



Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
Ставропольская централизованная библиотечная система

---

Методико-библиографический отдел

**Справочно-библиографическое,  
информационное и социально-правовое  
обслуживание пользователей за 2020 год**



**Итоги работы**

Ставрополь  
2021

ББК 91.9:78.5  
С74

Составитель Е. В. Сизова, гл. библиограф МБО МБУК СЦБС

Набор текста и отв. за верстку Е. В. Сизова

**Справочно-библиографическое, информационное и социально-правовое обслуживание пользователей за 2020 год : итоги работы / Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ставропольская централизованная библиотечная система»; сост. Е. В. Сизова. – Ставрополь, 2021. – 27 с.**

## **Справочно-библиографическое, информационное и социально-правовое обслуживание пользователей МБУК СЦБС за 2020 год**

### **Справочно-библиографическая и информационная деятельность библиографического отдела МБО**

Библиографический отдел в прошедшем году большое внимание уделял созданию справочного аппарата и работе с ним. Библиографы работали с СКС, КСК, ЭК. С помощью созданного справочного аппарата и Интернета в библиотеке выполнялись справки. Продолжилась работа с Электронным каталогом «Моя библиотека». В раздел «Периодические издания» за 2020 год было внесено 1681 записи + краеведение 924.

В 2020 году библиографы регулярно пополняли систематическую картотеку статей (СКС) и тематические картотеки новыми описаниями. СКС регулярно пополнялась и редактировалась, вводились новые рубрики. За 2020 год в СКС было расставлено 1681 карточек, выделена 1 тематическая рубрика «Год памяти и славы». Регулярно пополнялись тематические картотеки: «Проза» (124), «История песни» (8), «Поэзия по темам» (130) и др. Продолжилась работа с картотекой «Эпоха. Судьбы. Свидетельства» (72) карточек, а также с фактографическими картотеками «Инфраструктура города», «Куда пойти учиться», «Портрет имени» и др. В прошедшем году библиографы продолжили вести сводную картотеку периодических изданий ЦБС на I и II полугодие 2020 г., сводный алфавитный каталог периодических изданий и картотеку «Библиотеки Ставропольской ЦБС в СМИ», которая пополнилась на 116 источников.

По запросам библиотек-филиалов и комитета культуры библиографами МБО были выполнены справки на разнообразные темы, например: «История улицы Победы города Ставрополя» (Рябухина И. В. Комитет культуры), «О соответствии возраста старейших деревьев на исторической территории города Ставрополя и даты обозначенной на указателе в честь писателей Л. Н. Толстого, А. С. Пушкина, М. Ю. Лермонтова» (Р. В. Пирумян, Комитет культуры), «Новые формы обслуживания (привлечения) числа читателей в период ограничительных мер» (Головин Н. П., Комитете культуры), «Информация о работе МБУК СЦБС за три года (2017–2020 гг.)» (отдел кадров МБУК СЦБС),

«Информация об имеющейся в фондах МБУК СЦБС литературе, посвященной легендам, мифам, фактам о Ставрополье» (М-во кул-ры СК, 19 источников), «Лермонтовские места» (Комитет культуры, инфографика), «Проведение мероприятий в Ставропольской ЦБС по продвижению грамотности среди населения» (СКУНБ им. М. Ю. Лермонтова), «Список участников премии А. Скокова» (КК), «Памятные даты по Ставропольскому краю на 2021 год» (КК) и т. д. Всего библиографами МБО в 2020 году выполнено 123 библиографические справки. Работниками библиографического отдела пополнялись ИБД по краеведению и литературоведению.

Методико-библиографический отдел является методическим центром по ведению краеведческой работы в ЦБС. Краеведение осуществляется по следующим направлениям:

- работа по комплексной целевой программе по краеведению на 2017–2021 гг. «Ставрополь – историко-культурный центр Северного Кавказа»;
- составление календаря знаменательных и памятных дат по краеведению;
- работа с краеведческим систематическим каталогом.

Учитывая возросший интерес читателей к краеведению, в нашем отделе за 2020 год были созданы: календарь «Памятные даты Ставрополя на 2021 год» (гл. библиограф Е. В. Сизова, библиограф М. А. Теньшова). В течение всего года библиографы М. А. Теньшова и гл. библиограф Е. В. Сизова проделали огромную работу по составлению материала о ставропольских писателях-юбилерах 2020 года для создания электронного библиографического ресурса «Литературный портрет на фоне юбилея». Данная работа создавалась совместно с программистом ОИТ Ю. Дорофеевым. Структура краеведческого проекта содержит биографическую справку, перечень произведений с аннотациями, библиографические списки литературы о жизни и творчестве писателя. Цель – познакомить читателей со ставропольскими писателями, оставившими яркий след в истории литературы. Здесь можно не только узнать биографию авторов, ознакомиться со списком литературы, прочитать краткое содержание их произведений, но и проверить себя в

разделе «Краеведческий диктант». В рамках проекта подготовлены юбилейные страницы: И. М. Аксенов, В. А. Ащеулов, В. Н. Грязев, В. И. Кравченко, А. И. Куприн, Н. П. Лященко, А. М. Маслов, А. А. Мосиенко, Н. Н. Сахвадзе, С. Н. Рыбалко, М. М. Усов, В. И. Сляднева, Л. И. Харченко.

В течение года главный библиограф Сизова Елена Викторовна отредактировала материалы пособия рекомендательного характера библиотек-филиалов СЦБС: «Читаем И. Бунина в XXI веке» – рек. список лит. / сост. Л. В. Gladченко (БФ № 15); «Великая Отечественная война в произведениях художественной литературы» – рек. список лит. / сост. Н. Подобная (отдел обслуживания ЦБ); «Произведения А. Лиханова» – информационный план чтения / сост. И. Черепанцева (детский отдел ЦБ).

Редактор МБО Пронюк Н. С. отредактирована и пополнена новыми данными ЭБД «Куда пойти учиться 2020», объем составил 140. Объем ЭБД «Литературоведение» на конец 2020 года составил 1532 документа. Библиограф Мария Теньшова регулярно подавала информация для СКУНБ им. М. Ю. Лермонтова об участии библиотек системы в «Культурном нормативе школьника».

