проект предусматривает участие в нем всех структурных подразделений ЦГБ им. Горького, БИЦ и ПЦПИ, осуществляющих справочно-библиографическое обслуживание пользователей городских библиотек. Была проведена рекламная кампания новой виртуальной справочной услуги в библиотеках, учебных заведениях и учреждениях города.

Отдел справочно-библиографической и информационной работы ЦГБ им. Горького в проекте получил статус диспетчерского пункта по приему и распределению поступающих запросов по структурным подразделениям ЦГБ им. Горького, а также статус основного исполнителя. Мониторинг поступающих запросов и контроль за их выполнением ведет руководитель отдела справочно-библиографической и информационной работы ЦГБ им. Горького. Он же при необходимости редактирует и дополняет ответы.

Отдел информационных технологий ЦГБ им. Горького обеспечивает техническую поддержку проекта. За время работы созданный ранее интерфейс

виртуальной справочной службы претерпел некоторые изменения, например, добавлено поле «Поиск» - для удобства работы с архивом справочной службы. Теперь пользователи могут осуществлять поиск по ключевым словам и по номеру вопроса. Архив вопросов и ответов ведется автоматически, он является справочно-поисковым навигатором и базой для изучения запросов.

Справочная служба Ростовской ЦБС выработала свой доброжелательно-строгий стиль общения специалиста с пользователем. Ответы содержат библиографические записи источников, в соответствии с ГОСТом 7.1-2003, и гиперссылки на Интернет-ресурсы для дальнейшего использования.

За время работы справочной службы (2006 -2008 гг.) поступило 1120 запросов. География пользователей: Санкт-Петербург, Москва, Петрозаводск, Симферополь, Норильск, Тула, Рязань, др.), в Ростовской области: ст. Вешенская, г.Гуково, г.Азов, др.

В запросах превалирует интерес к экономике (330 запросов), краеведению (220 запросов), литературоведению (109 запросов), художественной литературе (полные тексты: 116 запросов), по педагогике (127 запросов), социологии (80 запросов), технике (56 запросов) и др.

Около 750 запросов читателей ориентированы только на электронные ресурсы с полными текстами.

Запрашивается информация о наличии конкретных изданий в фондах библиотек Ростова-на-Дону. Важно, что ответы сопровождаются библиографическими списками, дающими возможность найти эти издания в библиотеках г. Ростова-на-Дону или обратиться в библиотеки в других населенных пунктах, если пользователь иногородний.

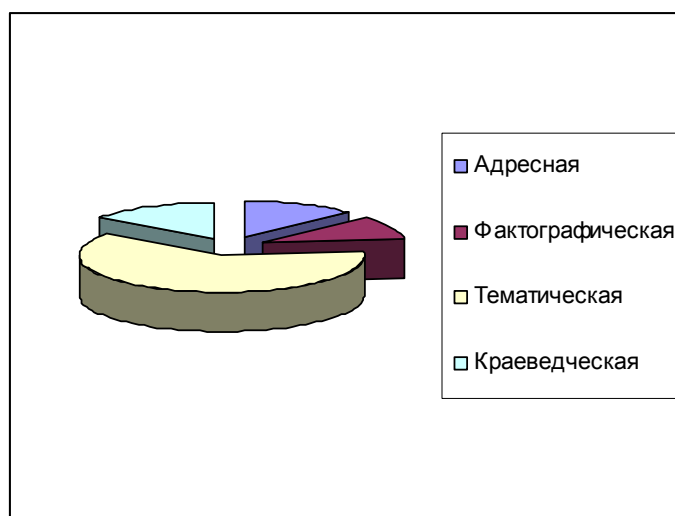
При выполнении запросов специалисты службы работают с широким кругом сетевых информационных ресурсов, пользуются каталогами и архивами других онлайн-библиотечных и профессиональных служб. Собственные ресурсы библиотеки включают в себя сводные

библиографические базы данных, в том числе электронные каталоги, а также справочно-библиографический аппарат, справочно-библиографический фонд и фонд краеведческих документов.

При выполнении краеведческих запросов служба максимально полно отвечает на вопрос, предоставляя информационно-иллюстративный материал из собственных ресурсов краеведческой тематики. Широко используются краеведческие материалы представленные на сайте ДГПБ.

По итогам работы службы был проведен анализ запросов виртуальных пользователей по типу справок:

Тематическая – 726
Краеведческая - 220
Адресная - 91
Фактографическая – 83



Анализ показал, что в общем объеме выполненных справок, тематические справки занимают ведущее место. На втором месте – краеведческая тематика. Больше всего пользователей интересует творчество ростовских писателей, жизнью и деятельностью выдающихся людей Донского края. Так, в связи с юбилеями Петра Васильевича Лебеденко и Анатолия Вениаминовича Калинина поступило 22 запроса на электронную информацию об их жизни и творчестве, к 100-летию Виталия Александровича Закруткина 39 запросов .

Большинство запросов в помощь образовательному процессу и основная аудитория – это учащаяся молодежь, студенты и старшеклассники. Также в

справочную службу обращаются преподаватели, работники культуры и представители других групп населения.

Успешное функционирование ВСС Ростовской ЦБС возможно при условии, когда сотрудники справочной службы обеспечены временем и необходимыми ресурсами, имеют специальную подготовку и занимаются непрерывным самообразованием. Профессиональные знания и навыки специалистов службы должны постоянно обновляться и включать следующее:

- знание справочно-библиографических и информационных ресурсов;
- навыки поиска в электронных базах данных и Интернет-ресурсах;
- умение вести общение с пользователем, в письменной форме, в т. ч. при уточнении полученного от него запроса;
- свободное владение стандартным набором программного обеспечения.

Виртуальная справочная служба Ростовской ЦБС получила отзыв руководителя портала Library.ru, президента Межрегиональной ассоциации деловых библиотек И. Б. Михновой:

« 300 вопросов за 8 месяцев работы (включая традиционно мертвостановленные - летние) для ЦБС даже такого большого города, как Ростов-на-Дону - это немало. Ежедневно до 3 вопросов. Ответы вполне добротные, оперативные, достаточно полные, с привлечением как ресурсов Интернет, так и фонда ЦБС. Видно, что Вы с уверенностью владеете навыками эффективного поиска в Сети и традиционным библиографическим поиском, и действительно любите эту работу.

Виртуальное справочное обслуживание - современное развитие традиционной справочно-библиографической деятельности любой библиотеки - это бурно развивающееся направление библиотечной работы. Достаточно посмотреть каталог Виртуальных справочных служб на нашем портале (<http://www.library.ru/4/services/>), чтобы удостовериться в этом. Разумеется, и ваша служба также отражена в этом каталоге.

... сейчас к вам обращаются абоненты не только из Ростова, но и из других городов России. Это радует, ибо подтверждает ту мысль, что виртуальное обслуживание пользователей не знает границ, чему яркое подтверждение -

деятельность Международной виртуальной справочной информационной службы публичных библиотек - ВСИС ПБ (<http://www.library.ru/help/>), объединяющей усилия многих российских, а также украинских и казахстанских библиотек

Отрадно, что у нас есть достойные партнеры в Ростове-на-Дону.

Желаем вам успехов на этом нелегком, но очень интересном и приносящем настоящее удовлетворение поприще.

С уважением, Руководитель портала Library.ru, президент Межрегиональной ассоциации деловых библиотек Ирина Борисовна Михнова»

Вопросы пользователей, их благодарные отзывы о работе ВСС, дают возможность нам утверждать, что эта услуга помогает получать образование, реализовать право каждого на доступ к разнообразной информации, используя для этого в равной мере печатные и цифровые документы.

Подводя итог, хочется отметить, что работа в проекте по виртуальному справочному обслуживанию удаленных пользователей дала возможность расширить границы справочно-информационного обслуживания ЦБС по всем параметрам: пользователи, тематика, виды, география запросов. Деятельность ВСС повысила рейтинг библиотечной системы среди горожан, а, судя по положительному отзыву И. Б. Михновой, и в профессиональном сообществе.