Большое место в работе библиографов занимает создание рекомендательных методических материалов: «Информационное и справочно-библиографическое обслуживание библиотек-филиалов МБУК СЦБС за 2019 год: итоги работы» (сост. Е. В. Сизова), «Краеведческая деятельность библиотек-филиалов МБУК СЦБС за 2019 год» (сост. М. А. Теньшова), «Библиотечный мастрид» – 38 обзоров профессиональной периодики (сост. Е. В. Сизова), «Литературные юбилеи 2020 год» – рекомендательный список литературы в помощь планированию (сост. Н. С. Пронюк). На сайт МБУК СЦБС постоянно подавалась актуальная информация «Библиотеки ЦБС в СМИ: 2020 год» (4 материала поквартально), рубрика «Наш город – Ставрополь в поэзии» пополнилась на (9) стихотворений.

27 марта 2020 г., в связи с пандемией, в Ставропольском крае был объявлен режим обязательной самоизоляции – по распоряжению главы региона Владимира Владимировича. Ставропольская ЦБС временно прекратили прием читателей, и перевела работу в режим «онлайн». Не

прекратили свою работу библиографы МБО – справочно-библиографическое обслуживание пользователей велось в оперативном и удаленном режимах по электронной почте и в социальных сетях. Несмотря на особый режим функционирования библиографы Ставропольской ЦБС размещали в Интернете интересные материалы по писателям-юбилярам года, информировали о новой литературе, разрабатывали и размещали на страницах в социальных сетях и сайте ЦБС различные интересные викторины, квизы, тесты: рекомендательные списки литературы для семейного чтения «Спешите прочитать» (6 выпусков), «Писатели-юбиляры» (5 выпусков с августа по декабрь), обзор «Писатели от Гиппократы» / сост. Н. С. Пронюк; викторина «Ставрополь в далекие-далекие времена...» (18 вопросов); литературный тест «Книжные эмодзи», исторический квиз «России славный триколор» (ко Дню Российского флага) / сост. Е. В. Сизова; виртуальная выставка «О чем писатели те, кто выжил на войне» (ставропольские писатели участники Великой Отечественной войны), публикации по ставропольским писателям-юбилярам / сост. М. А. Теньшова.

В течение июня библиографы работали в качестве волонтеров в Коллцентре оказания помощи гражданам по вопросам социальной поддержки во время эпидемии коронавируса.

В 2020 году библиографы завершили работу над библиографическим указателем «Гармония: смотрим и читаем!» (сост. Е. В. Сизова, Н. С. Пронюк).

Библиографы принимали участие в организации семинара «Анализ деятельности МБУК «Ставропольская централизованная библиотечная система» за 2019 год».

В 2020 году главный библиограф Сизова Е. В. приняла участие в VII Всероссийском смотре-конкурсе на лучшее электронное издание по культуре и искусству, организованным Российской государственной библиотекой. На участие были представлены краеведческие электронные ресурсы «Литературный портрет на фоне юбилея» и «С Ильей Сургучевым по граду Креста» в двух номинациях «**В помощь детскому и юношескому чтению**» и «**Лучшее электронное издание по культуре и искусству**».

В течение года главный библиограф Елена Викторовна проводила консультации «Работа с новым ГОСТом Р 7.0.100-2018» для

библиотекарей МБУК СЦБС. В 2020 году совместно со специалистом ОИТ Вольченко И. И. разработала структуру ЭБД «Семья: тысячи вопросов воспитания» для Информационного центра «Ступени социализации личности» БФ № 14. В октябре 2020 года Е. Сизова приняла участие в семинаре-практикуме «SMM-грамотность библиотечных специалистов», организованным ОИТ. Елена Викторовна неоднократно принимала участие в онлайн-консультациях СКУНБ им. М. Ю. Лермонтова проектного офиса по модельным библиотекам (БФ № 13).

Главный библиограф Е. Сизова консультировала и редактировала работу детского отдела ЦБ на конкурс «Чтение детей в цифровом формате», работу БФ № 2 на конкурс им. А. Губина.

Регулярно библиографы МБО принимали участие в мероприятиях, проводимыми коллегами:

- вечер памяти «Помни мои письма» (29.01.2020) – СКУНБ им. М. Ю. Лермонтова;
- Лаборатория коммуникационных компетенций «PROговорим» – СКУНБ им. М. Ю. Лермонтова, координатор лабораторного процесса – заслуженная артистка России С. Г. Колганова (25.09, 30.10, 27.11, 11.12 – 4 занятия);
- Всероссийский исторический диктант, приуроченный к Году памяти и славы. «Диктант Победы» 2020 года (03.09.2020) – масштабная просветительно-патриотическая акция, цель которой – привлечение широкой общественности к изучению истории Великой Отечественной войны, повышение исторической грамотности и патриотическое воспитание молодежи. Одна из площадок была организована в МБУК СЦБС.

В течение года библиографы СЦБС активно принимали участие в онлайн-мероприятиях профессионального характера:

- «Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7.0.100–2018» – аудио-лекция (20.02.2020) Оренбургской ОНБ им. Н. Крупской – участвовала Е. В. Сизова;

- «ГОСТ Р 7.0.100–2018» – вебинар (20.02.2020) РКП лектор Калинина Г. П. – участвовала Е. В. Сизова;
- «Применение ГОСТ Р 7.0.100–2018 в практике библиографической деятельности» – вебинар (02.07.2020) из цикла «Методика и технология информационной работы» РГБ лектор Нещерет М. Ю. – участвовала Е. В. Сизова;
- «Работа библиотек в формате онлайн: новые формы и методы» – вебинар (23.07.2020) ГБУ «ЦБС Приморского р-на Санкт-Петербурга» лектор А. Сабилова – участие приняли Е. В. Сизова, М. А. Теньшова, Н. С. Пронюк;
- «Справочно-библиографическое обслуживание в современной общедоступной библиотеке: технологии и ресурсы» – вебинар (25.08.2020) РГБ лектор Нещерет М. Ю. – участвовали Е. В. Сизова, Н. С. Пронюк;
- «Использование общедоступных интернет-ресурсов по культуре и искусству в муниципальных библиотеках» – вебинар (29.09.2020) организатор — Проектный офис Российской государственной библиотеки. Ведущая — Сухотина Милена Львовна
- «Инфозоны в контексте национального проекта «Культура». С примерами» – вебинар (13.10.2020) ведущие Е. Л. Казиоров, М. Святославский – участвовали Е. В. Сизова, М. А. Теньшова;
- «Анализ онлайн-мероприятий и активностей библиотек» – вебинар (09.11.2020) СПб ГБУ «ЦБС Приморского р-на Санкт-Петербурга» лектор А. Сабилова – участвовала Е. В. Сизова.