Современная организация и управленческий учет в библиотечно-информационных центрах: методические рекомендации

Кондрашова В. А.,

Главный библиограф ИБО ДГПБ,

канд. педагогических наук

В информационном обществе сегодня или как еще принято его называть общество знания, информация и знание становятся определяющим экономическим фактором, а также важнейшим национальным ресурсом.

Сохранение, развитие и рациональное использование национального информационного ресурса является задачей государственного значения⁴.

Получение и распространение образовательных, научных и культурных сведений, сохранение своего наследия в цифровой форме, качество обучения и образования должны рассматриваться как важнейшая задача. Следует создавать сообщества специалистов и виртуальные группы, объединяющие людей по интересам, так как именно они являются ключом к сотрудничеству и эффективному обмену информацией и знаниями в обществах знаний⁵.

Информационная функция библиотек связана с обеспечением доступа к мировым информационным ресурсам. Она становится приоритетной и приобретает ресурсно-ориентирующий, ресурсно-аналитический и ресурсно-оценочный характер. Сейчас крупнейшие библиотеки мира не ставят целью собирать все накопленные человечеством документы, так как это нереально и экономически невыгодно. Главными становятся знания об информации, а это требует ориентации в информационных ресурсах, их оценки и анализа, организации доступа к ним.

Процесс превращения обычных библиотек в информационно-библиотечные центры, книгохранилищ – в электронный архив набирает силу, становится массовым, возникает необходимость формирования готовности к данному виду деятельности в новых условиях, предоставляя библиотекам возможность к наиболее рациональным способам достижения поставленных целей.

Сегодня роль библиотек заключается в предоставлении услуг (информации) потребителю (пользователю), в соответствии с реальными нуждами. Техническое переоснащение библиотек Ростовской области на основе

⁴ Горный Е. Развитие электронных библиотек: мировой и российский опыт, проблемы, перспективы / Е. Горный, К. Вигурский // Интернет и российское общество. – М.: Гендальф, 2002. – С.111

⁵ Формирование информационного общества в XXI веке / Сост. Е. И. Кузьмин, В. Р. Фирсов. – СПб: Изд-во РНБ, 2006. – С.15

внедрения новых информационных технологий имеет значительное влияние на качество обслуживания потребителей в регионе. Сегодня этому способствует, принятая в 2003 году «Программа развития библиотечно-информационных центров на базе общедоступных библиотек Ростовской области на 2004-2010 гг.»⁶ Библиотеки как информационные центры с момента реализации стали развиваться как общедоступные центры, работая с цифровыми массивами. Это направление развития библиотек возможно при надлежащей организации доступа к информации, квалифицированном консультировании пользователей при ее поиске, организации учета всех видов деятельности с электронными ресурсами.

Формирование цифровой инфраструктуры передачи данных приводит к кардинальной реорганизации информационной деятельности, требует формирование новых подходов к управлению библиотечной деятельностью, применение современных видов организации нормирования и учета новых видов услуг. Цифровые показатели или статистический учет библиотечной деятельности сегодня играет существенную роль в создании адаптационных механизмов в формировании новых субъектов информационной деятельности. Именно статистические данные лежат в основе изучения эффективности работы библиотеки, качества использования различных ресурсов и оказанных ею услуг. В свою очередь библиотечные услуги – это результат деятельности по удовлетворению культурных, информационных, образовательных, досуговых потребностей пользователей библиотек⁷.

Создание библиотечно-информационных центров в муниципальных библиотеках Ростовской области и перевод их на новые условия хозяйствования

⁶ Программа развития сети библиотечно-информационных центров на базе общедоступных библиотек Ростовской области (2004-2010 гг.) // Сборник служебных документов: вып. 10. – Ростов н/Д, 2004. – С. 13-26.

⁷ Лапичкова В. П. Библиотечная статистика. Статистический отчет как показатель эффективности услуг библиотеки // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2007. - № 1.- С. 44

потребовали новых видов градации и учета информационных услуг. Многие из них внесены в ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика»⁸.

Для статистического учета деятельности БиЦ важны различные цифровые показатели такие как: количество читателей (здесь должны учитываться читатели, использующие электронные информационные ресурсы для удовлетворения своих читательских потребностей, как при физическом посещении БиЦ, так и виртуально обращаясь к ресурсам библиотеки). В эти цифровые показатели могут быть включены абоненты коллективного и индивидуального информирования.

При организации общего учета пользователей в информационных центрах (количество читателей). Единицей учета читателей является читатель. Для учета пользователей применяется весьма большое количество форм библиотечной документации, каждая из которых может быть приемлемой:

- договор на информационное обслуживание (заключаемый с юридическими лицами);
- запрос на информационное обслуживание;
- код пользователя электронно-информационной сети, зарегистрированный на сервере библиотеки;
- разовые контрольные листки;
- дневник структурного подразделения (БиЦ).
- электронная база данных на пользователей библиотеки;
- формуляр читателя;
- лист ежедневной статистики;

⁸ Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика ГОСТ 7-20-2000 Библиотечная статистика (введен Постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 N 182-ст) // ИПС Консультант Плюс

- электронная база договоров на библиотечно-библиографическое обслуживание.

Основным показателем учета в БИЦах является регистрация посещений или обращений читателей так, например:

- единицей учета посещений является одно посещение, зарегистрированное в документации или БД, принятых в библиотечно-информационном центре;

- единицей учета обращений к электронной библиотечно-информационной сети является одно обращение на сервер (сайт) библиотеки и регистрируется как посещение;

- учет общего числа посещений (обращений) проводится суммированием посещений (обращений), учтенных каждым структурным подразделением библиотеки или сети БИЦев.

Единицей учета выдачи документов (книговыдача) и их копий является экземпляр, полученный пользователем по его запросу. Учет выдачи документов проводится по числу выданных экземпляров, зарегистрированных в формуляре читателя, листке читательского требования, бланке-заказе по МБА, книжном формуляре или другой документации, принятой в библиотеке, также в электронной БД.

Учет предоставленных электронных ресурсов, которые состоят из нескольких экземпляров документов, проводится по числу тех экземпляров документов, которые соответствуют запросу пользователя. При выдаче изданий из одного структурного подразделения библиотеки в другое учет выдачи проводится структурным подразделением, непосредственно осуществляющим выдачу изданий читателю или абоненту МБА. Учет общего числа выданных документов проводится суммированием числа экземпляров, учтенных каждым структурным подразделением библиотеки или системой. Учет выдачи копий

документа и электронных документов входит в общее число выданных документов.

Учет запросов и ответов на справочно-информационное обслуживание.

Единицей учета разовых запросов на справочно-информационное обслуживание в БиЦах является устный запрос или письменный (отправленный по электронной почте). Учет разовых запросов проводится по числу:

- затребованных тем (для тематических библиографических запросов);
- библиографических записей, требующих уточнения (для запросов на библиографическое уточнение);
- документов, наличие которых в фонде библиотеки требуется установить (для адресно-библиографических запросов);
- затребованных фактов (для фактографических запросов);
- тем, требующих аналитико-синтетического преобразования документальной информации (для аналитических запросов);
- методических консультаций, по использованию информационных изданий и элементов виртуального справочно-библиографического аппарата: ЭК, ЭБД, Интернет, СПС и т.п. (для запросов ориентационного характера).

Учет общего числа разовых запросов проводится суммированием запросов, зарегистрированных в документации (или БД), принятой в библиотеке или системе БиЦ.

-единицей учета выполненных разовых запросов является устная или письменная справка, содержащая сведения об одной теме, об одной уточненной библиографической записи, об одном установленном издании, об одном выявленном факте, а также устная или письменная методическая консультация по одному вопросу выполненная с помощью электронных ресурсов.