Библиографы оказывали помощь в расстановке библиотечного фонда БФ № 13, в связи с преобразованием библиотеки в модельную. Теньшова Мария Александровна помогала детскому отделу ЦБ в обслуживании читателей.



С целью оказания методической помощи библиографы посещали библиотеки ЦБС. В течение года постоянно проводились индивидуальные и групповые консультации. Если рассматривать библиографическую работу в нашей библиотеке в целом, то можно отметить, что библиографами Ставропольской ЦБС проведена большая и разноплановая работа, направленная на повышение библиографической и информационной культуры библиотекарей системы и ее пользователей.

### **Организация и ведение СБА в библиотеках, библиотеках – структурных подразделениях организаций культурно-досугового типа и иных организаций, оказывающих библиотечные услуги**

Проведенный анализ отчетов библиотек-филиалов Ставропольской ЦБС за 2020 год подтверждает, что справочно-библиографическая и информационная работа остаются важнейшими направлениями деятельности библиотек города Ставрополя, несмотря на имеющиеся негативные факты: угроза пандемии коронавируса, режим самоизоляции, перевод сотрудников на дистанционную работу.

Основной базой оперативного и качественного справочно-библиографического обслуживания пользователей остается *справочно-поисковый аппарат* (СПА). За 2020 год состав СПА библиотек существенно не изменился. В его структуру входят как традиционные, справочные, библиографические издания, каталоги и картотеки, так и электронные – электронный каталог (ЭК), электронные базы данных (ЭБД). Работа над СПА ведётся постоянно: пополняются и редактируются каталоги и картотеки, вводятся новые актуальные рубрики, переводятся в электронный вид печатные части и создаются новые ЭБД.

Востребованность традиционного аппарата отмечена в отчетах БФ № 5,8,14,15 и др. *Систематические картотеки и краеведческие каталоги* ведутся во всех библиотеках, система картотек формируется с учётом специфики и возможностей каждой библиотеки. *Систематическая картотека статей* (СКС) остается одним из важнейших элементов СПА. В связи с основными событиями 2020 года в

СКС вводились **новые рубрики**: «Год памяти и славы» – МБО, БФ № 1,3,4,5,10,13,14,15,18; «150 лет со дня рождения И. Бунина» – БФ № 1,2,3,5,14; «100 лет со дня рождения Ф. Абрамова» – БФ № 2,5; «200 лет со дня рождения А. Фета» – БФ № 2 и др.

Помимо СКС в библиотеках формируются **тематические картотеки**, преимущественно правового характера, материалов по экологическому просвещению, формированию здорового образа жизни, в помощь абитуриентам и др.: «Органы власти в лицах» (ЦБ), «Моя профессия» (БФ № 1); «Военные деятели России» (БФ № 6); «Третий возраст» (БФ № 8); «Социальная информация» (БФ № 10); «Семья: тысячи проблем в воспитании» (БФ № 14); «Картотека правовых знаний» (БФ № 15); «В здоровом теле – здоровый дух» (БФ № 18) и т. д. Качественное состояние картотек напрямую зависит от репертуара периодики, которым располагает библиотека. К сожалению, в 2020 году, подписка на периодические издания была оформлена только в центральной библиотеке, и количество получаемых изданий составило 79 наименований. В связи с чем, снизилась наполняемость систематических картотек статей и краеведческих каталогов в библиотеках ЦБС.

По-прежнему остаются востребованными **информационно-библиографические досье** (ИБД). Незаменимыми в обслуживании читателей остаются досье со сценариями, методическими материалами, рекомендациями и др.

Одно из основных направлений работы библиотек ЦБС г. Ставрополя – создание **электронных баз данных** (ЭБД) на основе имеющихся информационно-библиографических досье: «Здоровый образ жизни» – БФ № 11 (167), «Писатели по соседству» – БФ № 1 (58), «Краеведение» – БФ № 5 (333), «В. Ащеулов» (109), «Экология Ставрополья» (100) – БФ № 10 (подробнее в разделе «Библиотечное краеведение»). В 2020 году библиографы МБО продолжили вести ЭБД: «Методико-библиографические материалы» – 129; «Учреждения культуры города Ставрополя» – 249; «База проектов» – 28; «Летопись событий» – 68; «Эпоха. Судьбы. Свидетельства» (объем – 541); «Библиотечно-библиографические знания» (объем – 68); «Методические материалы и

сценарии» (объем – 698); «Литературоведение», объем на отчетный период составил – 1532 документов.

В отчетном году сотрудники БФ № 15 начали вести ЭБД «Физкультура для здоровья и красоты», которую дополнили на 76 записей. К сожалению, информация о создании запланированной в БФ № 6 ЭБД «Военные деятели России» отсутствует.

**Справочно-библиографическое обслуживание индивидуальных пользователей и коллективных абонентов. Развитие системы СБО с использованием информационно-коммуникационных технологий. Примеры виртуальных справочных служб**

Во всех библиотеках Ставропольской ЦБС ведется работа по информационному обслуживанию в режиме *индивидуального, коллективного и массового информирования*. Широко используются все каналы информации – телефон (в т. ч. SMS сообщения), электронная почта, СМИ (статьи в газетах), новостной сайт ЦБС, социальные сети.

Коллективное и индивидуальное информирование осуществлялось в помощь образовательной, профессиональной, досуговой деятельности. По итогам 2020 года число абонентов составило – 311.

*Индивидуальным абонентам* предоставлялся широкий диапазон услуг: от телефонных справок до консультационного обслуживания, информирование осуществлялось по электронной почте, телефону, при личном посещении библиотеки. Темы в основном – в помощь самообразованию, личные интересы: цветоводство, народная медицина, кулинария, воспитание детей, рукоделие и пр.