Учет электронных изданий. Единицами учета электронных изданий являются экземпляр и название электронного документа. Экземпляром для электронных изданий являются дискета и оптический диск (CD-ROM и мультимедиа).

Отдельно выпущенный компакт-диск учитываются как один диск и одно название.

Сопоставление абсолютных и средних статистических показателей библиотечно-информационных центров конкретной библиотеки, сети и таких центров как БИЦ в области за несколько лет помогает выявить тенденции и определить прогнозы и перспективы их развития.

Сравнение средних показателей библиотеки со средними показателями других библиотек своей территории, одного типа, в целом по стране, а также с международными показателями позволит сделать выводы об эффективности библиотечного дела и библиотечных услуг и принять управленческие решения по более рациональному использованию электронных ресурсов в БИЦ. Статистические данные лежат в основе изучения эффективности работы библиотеки и качества использования своих ресурсов, позволяет сделать вывод о предоставлении услуг доступа к электронному каталогу, базам данных, в том числе собственным ЭБД.

Анализ раздела **«Число пользователей и посещений библиотеки»** позволит оценить состав читателей по возрасту и активность посещения вновь образованных библиотечных центров, в сравнении с числом жителей и их возрастным составом, даст возможность оценить эффективность всей библиотечной работы и ее привлекательность для населения.

Анализ раздела **«Информационное обслуживание»** дает возможность увидеть, какие библиографические услуги используются при выполнении справок и доступности электронных ресурсов. Предоставляется ли услуга по получению документов в электронном виде и в том числе из других библиотек,

из сети Интернет, корпоративных библиотечных проектов, таких как МАРС, Сводный электронный каталог библиотек России «Центра ЛИБНЕТ», различных порталов и сайтов (сайт ДГПБ www.dspl.ru) и т.д.

В условиях построения единого библиотечного пространства, библиотеки должны иметь единый документ по единицам учета своей работы. Именно таким документом является **ГОСТ 7.20-2000**, обязательный для библиотек, независимо от их ведомственной подчиненности и форм собственности. Любая библиотека, самостоятельная или являющаяся подразделением ЦБС таким, например как БИЦ, должна применять этот стандарт.

Список литературы:

1. Горный, Е. Развитие электронных библиотек: мировой и российский опыт, проблемы, перспективы / Е.Горный, К. Вигурский // Интернет и российское общество. – М.: Гендальф, 2002. – С.110-136
2. Лапичкова, В. П. Библиотечная статистика. Статистический отчет как показатель эффективности услуг библиотеки //Справочник руководителя учреждения культуры. – 2007. - № 1.- С. 43-53
3. Программа развития сети библиотечно-информационных центров на базе общедоступных библиотек Ростовской области (2004-2010 гг.) // Сборник служебных документов: вып. 10. – Ростов н/Д, 2004. – С. 13-26.
4. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика ГОСТ 7-20-2000 Библиотечная статистика (введен Постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 N 182-ст) // ИПС Консультант Плюс
5. Сулова И. М. Управленческий учет в библиотеке (библиотечная статистика: современное состояние, проблемы): учебное пособие / И. М. Сулова, Т. Л. Манилова. – М.: Изд-во МГУКИ, 2000. – 128 с.
6. Формирование информационного общества в XXI веке / Сост. Е. И. Кузьмин, В. Р. Фирсов. – СПб: Изд-во РНБ,2006. – 640 с.

**Инновационный подход в организации системы непрерывного
библиотечного образования центральной библиотеки
(на примере Гуковской муниципальной городской библиотечной
системы).**

Ермоленко Т. Ю., начальник МО ЦГБ

Куква О. В., начальник ИБО ЦГБ

Теоретическое обоснование инновационного подхода в организации системы непрерывного образования центральной библиотеки.

В библиотечном деле бытует представление, что решение о том, кому и когда нужно учиться (повышать квалификацию) принимает руководитель или методист. Сложившаяся практика переросла в определенную социальную норму, согласно которой на курсы повышения квалификации «приглашают» определенные группы сотрудников. Такая социальная норма лишает библиотекарей активности и поиска новых возможностей, углубления профессиональных знаний, повышения своего общекультурного уровня.

Невозможно уволить сотрудника, если он выполняет определенный круг возложенных на него профессиональных задач, но при этом не проявляет инициативы и не стремится к расширению своих возможностей.

Умение зажечь сотрудника желанием учиться, профессионально развиваться дальше входит в функции руководителя. Для этого у него есть специальное средство, побуждающее к действию, чтобы у сотрудника появилось желание для работы на качественно более высоком уровне – мотивация персонала.

Именно мотивация является тем инструментом, который помогает руководителю в формировании у сотрудника навыков приобретения знаний в процессе профессиональной деятельности. Выявив у работника потребность в

реализации своих способностей, руководитель может предпринять ряд стратегических шагов:

1. В первые, два-три года работы нового сотрудника в ЦБС возможен его кратковременный перевод в другие отделы библиотеки с целью выявления его креативных способностей и личных интересов.
2. Включение сотрудников в состав комиссий, советов, творческих групп, создаваемых в библиотеке.
3. Организация визитов в другие библиотеки.
4. Привлечение библиотечного специалиста в середине его карьеры к подготовке и проведению семинаров, практических конференций, тренингов и т.п.
5. Содействие опубликованию творческих работ сотрудников в профессиональной прессе.

Используя эти способы, руководитель может способствовать осознанию подчиненным собственных потребностей, целей, таких как:

Потребность получить признание, поддержку, доброжелательное отношение коллег;

Приобретение чувства собственной значимости для своей организации;
Продвижение по карьерной лестнице.

В ходе реализации поставленных сотрудником целей у него формируется позиция, направленная на приобретение необходимых знаний и профессиональных навыков.

Обучение и повышение квалификации подразумевают не только постоянное обновление знаний, но и изменение способов мышления, появление новых педагогических технологий.

Непрерывное образование кадрового потенциала ЦБС г. Гуково реализуется совместно методической и информационно-библиографической службами ЦГБ.

Важное место принадлежит информационной функции, направленной на своевременное библиографическое и фактографическое информирование библиотечных сотрудников на базе методического мониторинга достижений современной библиотечной теории и практики. Информационная функция осуществляется в тесной связи с педагогической т. к. одновременно с процессом информирования происходит обучение библиотекарей с внедрением новшеств в их деятельность. В основном педагогическая функция может работать в повышении квалификации и переподготовки библиотекарей.

Реализуя основную цель повышения квалификации – расширение и углубление профессиональных и общекультурных знаний библиотекаря – мы используем принцип системности, т.е. совокупность взаимосвязанных, дополняющих друг друга наиболее эффективных форм обучения.

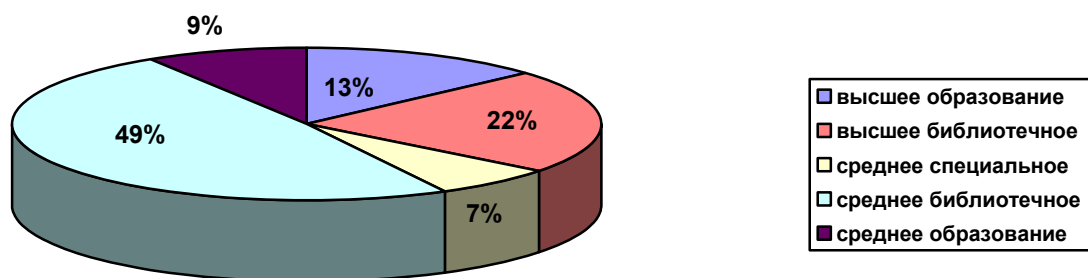
Исходя из общности профессиональных потребностей, система повышения квалификации кадров Гуквской ЦБС строится дифференцированно:

1. Обучение руководителей структурных подразделений ЦБС.
2. Обучение сотрудников, занимающихся обслуживанием детей и подростков.
3. Обучение библиотечных работников без специального образования в «Школе начинающего библиотекаря».
4. Обучение сотрудников, не имеющих необходимых навыков работы на ПК в школе компьютерной грамотности «Профессионалы информационных ресурсов».