*Коллективная информационная работа* ориентирована в основном на учителей, воспитателей, работников культуры, сотрудников органов местного самоуправления, медицинских работников. Основные темы информирования: изменения в законодательстве, здоровый образ жизни, вопросы местного самоуправления, семейное право, экология, социальное, правовое, нравственное просвещение людей с ограниченными возможностями и т. п.

При массовом информировании в библиотеках ЦБС широко используются традиционные формы информационной работы: *дни*

**информации, выставки, обзоры, списки новых поступлений.** Основная тематика мероприятий 2020 года посвящена:

- **Году памяти и славы: дни информации:** «Святое дело Родине служить» – БФ № 8, «Книги – воители, книги – солдаты» – БФ № 9, «Вернулись с Победой» – БФ № 14; **обзоры и беседы:** «Этот день мы приближали как могли...», «Это было в блокаду, это было в войну» – БФ № 3, «О войне стихотворной строкой», «Музыка в годы Великой Отечественной войны» – БФ № 9; **часы информации:** «Гордимся славою героев» – БФ № 9;
- **юбилейным датам писателей** (200-летию А. Фета, 150-летию И. Бунина, 100-летию Ф. Абрамова и др.): **дни информации** «Остаётся любовь и память: Ф. А. Абрамов» – БФ № 6; «Аллеи светлой прозы: И. Бунин» – БФ № 8, «Василий Гроссман: жизнь и судьба» – БФ № 9, «Из глубины души народной» (Ф. Абрамов) – БФ № 3, «Человек, рожденный для радости: А. Куприн» – БФ № 15; **выставки-просмотры:** «Листая страницы Шолохова» – БФ № 4, «Свет его правды» (Ф. Абрамов) – БФ № 18; **обзоры:** «Писать игриво и легко» (А. Чехов) – БФ № 8, «Жизнь, ставшая судьбой» (А. Блок), «Сергей Есенин: русская душа» – БФ № 15;
- **праздничным датам** (Общероссийский день библиотек, Пушкинский день России, День России, День флага и др.): **дни информации:** «Мир православной книги» (ко Дню православной книги) – БФ № 2, «Крепка семья – крепка Россия» (День семьи) – БФ № 13; **беседы:** «От Рождества до Крещения» – ЦБ, БФ № 9, «Мы живем в России» (День России) – БФ № 14, «Русь святая...» (Крещение Руси) – БФ № 6 и т. д.

В распространении информации особая роль принадлежит такой форме работы как **Дни информации**. В программы дней были включены просмотры и обзоры новых поступлений, информация о возможностях библиотеки, об изданиях и собственной продукции: «Новинки литературы» – БФ № 2, «Новые книги – новое чтение» – БФ № 3; «Компас в мире книжных новинок» – БФ № 8; «Новые имена в литературе» – БФ № 10; «Библиотечная галерея новинок» – БФ № 9; «Книжная галерея

новинок» – БФ № 11; «Библиотекарь рекомендует» – БФ № 15, «Новые книги нового времени» – БФ № 18.

С конца июля БФ № 3 перевела информирование читателей о новых книгах в онлайн-формат. Регулярно, по мере поступления новых изданий, библиотекари рассказывали о книгах на страницах социальных сетей. В течение года сотрудники подготовили 12 публикаций (165 просмотров). Часть дней информации публиковались в рубриках #дата-календарь\_библиотека, #библиотекарь\_рекомендует – 167 постов (835 просмотров). Большинство дней информации, посвящённых писателям-юбилярам 2020 года и книгам юбилярам, проходило в формате веб-обзоров: Ф. Абрамов, Д. Самойлов, А. Куприн, А. Блок, М. Зощенко, С. Есенин. Всего было выложено 12 постов (720 просмотров).

День информации «Время читать Бунина» сотрудники БФ № 5 организовали на площадке перед библиотекой. На книжной выставке «Мой Бунин» были представлены произведения писателя и книги по литературоведению. Читатели, соблюдая меры безопасности, посмотрели электронную презентацию о жизни и творчестве писателя. Ко дню информации «Избранник истины» сотрудники БФ № 15 для широкого круга читателей подготовили книжную выставку «Загадка русской души: И. А. Бунин» и библиографический обзор «Родина, поэзия, любовь».

БФ № 11 провела День информации экологической направленности «Мир за моим окном».

Применяют библиотеки и другие формы информационного обслуживания: *недели, презентации книг, обзоры, выставки-рекомендации, выставки-досье, дни новой книги, дни периодики* и т. д. В последнее время в БФ № 1 пользуется популярностью такая форма работы как *День новой книги*: «Знакомьтесь – новые книги», «Новой книге откроются сердца». Периодические издания являются самым доступным источником получения информации для всех категорий читателей, поэтому эта тема отразилась в *Днях периодических изданий*: «Периодика 2020: самое интересное и познавательное» (БФ № 1), «Пресса в электронном формате» (БФ № 5), «Новое в газетах и журналах» (БФ № 8), «По страницам журнала «Чудеса и приключения» (БФ № 2), «Многоликий мир прессы» (БФ № 15).

Несколько предыдущих лет в России уже были посвящены таким немаловажным сферам, как культура, литература, семья, экология. 2020 год не стал исключением: в Российской Федерации Указом Президента России В. В. Путина объявлен Годом памяти и славы. К сожалению, празднование Дня Победы в стране пришлось на период самоизоляции и многие читатели не смогли принять участие в некоторых мероприятиях, но библиотекари системы продолжали вести активную работу и в этом направлении в формате онлайн. Этой теме сотрудники БФ № 6 посвятили день информации для широкого круга читателей «Не меркнет летопись побед», посвященный 75-летию Великой Победы. День информации «В книжной памяти мгновения войны» БФ № 15 познакомил с книгами о Великой Отечественной войне. Это произведения, запечатлевшие историю отступлений и побед, блестящие операции и тяжелые солдатские будни, партизанский быт и каждодневный героизм людей, оставшихся в тылу, жизнь и судьбу большой страны, которая выстояла и победила.