Взаимосвязь деятельности «Школы начинающего библиотекаря» с открытием школы «Профессионалы информационных ресурсов».

Современная библиотека, являясь полифункциональным социокультурным институтом, вынуждена взять на себя еще одну функцию и заняться обучением библиотечного персонала, дать базовые знания сотрудникам, не имеющим библиотечного образования.

Уровень профессиональной подготовки сотрудников МУ Гуковской МГ ЦБС



Полученные данные показывают, что в ЦБС г. Гуково работает множество людей специально библиотечно-библиографическому делу не обученных, но обладающих превосходными практическими навыками на определенном участке работы.

Возникает вопрос: если они хорошо делают свое дело, зачем им дополнительные знания?

Ответом на этот вопрос может послужить высказывание авторитетного библиотековеда и педагога Э. Р. Сукиасяна «... библиотека - это большая система. Нельзя работать хорошо на своем узком участке, не зная того, как работает библиотечный механизм в целом, вся система библиотек. Ну и конечно, не зная общей теории, методологии, истории библиотечного дела...».

Наша образовательная программа «Школа начинающего библиотекаря» действует уже почти 10 лет. Учебный курс, рассчитан на 2 года, обучение сотрудников происходит по мере необходимости. В 2007-2008г.г. обучение должны пройти 9 человек.

Деятельность «Школы начинающего библиотекаря» состоит из нескольких циклов обучения:

1 цикл: Законодательные и нормативные акты, регламентирующие библиотечную деятельность. Система библиотек РФ.

2 цикл: Общие понятия библиотечного дела, структура муниципальной библиотеки, обслуживание пользователей, работа с фондом, библиотечный маркетинг, этика профессиональной деятельности.

3 цикл: Общие понятия библиографии, библиографической деятельности в муниципальной

библиотеке, стандарты библиографического описания и т.п.

На заключительном этапе обучения в «Школе начинающего библиотекаря» проводятся своеобразные зачеты обучающихся с привлечением специалистов ЦБС.

В связи с все увеличивающимся объемом информации и необходимостью её оперативного получения библиотечный потенциал должен стать единой информационной средой, обеспечивающей оптимальные условия для развития процесса модернизации системы библиотечного обслуживания.

Последние два года новые информационные технологии буквально «ворвались» в тишину наших библиотек и стали неотъемлемой частью их ресурсного обеспечения.

Многие специалисты Гуковской ЦБС оказались не готовы к сложившейся ситуации, ведь работа на ПК, в Интернет требует определенных знаний и навыков. А если вовремя не научиться применять новшества, то вместо прогресса деятельность ЦБС придет в упадок. К сожалению, не на всех компьютерных курсах высокий уровень преподавания, к тому же полученные знания еще необходимо уметь применять именно в библиотечно-библиографической деятельности.

Взвесив все «за» и «против», мы пришли к общему выводу о нецелесообразности включения курса компьютерной грамотности в занятия

«Школы начинающего библиотекаря», поскольку в этих знаниях нуждается большинство сотрудников ЦБС.

Деятельность школы «Профессионалы информационных ресурсов»

Специалисты ЦГБ, непосредственно занимающиеся повышением квалификации сотрудников ЦБС, еще не сталкивались с такого рода деятельностью, как распространение и внедрение в библиотечно-библиографическую практику компьютерных знаний.

Методических разработок по данной тематике крайне мало.

Вот почему данное нововведение стало для Гуковской ЦБС инновационным направлением в обучающей деятельности.

Инновационный проект обусловлен циклом работ, направленных на разработку и реализацию идеи в инновацию и для обозначения пакета документов, фиксирующих особенности этой реализации.

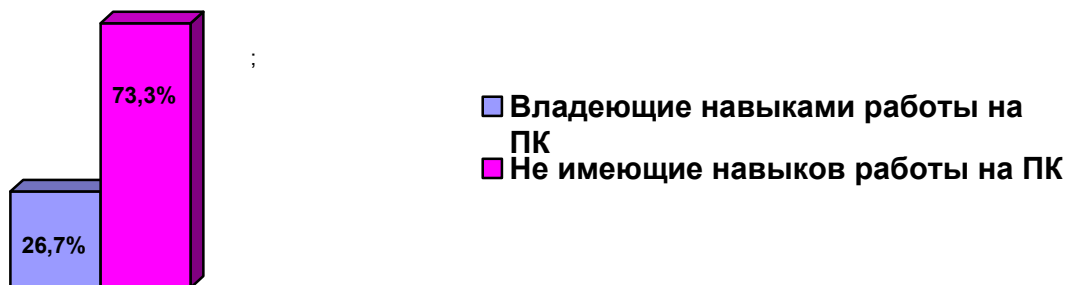
Проект включает 4 этапа:

1. Идея создания «Школы компьютерной грамотности».
2. Разработка проекта, оформление документации.
3. Ход реализации проекта.
4. Итоги.

Возникновение идеи создание «Школы компьютерной грамотности» пришло на основе анализа деятельности «Школы начинающего библиотекаря».

Существующий объем необходимых компьютерных знаний, позволяющих качественно и полно обслуживать пользователей не вмещается в программу «Школы начинающего библиотекаря». Библиотечные работники нуждаются в обучении современным информационным и телекоммуникативным технологиям.

Уровень компьютерной грамотности библиотечных работников ЦБС г. Гуково.



Целью реализации проекта является подготовка библиотечных специалистов владеющих навыками работы на компьютере, легко ориентирующихся в информационном массиве и способных применять полученные знания при выполнении библиотечно-библиографических процессов.

Для реализации данного инновационного проекта «Профессионалы информационных ресурсов» было решено сопроводить деятельность регламентирующей документацией:

- ✓ Список библиотечных сотрудников, нуждающихся в получении компьютерных навыков;
- ✓ Оптимальный график занятий, позволяющих обучать в ускоренном режиме;
- ✓ Программа обучения;
- ✓ Разработанный план каждого занятия.

Первыми слушателями, прошедшими курс обучения в школе компьютерной грамотности стали специалисты, непосредственно работающие с массивом информационных ресурсов. Именно они, в настоящее время, оказывают непосредственную помощь своим коллегам в овладении компьютерными навыками.

Новизна подхода к повышению квалификации в нашей школе компьютерной грамотности состоит в том, что пассивные формы мы пытаемся заменить

активными, пробуждая этим в слушателях инициативность и креативность восприятия в процессе обучения.

Подготовка библиотечных специалистов осуществляется комплексно с учетом специфики деятельности отделов (библиотек ЦБС).

В нашей школе мы используем поэтапное проведение занятий.

I этап:

- ✓ Основные понятия информации и информатики, общее устройство ПК;
- ✓ Операционная система Windows;
- ✓ Основные способы работы с файлами.

II этап:

- ✓ Изучение текстового процессора Word;
- ✓ Работа в Excel;

III этап:

- ✓ СПС «КонсультантПлюс»;
- ✓ Базы данных. Понятия. Виды;
- ✓ Работа с собственными базами данных.

IV этап:

- ✓ Информационные ресурсы Интернет;
- ✓ Работа с сайтами;
- ✓ Электронная почта.

V этап:

- ✓ Выполнение итоговых творческих работ.

Все этапы программы насыщены активными формами обучения. Это практикумы, тренинги, мастер - классы, творческие лаборатории и т.п. Выбор данных форм обусловлен качеством предоставления информации и эффективностью её получения слушателям, которые при этом активно включаются в процесс обучения.

Уникальность занятий школы компьютерной грамотности заключается в том, что практически все они самостоятельно разработаны специалистами МО, ИБО.

Проведение уроков в школе компьютерной грамотности осуществляется библиотекарями библиотечно-информационных центров ЦГБ и ЦДБ. Помимо этого ими разрабатываются методические пособия («Работа в Excel», «Работа в Word» и т.д.), способствующие применению полученных знаний в своей непосредственной деятельности.

Естественно, что сотрудники ЦБС не обладают фундаментальными знаниями необходимыми для обучения слушателей курса. Поэтому на некоторые занятия мы приглашаем специалистов извне. К примеру, ЦБС г. Гуково давно сотрудничает с фирмой «Старт», специализирующейся на обслуживании компьютерной техники. Работники фирмы помогают нам в проведении уроков, касающихся получения навыков овладения оргтехникой.

Наши партнеры из СПС «КонсультантПлюс» также являются надежными помощниками в нашей образовательной деятельности. Мы благодарны им не только за предоставление информационной базы, но и за обеспечение учебного процесса необходимой оргтехникой. Знания, приобретенные в ходе данных уроков, несомненно, принесли библиотечным работникам большую пользу в библиотечно-библиографическом обслуживании пользователей с использованием ресурсов СПС «КонсультантПлюс».

Библиотекари БИЦ с энтузиазмом подходят к образовательному процессу. К примеру, далеко не редкостью являются выездные тренинги и практикумы, где слушатели школы компьютерной грамотности получают необходимые знания без отрыва от производства, за «родным» компьютером.

Весь положительный опыт образовательного процесса первой группы слушателей был перенесен на занятия с последующими группами

обучающихся. Также учитывались и устранялись отрицательные моменты образовательной деятельности.

Подводя итоги проделанной работы, хочется отметить, что цели обучения достижимы. Сотрудники библиотеки, прошедшие курс школы компьютерной грамотности «Профессионалы информационных ресурсов», осмысленнее используют программные пакеты, сами находят ответы на многочисленные вопросы, возникающие в ходе практического использования информационных ресурсов.

Все это помогает переходить от первых шагов автоматизации библиотечных процессов к активному использованию в библиотечно-библиографической деятельности информационных массивов.

На наш взгляд, повышение уровня образованности сотрудников библиотеки в области использования новых информационных технологий закладывает фундамент для построения корпоративного общения, как внутри библиотеки, так и с другими организациями.

Хочется подчеркнуть, что знания и навыки работы на ПК являются для библиотекарей дополняющими, а не заменяющими, поскольку электронная техника всего лишь инструмент для управления потоком информации.

Новые информационные технологии – будущее библиотек. Они определяют закономерности построения современной системы непрерывного образования библиотечных работников.

**Управление краеведческой деятельности библиотек МУК
Мясниковского района «МЦБ»**

Явруян М. А.,
Библиограф МУК «МЦБ»
Мясниковского района

Краеведение – приоритетное направление деятельности МУК Мясниковского района «МЦБ», куда входит: выявление, учет, пропаганда

краеведческой информации. Сущностью краеведческой деятельности библиотеки района является: воспитание и поддержка у пользователей чувства принадлежности к родному краю; популяризация творчества местных писателей, поэтов, краеведов; способствование возрождению и сохранению национальных, культурно-исторических традиций, обычаев; изучение своеобразия и уникальности национального образования на Дону.

Задачами управления библиотечной деятельностью на современном этапе является приведение в соответствие содержания деятельности с изменениями в окружающей среде, так как меняется характер библиотечных услуг, взаимоотношения с читателями, запросы пользователей. Управление, в основном, ведется на основе гибких решений как во взаимоотношениях с руководством, так и с персоналом. Вопросы основной деятельности решаются на совещаниях при директоре и планерках, проводимых еженедельно. Управление осуществляется на основе единоначалия и коллегиальности в решении глобальных задач, а также текущих вопросов деятельности МЦБ. Обсуждение вопросов и принятие решений возлагается на членов Совета при директоре, членов методсовета и Совета по комплектованию. В связи с образованием нового юридического лица, возникла необходимость пересмотра всей нормативно-правовой базы деятельности библиотек. Большое значение было уделено планомерному комплектованию фондов, а главное – обеспечению эффективного функционирования библиотек по удовлетворению пользователей в информации по краеведению.

Планирование, анализ, учет и контроль – важнейшие функции управления библиотекой. Всё, чем мы сейчас располагаем: документный массив, информационные ресурсы, возможность качественно и оперативно удовлетворения читательских запросов по краеведению - стало результатом изначально выбранной верной стратегии в планировании этой деятельности.

Устойчивый интерес к краеведческим источникам возник в конце 80-х годов XX века, на фоне процессов происходивших в обществе. Нельзя не учитывать время, когда в библиотеке определили краеведение значимым направлением – это было начало 90-х годов. До этого краеведческая литература разрозненно была представлена как в фонде абонемента, так и в фонде читального зала, краеведческая картотека существовала как часть СКС.

С середины 90-х годов краеведческая работа в Мясниковской ЦБС стала целенаправленной, осмысленной: была разработана краеведческая программа «Мой край – моя судьба!», в рамках которой был собран и систематизирован материал по многим темам: возникновение, история, общественно-политическое, экономическое и культурное развития района, области, по материалам, опубликованным в местной и областной периодике. Одной из составных частей этой программы стал системный подход к созданию краеведческого каталога - были составлены паспорт и положение, систематизировано его ведение. С появлением множительной техники в библиотеке в 1995 году дало возможность продублировать документный и газетный материал для информационных папок различной тематики краеведческой направленности:

- «Творчество местных поэтов, писателей. Фольклор»;
- «История поселков, местностей, памятников» (в этой папке собран очень интересный материал об истории церквей, памятников, родников в нашем районе, материалы в основном из газеты “Заря”, многие из них на армянском языке, немало интересных публикаций о роднике “Салых-Су” и его лечебных свойствах (к сожалению, он не сохранился до наших дней). В этой же папке собран богатый материал о селах нашего района – Чалтырь, Крым, Несветай, Султан Салы, Большие Салы) и т. д.;
- достаточно полный материал собран в папке «История образования Мясниковского района», материал в папке сгруппирован по темам:

а) “История образования района” – здесь даны списки всех Председателей райисполкома, секретарей РК КПСС, сведения о коллективизации, колхозах и председателях, совхозах и директорах. Представлен интересный материал об Эммануэле Мироновиче Гигояне, который лично знал А. И. Микояна. Именно заслуга Э. М. Гигояна – образование нашего района. Он стал первым секретарем нашего района, а первым председателем райисполкома был Апресян Дереник Захарович. Имеются также материалы о том, как проходило образование Мясниковского района, даны воспоминания об этом старейших жителей с. Чалтырь М. Хаспекяна, Г. Атояна и др.

б) “Музеи. Церкви” – собран материал о Чалтырском этнографическом, Крымском народном, музее-заповеднике “Танаис”, который в этом 2006 году отметил свое 45-летие; церкви Сурб Амбарцум (с. Чалтырь), Церковь Аменапркич (с. Крым), Церковь Аствацацин (с. Б-Салы), Церковь Геворка (Султан Салы), Церковь Карапета (с. Несветай), также имеется материал “Из истории армянской церкви”.

в) “О нашем районе”.

г) «Традиции, обычаи, быт и нравы донских армян» – представлены материалы об истории жилья, одежде и украшениях армян, о памятниках истории и культуры, топонимике.

- «Историческое развитие армянской колонии на Дону»,
- «Культурная жизнь донских армян»,
- «Выдающиеся земляки».
- «Герой России С. А. Тащиян»: немало материалов предоставил нам А.М. Гайбарян, который дружил с Тащияном. Здесь копия приказа Президента России Б.Н. Ельцина о присвоении С.А. Тащияну звания “Героя России”, здесь же ксерокопия из книги Х.С. Петросянца “Взлетели, чтобы победить”. Документальные очерки, а также ксерокопия текста книги А. Ивича “Над Черным морем” – в этих книгах рассказ о героическом подвиге С.А. Тащияна и

его друга-напарника Старикова. Интересный материал о С. Тацияне дан в газете Краснодарского края “Туапсинские вести”, который нам прислали. Имеется копия “Наградного листа” С.А. Тацияна, в папке очерк Х. О. Кристостуряна “Наш Сурен”;

Со временем расширился круг охватываемых вопросов. Например, предоставляемые пользователям материалы по темам:

- «Великая Отечественная война»,
- «Освобождение области и района от оккупации в ВОВ»,
- «Спорт. Образование» и т.д.