Продолжают пользоваться популярностью у читателей небольшие по форме, но интересные по содержанию **часы информации**: «Аллеи светлой прозы: И. Бунин» – БФ (№ 2), «Библиотека – территория без границ» (отдел обслуживания ЦБ), «Спорт – лучшее средство от депрессии». В зале периодических изданий отдела обслуживания ЦБ состоялся час информации «Периодика твой друг, поможет скоротать досуг». Для широкого круга читателей прошел обзор изданий-юбилеев 2020 года и презентация новых журналов и газет. БФ № 5 организовала часы информации «Наглядный справочник для подготовки к ЕГЭ» и «Профи-старт» для учащихся 11 класса МОУ СОШ № 20. Этой же теме специалисты БФ № 6 посвятили час информации «ЕГЭ. Проблема и пути решения» для учащихся 11 класса МОУ СОШ № 13, где рассказали читателям об особенностях подготовки к единому государственному экзамену, познакомили их с книгами, имеющимися в фонде библиотеки.

Работа по пропаганде здорового образа жизни, борьбе с вредными привычками ведется во всех библиотеках путем проведения бесед, библиографических обзоров, экспозиций книжных выставок: дни информации «Заповеди здоровья» – БФ № 2, «Здоровым быть – весело

жить» – БФ № 8, «Спорт – это целый мир» – БФ № 9, «Твое здоровье в твоих руках» – БФ № 11, «Спорт для каждого, спорт для всех» – БФ № 14, «Спорт в жизни литературных героев» – БФ № 15; часы информации «У черты, за которой мрак» – БФ № 11, «Спорт и известные писатели» – ЦБ; беседы «Здоровый образ жизни – альтернативы нет!» – БФ № 6, «Жизнь без вредных привычек» – БФ № 15, «К здоровью на перегонки» – ЦБ.

Духовно-нравственное воспитание складывается из многих моментов, это и воспитание патриотизма и гражданственности, привитие семейных ценностей, воспитание любви к своей малой родине. В этом направлении библиотеки провели различные информационные мероприятия: дни информации «Семья, литература, книга» – БФ № 1, «К истокам народной культуры» – БФ № 2, «Крепка семья – крепка Россия» – БФ № 13; час информации «Свет русской культуры» – БФ № 6, «Под покровом Петра и Февроньи» – БФ № 18; обзор «Будет в семье лад, коли книге каждый рад» – БФ № 14; беседы «Ступени семейного счастья» – БФ № 6, «От Рождества до Крещения» – БФ № 9.

Работа по гражданско-правовому просвещению и информированию граждан велась во всех библиотеках-филиалах МБУК СЦБС. Мероприятия были адресованы широкому кругу читателей. Актуальные темы – пенсионное обеспечение, жилищно-коммунальные услуги, льготы для различных групп граждан, вопросы трудового и налогового законодательства, защита прав потребителей и автовладельцев, кредиты, права детей и подростков: дни информации «Каждый имеет право» – БФ № 8; «Твои права от А до Я» – БФ № 15, «Все в праве знать о праве» – БФ № 18; выставка-просмотр «Знать закон, соблюдать закон» – БФ № 9; обзор «Тебе о праве и право о тебе» – БФ № 9.

*Дни специалиста* в библиотеках ЦБС проводятся не чаще 1 раза в год, сопровождаются выставкой, обзором, беседой. К сожалению, не все библиотеки в своих отчетах расписали программу и эффективность этих мероприятий. Большинство при организации и проведении мероприятия использовали различные информационные технологии и мультимедийные продукты – презентации, слайд-шоу, буктрейлеры, созданные работниками библиотек. День специалиста «Библиотека – учителю»

провели сотрудники ЦБ для преподавателей школ и строительного техникума, в рамках которого состоялся открытый просмотр литературы и презентация библиографического списка «Великая Отечественная война в художественной литературе». Желающие могли взять нужную книгу на месте, записаться и стать читателями библиотеки.

В ноябре месяце на одном из педсоветов сотрудники БФ № 3 для педагогического коллектива МБОУ СОШ № 32 провели День специалиста «Залог успеха в партнерстве», в рамках которого была подготовлена выставка-просмотр специализированных изданий «В помощь учебному процессу». Педагогам представили обзор изданий по основным направлениям развития педагогической науки и образования.

Ко «Дню делового человека» БФ № 6 организовали книжную выставку в помощь людям занимающимся бизнесом, муниципальным и государственным служащим, а также, студентам ВУЗов. Весь день библиотека представляла собой площадку для открытого интерактивного общения с интересными людьми и молодежью.

Основная категория, для которой проводятся Дни специалиста – педагогические работники. Для них составлялись информационные бюллетени «В помощь учебному процессу», рекомендательные списки литературы, оформлялись книжные выставки, выставки-просмотры по разным аспектам педагогической деятельности.

### **Развитие системы СБО с использованием информационно-коммуникационных технологий. Примеры виртуальных справочных служб.**

*Справочно-библиографическое обслуживание* (СБО) обеспечивает удовлетворение информационных потребностей пользователей. В библиотеках Ставропольской ЦБС ведётся учет справок по типам и отраслям, как при непосредственном посещении библиотеки, так и в удаленном режиме, поступивших по различным каналам связи: телефону, в виртуальном режиме (по электронной почте и социальным сетям).

В 2020 году уменьшилось количество выполненных справок и консультаций, с 18770 справок в 2019 г. до 14292 в 2020 г. Снижение



показателей зафиксировано почти во всех библиотеках. Причина – режим самоизоляции населения, а также то, что информационная культура пользователей растет, они умеют самостоятельно работать с каталогами библиотек и другими БД в свободном доступе в Интернет.

Наиболее распространёнными являются тематические и библиотечные справки из разделов гуманитарных, естественных наук, по художественной литературе. Пользователей интересуют проблемы общественной жизни (ЖКХ, пенсионное обеспечение, занятость населения). Много запросов о наличии книг, в основном художественной литературы, чаще всего интересуются новинками, а также литературой в помощь учебному процессу и хозяйственно-бытовой деятельности (рукоделие, кулинария, дизайн, цветоводство, народная медицина). В целом, темы запросов разнообразны. В отчетах представлены наиболее интересные и сложные по выполнению запросы: «Нанотехнологии в России» (БФ № 2), «Инфантильно-ювенильные характеры» (БФ № 5), «Жизнь И. А. Бунина в эмиграции» (БФ № 9).