Материал, касающийся деятельности библиотек района:

- «МУК Мясниковского района «МЦБ»,
- «Центральная библиотека им. М. Налбандяна»,
- «Уроки краеведения ЦБ».

Таким образом, первым шагом можно назвать кропотливую собирательную деятельность. В 1997 году, впервые, по инициативе директора Мясниковской ЦБС Л.С. Секизян, был создан «Календарь знаменательных и памятных дат по Мясниковскому району на 1998 год», материалы из которого были опубликованы в «Донском Временнике» выпускаемым ДГПБ. У нас появилась возможность заявить о себе на более высоком уровне. Сотрудничество стало традиционным.

Следующим шагом можно назвать решение проблемы сохранности фондов. Для ведения полномасштабной деятельности в рамках «Национальной программы сохранения библиотечных фондов Российской Федерации /2001 – 2005 гг./», нами был разработан и выполнен комплекс мероприятий по сохранности фонда Мясниковской ЦБС. Осуществлено комплексное обследование всего библиотечного фонда, социальная защита фонда, выявление документов постоянного и длительного хранения, проведение экспертизы на предмет соответствия условий хранения документов нормам хранения и т. д. В

ходе реализации программы создан фонд постоянного хранения без права выдачи; начало всех начал - создание резервного фонда; выделен фонд ценной литературы, включающий в основном краеведческую. Был выделен из общего фонда и размещен отдельно Единый краеведческий фонд.

Правильно выбранная политика и контроль управления краеведческой деятельностью позволяет сегодня проследить эволюцию в современном краеведении. Как показывает практика необходимо еще более углубленное изучение национальных особенностей народов, проживающих в данном регионе. С учетом того, что на сегодняшний день в Мясниковском районе находится большое количество эмигрантов из республик Закавказья задача библиотеки – способствовать воспитанию толерантности, интернационализма, терпимости, организация обслуживания многонационального населения на более высоком уровне. Это и исследовательская работа, и анализ влияния библиотеки на культуру общения, образования среди различных категорий пользователей.

На сегодняшний день, когда у нас уже есть ресурсная база, мы можем определить для себя направления научно-исследовательской и издательской деятельности, выбрав их в качестве основных.

Результативными стали инициированные руководством библиотеки краеведческие конкурсы: «Летопись моего села», «Страницы истории моей библиотеки», в ходе которых библиотекари района вели целенаправленную работу по сбору, изучению и пропаганде национальной истории и культуры, сохраняя все те крупницы, касающиеся истории, быта, традиций, фольклора своих населенных пунктов.

По итогам конкурсных работ возникла идея выпуска издания, включающего в себя историю населенных пунктов и памятников всего района. Таким изданием стал иллюстрированный «Путеводитель по Мясниковскому району», уже переиздававшийся два раза с изменениями и дополнениями,

включающий достопримечательности и исторические места на территории района.

В своей деятельности мы преследуем несколько целей: взаимодействие с Администрацией, органами местного самоуправления, демонстрируем свою полезность, необходимость, востребованность. Когда уже был готов «Путеводитель...», мы вышли с предложением на Администрацию Мясниковского района по включению исторических и памятных мест в областные туристические, экскурсионные маршруты традиционные маршруты. В нашем районе есть перспективы развития экологического туризма в таком направлении как этнотуризм, включающий национальную кухню, музыку, обряды, традиции.

Понимая, что интеллектуальная продукция библиотеки – важнейший ресурс, директором «МЦБ» подготовлен материал для книги о Мясниковском районе⁹, который был издан в 1999 году, пользующийся большим спросом, но, к сожалению, маленький тираж издания (500 экз.) не удовлетворяет возрастающие запросы пользователей, необходимо переиздание книги.

Занимаясь поисково-исследовательской работой по истории донских армян, мы приняли участие в поиске и истории возвращения местного армянского сорта твердой яровой пшеницы «Чалтырка», материал опубликован в «Донском временнике 2007».

Хочется отметить многогранность краеведческой деятельности, в рамках которой библиотека не ограничиваемся сбором, систематизацией, хранением, а занимаем активную позицию. Ярким примером активной гражданской позиции библиотеки, были ряд обращений в различные инстанции по восстановлению исторической справедливости - 16 февраля 1995 года вышел Указ Президента

⁹ Мясниковский район [Текст] / сост. Л. С. Секизян. – Ростов н/Д: МП Книга, 1999. – 240 с.

РФ Ельцина Б. Н. о присвоении звания Героя Российской Федерации Сурену Амбарцумовичу Тащияну (посмертно).

Сегодня библиотека – не только информационный центр, она в немалой степени выполняет и функции воспитательного, образовательного учреждения. У нас есть результативный опыт благотворного сотрудничества с образовательными учреждениями по воспитанию молодого поколения любви к Родине. Касаясь непосредственно данной темы, нельзя не отметить популярность в работе с учащимися уроков краеведения: «Восславим письма Маштоца» – к 1595-летию создания армянской письменности и 1640-летию великого просветителя Месропа Маштоца; «Семьдесят пять лет созидания – миллион печатных страниц» – к 75-летию районной газеты «Заря» (2006 г.); «Великий художник – наш земляк» о М.С. Сарьяна; «Я буду петь о жизни бесконечной...» – о жизни и творчестве Х. О. Кристостуряна и др.

Все это позволяет достичь хороших результатов в процессе обучения и воспитания. Это определяется тем, что одним из главных инструментов получения знаний становится информационная грамотность, информационная культура. Понимая ценность такой функции, руководство МЦБ приложило усилия и в 2003 году создало на базе читального зала ЦБ «Информационно - библиотечный центр», включающий ряд справочных правовых систем «КонсультантПлюс», «КонсультантПлюс: Ростовский выпуск», электронную картотеку законодательных материалов Мясниковского района. С 2004 года используются электронные БД ДГПБ: «Краеведческая», «Персоналии», «Праздники» и др.

Огромный информационный и документный материал, накопленный в МЦБ, требует изучения, систематизации, пропаганды.

Внедрение информационных технологий. Обыденными стали услуги Интернета, электронной доставки документов, оцифровки информации, создание электронных баз данных и т. д. Решение участвовать в корпоративных

проектах «Сводный каталог Ростовской области» и «Каталог периодических изданий Ростовской области» на базе программы «Oрас-Global» позволило вывести уровень библиотеки на более высокую ступень. В перспективе – создание сайта нашей библиотеки, где обязательно будут размещены материалы краеведческого характера.

Управление предполагает, что, работая во всех направлениях, в том числе и в краеведческом, «МЦБ» стремится найти все более новые возможности и ресурсы для выполнения своих основных задач, направленных на удовлетворение образовательных, информационных, культурных, социальных потребностей пользователей и социума в целом.

Библиотечная реклама на современном этапе: рекомендации для библиотекарей

Копанева Г.В., заведующая
инновационно-методическим отделом
МУК Аксайского района
«Межпоселенческая центральная
библиотека им. М. Шолохова»

Сформировать благоприятную экономическую среду, как утверждают специалисты, невозможно без рекламы. В библиотечно-информационном центре предполагается активное использование рекламы как инструмента управления и информации о ресурсах и услугах предлагаемых библиотекой. Специфика рекламной деятельности в библиотечной сфере определяется тем, что реклама одновременно выступает и как элемент маркетинга, и в качестве существенного компонента культуры. Эта особенность проявляется в различных аспектах рекламной деятельности библиотеки, выстраивая приоритеты в определении целей, задач, функций и организации рекламы.

Рекламная деятельность включает в себя несколько этапов, с общим названием технологии: установление целей, ответственности, определение бюджета, разработку рекламных тем, выбор средств рекламы, создание рекламных объявлений, выбор времени выхода рекламы, определение эффективности рекламы.

Установление целей предполагает решение, для чего будет создаваться реклама.

Основные цели рекламы состоят в следующем:

- привлечь внимание потенциального пользователя библиотеки;
- детально описать преимущества услуг, которые предоставляет библиотека;
- создавать благоприятный имидж и высокую репутацию библиотеки у населения, администрации, деловых партнеров;
- формировать у читателей определенный уровень информированности о деятельности библиотеки;
- влиять на формирование читательских потребностей;
- формировать постоянный круг читателей;
- стимулировать спрос на библиотечные услуги;
- информировать население о библиотеке, ее деятельности и услугах.

В зависимости от этого целевой установкой в самом общем смысле может быть информирование, убеждение, напоминание.

Информативная реклама преобладает в момент предложения новых услуг при необходимости создания первичного спроса.

Информативная реклама рассказывает о новинках или о новых трансформациях существующей услуги, описывает ее преимущества, исправляет неправильные представления или рассеивает опасения пользователя. Она же способна решать задачу формирования имиджа библиотеки.

Убеждающая реклама приобретает особую значимость на этапе расширения деятельности. Уже на этом этапе необходимо изменение восприятия пользователем свойств услуги (например, библиотека не только предоставит запрашиваемый журнал, но и обеспечит копирование необходимого материала); убеждение обратиться именно в библиотеку, а не в другое информационное или досуговое учреждение; прийти прямо сейчас, не откладывая «на потом». Часть убеждающих рекламных объявлений смещается в категорию сравнительной рекламы, которая стремится утвердить преимущество одной услуги за счет конкретного сравнения с подобными.

Напоминающая реклама важна для того, чтобы обратить внимание на традиционные виды услуг. Напоминающая реклама говорит пользователям о том, что услуга может понадобиться им в самом ближайшем будущем, а также, где можно воспользоваться этой услугой, в какие часы. Таким образом, в памяти читателя удерживаются сведения об оказываемых библиотекой услугах.

Гранд рекламы Россер Ривс вывел закон: **«Реклама есть искусство внедрения уникального предложения в сознание небольшого числа людей при наименьших затратах»**. Отсюда ясно вырисовываются аспекты проблемы, стоящей перед каждым специалистом рекламы. Необходимо отыскать единственно правильное рекламное послание. Это как раз и составляет суть оригинальной рекламы.

Уникальное предложение состоит из трех частей:

- 1) обращение к каждому отдельному человеку, который должен понять, что получит желаемое, обратившись сюда;
- 2) указание на уникальность, связанное либо с уникальностью деятельности, либо утверждением, которого еще не делали в данной сфере;
- 3) впечатляющее предложение настолько, чтобы привести в движение десятки потенциальных пользователей, которые очень захотят воспользоваться предоставляемыми услугами.

Выбор средств рекламы определяется многими факторами: широта охвата, частота и стабильность послания, степень воздействия рекламной формы, стоимость, срок представления.

Классификация рекламы

При классификации всей рекламы часто используют деление, основанием которого служат ее средства. Такая классификация включает печатную, телевизионную, аудиорекламу, директ-мейл, наружную рекламу и другие средства, систематизация которых достаточно условна и не имеет жестких границ. *Печатная реклама* создается полиграфическим способом. Разнообразна реклама в прессе, которая обеспечивается публикациями в газетах, журналах, бюллетенях, каталогах и всевозможных рекламных приложениях. В качестве анонсов проводимых мероприятий, библиотеки широко используют для рекламы местную прессу, а в последние годы, газеты или журналы, издаваемые у себя.

Много рекламных объявлений стало печататься на страницах специальных библиотечных журналов. Важными характеристиками газетной рекламы являются: высокая достоверность, гибкость, своевременность, широкий охват местной аудитории. В то же время реклама в журналах выигрывает четкой нацеленностью на определенную читательскую аудиторию, высоким качеством воспроизведения, длительностью существования.

Стало престижным помещать рекламные послания в издания книжных новинок. Каждое выпускаемое крупной библиотекой издание обязательно включает сегодня рекламный блок. Многие библиотеки выпускают **буклеты** - специальные издания, посвященные самой библиотеке, какому-либо значимому направлению деятельности или крупному мероприятию, культурному центру, региону, где находится библиотека. Вместе с рекламным текстом в буклетах помещаются красочные фотографии, иллюстрации. Буклеты издаются на самой лучшей бумаге, они очень престижны. Их обязательно

вручают на презентациях, пресс-конференциях, выставках, при заключении договоров и контрактов. Издают библиотеки **рекламные листовки**, которые бывают не только многоцветными, привлекающими внимание. Используются на выставках, фестивалях, книжных ярмарках, а также в прямой почтовой рассылке. Ни в одном учебнике не представлено такое рекламное средство как **визитная карточка**. Но визитные карточки вмещают много рекламного текста, престижны, их можно положить в портмоне. Выпускают библиотеки **календари, аппликации, ярлыки, закладки с собственным логотипом** и вручают их пользователям при проведении любых мероприятий.

Поскольку часто самому руководителю библиотеки приходится просматривать подготовленную печатную рекламу, полезно запомнить несколько несложных правил оформления этих изданий.

1. Многокрасочные объявления заметнее черно-белых на 65%.
2. Объявления в $1/4$ полосы, вытянутые в столбец, привлекают больше внимания, чем квадратные и вытянутые вдоль.
3. Косое расположение текста скорее недостаток, чем достоинство.
4. Высококачественная иллюстрация побуждает прочитать текст в полтора раза больше людей, чем рядовая.
5. Одна большая иллюстрация лучше множества маленьких.
6. Для привлечения к «скучному» объекту рекламы можно использовать иллюстративный материал, не имеющий отношения к самой услуге, но между ними должна быть обязательно ясно просматриваемая связь, понятная и объяснимая в короткой фразе.
7. Фотографии известных людей в качестве иллюстрации привлекают значительное внимание, но затмевают рекламируемый объект.

Наружная реклама является старейшим, но до сих пор остающимся одним из наиболее распространенных рекламных средств. Ее суть - напоминание, поэтому наружная реклама не может начать рекламную

кампанию, но зато эффективно подключается на этапах продолжения, развертывания или даже окончания. Характерной особенностью наружной рекламы является ее мгновенное восприятие - ее видят, проходя или проезжая по улице, одновременно. Отсюда и плюсы: большая аудитория, массовый контакт с населением. Вместе с тем, именно наружной рекламе свойственно отсутствие конкретной целевой группы пользователей, невозможность проследить немедленно их реакцию на рекламу.

С этим же связаны проблема создания коротких, броских сообщений, которые бы остались в памяти пешеходов и водителей за несколько секунд зрительного контакта. Решение этой проблемы повышает требования к выбору шрифтов, удобочитаемости, образности, эффективности цветового решения. Играют роль и такие параметры, как угол зрения или точка обзора рекламы: чем их больше, тем лучшим считается место для рекламы.

К традиционным приемам оформления, цвету, освещенности, которые должны быть связаны с рекламируемым объектом, в наружной рекламе добавляется необходимость сочетания с окружающими предметами, зданиями, улицей, другими вывесками. Набор средств наружной рекламы довольно широк: **щитовая реклама (билборд), световая реклама, брендмауэр (реклама на стене здания), реклама на городском транспорте, на остановках и спортивных сооружениях, установки и растяжки над проезжей частью улицы, стелы, сувенирная реклама, вывески и указатели.**

Многие из них уже используются в библиотеках. Особое значение приобретает оформление вывесок и указателей. На фоне переливающихся неонов названий коммерческих учреждений порой бывает трудно найти библиотеку. В этих случаях будут полезны указатели, использующие незамысловатые, но активно воздействующие слова: «Вход рядом» или «Прямо здесь».