Примерно 10% всех справок приходится на краеведческие по содержанию (см. в разделе «Краеведческая деятельность»). Можно отметить по отчетам, что библиотеки при выполнении запросов чаще стали использовать ресурсы сайта МБУК СЦБС, краевых библиотек, что повышает качество выполнения справок.

Возросло количество выполненных запросов в удаленном режиме, в т. ч. в виртуальном. Процент выполненных справок для удаленных пользователей составляет 30–34% от общего количества выполненных запросов. В 2020 году запросы поступали и через социальные сети – «ВКонтакте», «Одноклассники», «Инстаграм». В типологической структуре выполненных справок преобладают тематические, адресные, фактографические справки. Большая их часть касается составления списков литературы на определенную тему.

Основной контингент, обратившийся за справками, остается учащаяся молодежь и педагоги. Запросы этих групп читателей разнообразны. Их интересует информация, необходимая при подготовке к аттестации, педсоветам, проведении внеклассных мероприятий. Большое

количество библиографических консультаций выполнено в БФ № 2, 5,9,14,15.

### **Формирование информационной культуры населения**

Одна из задач работы библиотек – формирование информационной культуры своих читателей. Формы и методы данного направления библиографической деятельности отработаны годами и являются традиционными. Это экскурсии, консультации по СБА, библиографические занятия и библиотечные уроки, стендовая информация. **Экскурсии:** «Я люблю библиотеку» – БФ № 1; «Музей для друзей» – БФ № 3, «Все дороги ведут в библиотеку» – БФ № 9, «Добро пожаловать читатель» – БФ № 13 и т. д.; **информационные стенды, уголки информации:** «Наша библиотека» (ЦБ), «Библиотечный вестник», «Визитная карточка библиотеки» – БФ № 5, «Информация для вас» – БФ № 18. Благодаря расположенным на них материалам, читатели получали информацию о библиотеке – графике работы, правилах пользования, ресурсах и предоставляемых услугах, планах работы. Библиотека № 15 оформила информационный стенд «Библиоудаленка», где представила сертификаты библиотекарей, которые были получены сотрудниками в социальных сетях за активное участие в сетевых акциях, онлайн викторинах, марафонах и т. д.

С целью повышения библиотечно-библиографической грамотности пользователей во всех библиотеках проводились **библиотечные уроки** по темам: Электронные ресурсы в помощь учебе, Информационно-библиографические ресурсы библиотеки; Как работать с электронным каталогом; Заглянем в Интернет; Читатель: права и обязанности; Межбиблиотечный абонемент и др.

В 2020 году БФ № 3 разработала программу «Библиотечно-библиографические и информационные знания школьникам». Реализация программы по библиотечно-библиографическому обучению осуществлялась поэтапно, охватывая учащихся всех возрастных категорий. Библиотечно-библиографические уроки проводились во всех классах МБОУ СОШ № 32 по согласованному плану со школьной библиотекой. Во время самоизоляции часть уроков проводилась в онлайн-

режиме. В течение года сотрудники библиотеки провели 28 библиотечных уроков, большая часть из них состоялась на базе БФ № 3.

Продолжила работу «Школа компьютерной грамотности» БФ № 1. Уже не первый год БФ № 9 работает по собственной разработанной программе «Библиотека и библиографическое просвещение», в рамках которой для широкого круга читателей прошла Неделя по пропаганде БЗ с традиционным названием «Информационные ресурсы». В программу вошли медиа-уроки «Электронный каталог Ставропольской ЦБС»; «МБУК СЦБС в сети Интернет». В течение года БФ № 15 для посетителей проводила индивидуальные консультации по вопросам поиска в каталоге и картотеках, экскурсии по библиотеке, знакомство со спектром предоставляемых услуг.

Для учащихся 9 класса Центра образования города Ставрополя им. Героя России В. Духина сотрудники отдела обслуживания провели библиотечный урок «На библиотечной волне: ресурсы, услуги, возможности библиотеки». Знакомство с библиотекой ребята начали с абонеента, где они узнали о том, как записаться в библиотеку и какие услуги можно получить, узнали о составе библиотечного фонда, как пользоваться электронным каталогом на сайте МБУК СЦБС, алфавитным и систематическим каталогом. Познакомились со справочно-поисковой системой «КонсультантПлюс». Эта система в настоящее время является наиболее полным и доступным источником правовой информации для пользователей.

Не забывали библиотекари и о популяризации периодических изданий, несмотря на отсутствие подписки на периодические издания. Библиотекари активно использовали МБА.

Специалисты библиотек системы продолжают использовать в своей работе *День пособия*, который позволяет полнее раскрыть фонд библиотеки и показать возможности тех библиографических пособий, которые имеются в библиотеке. В 2020 году в основном Дни пособий посвящены краеведческой тематике (подробнее в разделе 8.). БФ № 6 организовали для выпускников 9-х и 11-х классов МОУ СОШ № 32 день пособия «Профессий вереница на книжных страницах», целью которого было – помочь учащимся определиться с выбором профессии. Ко дню

пособия была оформлена книжная выставка «Выбор профессии – это важно» и подготовлен информационный буклет.

В практике библиотечной работы остаются и *Дни библиографии*.

В октябре для молодежной аудитории сотрудники БФ № 3 провели День библиографии «Нить Ариадны» в виде онлайн-урока, в рамках которого прозвучали рекомендации по работе с библиотечными каталогами и картотеками, библиографическими указателями и справочными изданиями.

Для широкого круга читателей БФ № 18 провела День библиографии «Справочное бюро библиотеки», во время которого были использованы формы наглядной и устной пропаганды библиографических знаний: консультации, выставка библиографических пособий, библиографическая игра. На выставке «Ваши помощники в выборе книг» были представлены библиографические указатели – интеллектуальные продукты библиотеки. Посетило мероприятие 22 человека. Ко Дню библиографии «Что? Где? Как? Поиск информации с помощью библиотечных каталогов и картотек» сотрудники БФ № 9 оформили книжную выставку «Библиография в помощь читателям», в течение дня проводились обзоры библиографических пособий, индивидуальные и групповые рекомендательные беседы на тему «Электронные ресурсы библиотеки». Предлагалась помощь в регистрации на портале Госуслуг.

В рамках *Недели безопасного Рунета* в библиотеках СЦБС прошли разнообразные мероприятия, посвященные проблеме безопасного использования Интернета и мобильных технологий для широкого круга читателей. Информирование участников повсеместно сопровождалось работой тематических книжно-иллюстративных выставок: «Интернет.ru» (БФ № 1, БФ № 15), «В компьютерной стране» (БФ № 10).

К Неделе безопасного Рунета библиотекари БФ № 1 обновили и дополнили новой информацией буклет «Подводные камни Интернета. Будь на чеку!».

Ко дню информации «На сайтовых дорожках» сотрудники БФ № 2 для широкого круга читателей подготовили насыщенную программу, куда вошли информ-минутки о правилах пользования Интернетом, обзор образовательных сайтов «Безопасно.ru», беседа, темой которой стала

оказание психологической и практической помощи, при возникновении опасных или негативных ситуаций во время пользования интернетом или мобильной связью. В течение дня мероприятие посетило более 30 человек.

К Неделе безопасного Рунета БФ № 3 подготовили информационную листовку «Безопасность онлайн» и буклет «У опасной черты». Сотрудники БФ № 6 провели для молодежи беседы «Интернет: полезно, интересно, безопасно», «Азбука вежливости в Интернете». Для широкого круга читателей БФ № 5 провели час информации «Владеешь информацией – владеешь ситуацией». ЦБ подготовила памятку «Безопасность в интернете: правила безопасного общения в Интернет».

В рамках «Недели безопасного Рунета» для широкого круга читателей прошли библиотечные уроки «Не будь зависим от интернета» – ЦБ; «Самый лучший интернет не заменит книгу, нет!» – БФ № 6; «Интернет без риска» – БФ № 8; «Таинственная паутина: ресурсы Интернет» – БФ № 9; «С Госуслугами на ТЫ» – БФ № 18. Цикл уроков «Интернет среди нас» прошел в БФ № 14. Много важной и полезной информации предлагалось пользователям на медиа-обзоре БФ № 9 «Библиосерфинг». Кроме того в течение недели состоялись: игра-тренинг «Интернет в помощь профорientации» (БФ № 18), дискуссия «Интернет-зависимость», викторина «Разноликий Интернет» (БФ № 15). Сотрудники БФ № 15 в течение недели рассказывали читателям об основных видах, стадиях и симптомах интернет-зависимости, мерах ее профилактики, представили социальные ролики по данной проблеме, провели тест-опрос «Есть ли у меня интернет-зависимость?» и оформили книжную выставку «Вы и ваш компьютер» в зале интеллектуальной литературы. На юношеском абонементе библиотекари раздавали буклеты «Интернет ресурсы для студентов». Мероприятия были проведены с целью формирования у молодежи понятия о принципах безопасного поведения и полезного использования сети Интернет.

Проведение Недели безопасного Рунета в библиотеках ЦБС уже не первый год вызывает большой интерес у общественности. Актуальная в данное время тема интернет-безопасности оказалась интересна как для читателей, так и для библиотекарей.

**Деятельность центров социально значимой информации (публичные центры правовой информации, центры доступа к социально значимой информации, муниципальные информационные центры и т. п.). Динамика количественных показателей за три года**

| <i>Центр правовой информации</i>              | <i>Год</i>  |             |             |
|---|-------------|-------------|-------------|
|   | <i>2018</i> | <i>2019</i> | <i>2020</i> |
| <i>Число зарегистрированных пользователей</i> | <i>302</i>  | <i>380</i>  | <i>310</i>  |
| <i>Число посещений</i>                        | <i>2994</i> | <i>2740</i> | <i>2299</i> |
| <i>Число выданных документов</i>              | <i>4914</i> | <i>5230</i> | <i>4809</i> |
| <i>Число выполненных справок</i>              | <i>566</i>  | <i>836</i>  | <i>717</i>  |

В отчетном году ЦПИ оказывал жителям г. Ставрополя бесплатные услуги в поиске законодательных и иных нормативных актов в фонде библиотеки, электронной базе данных справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». В течение года велась информационная и социальная помощь жителям г. Ставрополя в решении их юридических и социальных проблем, содействие повышению уровня правовой грамотности. В 2020 году продолжили вести ЭБД «Новое в законодательстве», объем на отчетный период составил – 382 док.

Сотрудники центра обновили информационный стенд «Центр правовой информации – к Вашим услугам». Справки в основном были посвящены проблемам, связанным с ограничительными мерами во время пандемии: Социальные выплаты в связи с коронавирусом; Пособия по безработице; Выплаты медикам в связи с пандемией; Права при увольнении; Смена паспорта и водительских прав во время самоизоляции и т. д.

В прошедшем году сотрудники ЦПИ в целях укрепления авторитета Вооруженных сил Российской Федерации и формирования готовности молодежи к выполнению конституционных обязанностей для молодежной аудитории подготовили видеоролик «Я буду Родины солдатом» – о правах и обязанностях призывника. В рамках видеоролика

представили книгу Павла Астахова «Призывник: юридическая помощь с вершины адвокатского профессионализма».

В 2020 году при ЦПИ продолжила работу «Школа правоведа», программа которой предназначена как для людей пенсионного возраста, так и молодому поколению, изучающим компьютер и желающим научиться пользоваться СПС «Консультант+», зарегистрироваться на сайте Госуслуги.ру и многое другое. В этом помогли организованные ЦПИ практические занятия: «Правовой навигатор», «Госуслуги.ру» и др. В течение года за консультацией по работе на компьютере обратилось 8 человек.

В течение года неоднократно для молодёжи сотрудники ЦПИ проводили час информации «Электронное правительство: как получить государственные услуги через Интернет».

Ко Дню семьи, любви и верности в Центре правовой информации был подготовлен видеоролик «Семья, общество, закон», цель которого рассказать широкому кругу читателей о семейном праве, познакомить с правовыми актами, которыми оно регулируется, какие права и обязанности есть у каждого члена семьи. Ролик представлял собой виртуальную выставку законов, кодексов книг о семейном праве.