Аудореклама имеет такие неоспоримые преимущества как практически

круглосуточное вещание и фоновое воздействие на слушателя. Радио можно слушать, не выключая целый день, дома, на отдыхе, в автомобиле. Радиорекламе вроде бы и не уделяется специального внимания, но, тем не менее, неоднократно повторенное название библиотеки западает в память слушателя. Главный козырь в этой рекламе для библиотеки - человеческое воображение, способное создавать любые образы при минимальных затратах.

Телевизионная реклама, хотя дорогая и сложная, зато самая престижная и доходчивая. Уникальная особенность телерекламы - в сочетании звукового и зрительного воздействия и очень большая аудитория. Поэтому она может использоваться для создания высокого имиджа. Ведь сам факт появления на телевизионном экране, свидетельствует о престижности этого учреждения.

Конечно, это очень дорогое средство рекламы. Но библиотеки используют возможности местного телевидения, предоставляющего место для документальных или игровых роликов, рекламирующих библиотечную деятельность. Вариантом телерекламы может быть размещение логотипа, эмблемы, девиза библиотеки на экране во время демонстрации какой-либо заставки. Удачной бывает реклама, размещенная во время съемок для телевидения фестивалей, конкурсов, концертов, проводимых в библиотеке.

Компьютерная реклама — объединяет рекламу на жестких носителях (дискеты, CD-диски и т.п.), а также рекламу, распространяемую в компьютерных сетях. Этот вид рекламы - один из самых молодых и перспективных для библиотек, оснащенных компьютерной техникой и имеющих выход в Интернет.

Процесс создания рекламных объявлений.

Создание рекламных объявлений - процесс творческий, учитывающий много факторов: аудиторию, носителя рекламы, характер рекламируемого объекта. Поэтому давать однозначные рекомендации в этой области - заранее

обрекать рекламу на неуспех. И все же существуют некоторые общие подходы, основанные на многолетней рекламной практике.

Разрабатывая текст обращения, необходимо продумать и найти ответы, по крайней мере, на три принципиальных вопроса: что, кому и как нужно сказать? Самым распространенным способом ответить на первый вопрос «что?» является выявление проблемы пользователя и предложение разрешить эту проблему с помощью услуги или обращения в библиотеку. Вопрос «кому?» требует четкого адреса тех целевых групп, которым рекламное обращение станет интересным.

Например, объявление о вновь открывающейся библиотеке будет обращено ко всему населению. Наконец, вопрос «как?» предполагает талантливость рекламиста, его вдохновение и даже творческие муки по поводу таких решений:

сделать ли в обращении четкий вывод или предоставить сделать это аудитории (соответственно, жесткая и мягкая структура);

изложить ли только аргументацию «за» или предоставить еще доводы «против» с их опровержением;

когда приводить самые действенные аргументы - в начале или конце послания.

Существует классическая композиция рекламного обращения, которая включает следующие части: слоган, зачин, информационный блок, справочные сведения, эхо-фразу. *Слоган* - это краткое, образное выражение, рекламный девиз. Его назначение — привлечь внимание и побудить к действию. Ряд зарубежных специалистов считает, что 75% эффективности рекламы зависит от создания удачного слогана.

Слоган библиотеки является частью ее имиджа и в принципе не меняется все время. Накоплен огромный практический опыт составления слоганов. Слоган базируется на ключевых словах, которые действуют впечатляюще. Два самых надежных слова - это «новый» и «бесплатный», а также все их вариации.

Для библиотек таким вариантом может быть «первый», «впервые», «премьера». Близки по смыслу и впечатлению слова: «сейчас», «здесь», «теперь», «сегодня».

Выделяют шесть основных типов слоганов:

- 1) новость - «Внимание! Интересное издание»
- 2) вопрос - «Как стать магом?» (реклама Международного дня детской книги)
- 3) повествование - «Ретроконверсия: качественный электронный каталог по реальной цене»
- 4) команда - «Читайте, слушайте, смотрите!»
- 5) «что-как-почему» - «Невозможное - возможно в День библиотек!»

Зачин раскрывает, расшифровывает слоган и предваряет информационный блок. В этой части эффективным является обозначение проблемы, на решение которой направлена библиотечная услуга.

Информационный блок или собственно текст рекламного обращения тоже

должен быть эмоциональным и озарен творчеством. Его задача – показать диапазон деятельности, преимущества, льготы, расточать комплименты потенциальному пользователю, побудить его к действию. В результате многочисленных исследований предложено ряд рекомендаций по совершенствованию текстов:

- упрощать и оттачивать мысль, высказываться просто и прямо,
- использовать повседневные слова и краткие предложения;
- представлять сообщение увлекательно и с воодушевлением;
- высказываться утвердительно и побудительно;
- исключать вопросительную форму и сослагательное наклонение;
- быть правдивым, недостоверные утверждения очень быстро опровергаются практикой;

- использовать слова и фразы, развивающие мысленные образы и ассоциации.

- **Справочные сведения** включают, как правило, адрес библиотеки, телефоны или другие каналы надежной связи. Сюда же включают другие принципиально важные для читателей сведения, например, время проведения, условия посещения и т.п.

Эхо-фраза повторяет дословно или по смыслу слоган или основной мотив послания. Она как бы суммирует содержание рекламного текста. Психологи установили определенные закономерности восприятия рекламы исключительно в зависимости от ее **графического исполнения**. Главное здесь - текст должен привлечь и обязательно удержать внимание зрителя, читателя.

Следовательно, необходимо использовать шрифт, никак не меньший окружающего текста, облегчая чтение рекламы, применять шрифтовые выделения и подзаголовки. Известно, что текст, набранный заглавными и строчными буквами.

Приложение

АНАЛИЗ РЕКЛАМНОЙ ЛИСТОВКИ БИБЛИОТЕКИ

В настоящее время практически все библиотеки выпускают рекламную продукцию. Одно из действенных средств именно библиотечной рекламы - рекламная листовка. Вам предлагается изучить и дать заключения по любой рекламной листовке библиотеки, исходя из следующих критериев:

- обращение к адресату;
- четкость оформления предложения библиотеки и условий его предоставления;
- рекламный "крючок";
- текст (ясность, точность, корректность, краткость, термины и не-

понятные слова, образность, эмоциональность, убедительность, правдивость);

- наличие и качество рекламного слогана;
- логичность расположения материала;
- полиграфическое исполнение (использование разных шрифтов, иллюстраций, цветовых решений);
- наличие логотипа, фирменного блока библиотеки.

Список литературы:

1. Авраева Ю. Как создать новый имидж// Библиотека. – 1999. - №11. – С.21-23.
2. Борисова О. О. Технология стендовой рекламы в библиотеке// Мир библиографии. – 2003. - №5. – С.30-35.
3. Глазков М. Н. Реклама как двигатель библиотечно-библиографического дела// Библиография. – 2003. - №3. – С. 100-101.
4. Головки С. И. Реклама – предмет увлекательный// Библиотека. – 2004. - №6. – С.76-78.
5. Жданов И. В. Имидж – ничто// Мир библиографии. – 2004. - №4. – С.23-26.
6. Клюев В. К. Маркетинг в системе управления библиотекой/ В. К. Клюев, Е. М.Ястребова. – М.,1995. – 132 с.
7. Матлина С. Г. Привлекательная библиотека, или Что может реклама: практическое пособие. – 2-е изд., доп. и перераб. – М., 2000. – 128 с.
8. Сахибова Л. Реклама без затрат // Библиотека. – 2000. - №6. – С.15-16.
9. Сулова И. М. Основы библиотечного менеджмента: учебно-практическое пособие. – М., 2000. – 232 с.