Государственные символы страны всегда интересовали читателей – происхождение символов, какой смысл заключён в том или ином знаке. С этой целью для широкого круга читателей библиотекари предложили книжную выставку «России славный триколор». Ко Дню конституции специалисты ЦПИ оформили книжную выставку «По лабиринтам законов и кодексов».

В течение года в ЦПИ действовал «Уголок потребителя». Для членов клуба «Гавань» прошел час правового просвещения «Пожилым – забота, внимание и льгота».

В 2020 году Центр правовой информации во время карантина частично перевел свою работу в онлайн-режим. Пользователям библиотеки предоставили свободный доступ через Интернет к справочно-правовым системам: официальному интернет-порталу правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), интернет-версии системы «Консультант плюс».

## **Информационный центр «Ступени социализации личности» (БФ № 14)**

Для того чтобы книга не только служила источником информации, не только гарантировала бы получение знаний, а способствовала бы социализации личности, самопознанию, самореализации в «Центре социализации личности» БФ № 14 применяют традиционные и инновационные формы и методы пропаганды книги и чтения.

На уроке памяти «Ставрополь. Январь.1943» присутствовали учащиеся старшего школьного возраста лицея № 23.

Гражданско-патриотической теме Центр посвятил мероприятия для молодежной аудитории: урок мужества «Афганская война» (Ко Дню вывода советских войск из Афганистана), урок мужества «Герои Отечества – подвиг и доблесть», акцию-опрос «За единство и согласие» (ко Дню единства и согласия). На уроке мужества «Герои Отечества – подвиг и доблесть» присутствовало 19 человек. К мероприятию сотрудники оформили книжную выставку «Нам 41-й не забыть! Нам 45-й вечно помнить!» и подборку серий книг о войне – «Неизвестные войны», «На линии фронта. Правда о войне», «XX военные тайны века», «Морская летопись» и др. Мероприятие сопровождалась презентацией «Города – герои». В завершении литературной программы учащиеся почтили память погибших минутой молчания. Краеведческой теме был посвящен урок памяти «Ставрополь. Январь.1943», на котором присутствовали учащиеся старшего школьного возраста лицея № 23.

В рамках программы Школы выживания «Живи без бед» для подростков проводились мероприятия информационного и рекомендательного характера: «Безопасность на каждый день» – урок безопасности, «Знай закон смолоду» – час личного мнения и др.

В рамках Центра постоянно оказывалась информационно-консультативная помощь по темам «Справочный фонд библиотеки», «Как пользоваться каталогом», «Как пользоваться компьютером», «Как найти книгу в электронном каталоге» и т. д. В течение года читателям предоставлялся доступ к информации с помощью новых электронных технологий и возможность доступа к ресурсам Интернета.



## **Выпуск библиографической продукции**

В 2020 году произошло множество изменений. Внесла свои коррективы в повседневную жизнь угроза коронавирусной инфекции, которая, затронула все сферы деятельности, в т. ч. и в работу библиотек Ставропольской ЦБС. Сотрудникам в быстром режиме пришлось пересмотреть свои приоритеты в обслуживании читателей. Были разработаны планы работы на время ограничительных мероприятий с учётом соблюдения и сотрудниками библиотек, и пользователями режима самоизоляции. В сложившейся ситуации первостепенной и приоритетной задачей оставалось поддержание связи со своими читателями. В этой сложной ситуации выпуск библиографической продукции в библиотеках ЦБС стало одним из направлений информирования пользователей, продвижения книги и чтения в электронной среде. Особую популярность приобрели малые формы рекомендательной библиографии – буклеты, памятки, планы чтения, которые помогают своевременно донести до читателя информацию о новой литературе, писателях, обо всем, что широкому кругу читателей: «Долго будут пахнуть порохом слова» – (широкий круг читателей) – БФ № 1; «У опасной черты» – (молодежь) – БФ № 3, «Умей сказать наркотикам «НЕТ!» – (молодежь) – БФ № 8, «Безопасный Интернет» – (широкий круг читателей) – БФ № 18.

Году памяти и славы для широкого круга читателей посвятили свои рекомендательные списки отдел обслуживания ЦБ «Великая Отечественная война в произведениях художественной литературы», БФ № 2 «Шаги к Победе», БФ № 9 «А я читаю книги о войне», БФ № 11 «Война: сражения и победы» и БФ № 15 «Читать, знать, помнить: к 75-летию Победы».

К юбилеям писателей, памятным и знаменательным датам библиотеками составлены рекомендательные списки, буклеты, книжные закладки. Среди них: памятки «А. П. Чехов: 160 лет со дня рождения», «А. С. Грибоедов: 225 лет со дня рождения» – БФ № 2; «Читаем И. Бунина в XXI веке» – БФ № 15.

Укреплению внутрисемейных отношений, организации семейного досуга, воспитанию культуры общения в семье с помощью книги были

посвящены рекомендательные списки: «Первые книги вашего ребенка» – БФ № 8; «В кругу друзей читаем сказки» – БФ № 18.

В помощь планированию работы сотрудники методико-библиографического отдела подготовили «Календарь знаменательных дат» и «Памятные даты по Ставропольскому краю» на 2021 год. В течение года библиографы информировали сотрудников обзорами из профессиональных периодических изданий «Библиотечный мастринд». За 2020 год подготовлено 37 библиографических обзора. В помощь планированию библиографы подготовили рекомендательный список литературы «Литературные юбилеи 2021», ко Дню флага онлайн-викторину «России славный триколор».

### **Краткие выводы по разделу**

Справочно-библиографическое и информационное обслуживание как направление деятельности библиотек Ставропольской ЦБС продолжает сохранять свою значимость. Большинство библиотек стремятся максимально в полном объеме предоставлять пользователям информационно-библиографические услуги, удовлетворять запросы различной сложности, применяя традиционные и инновационные формы и методы работы. Несмотря на особый режим функционирования в условиях самоизоляции библиотеки города Ставрополя продолжали выполнять функции информационных центров: проводили онлайн мероприятия, размещали в Интернете обзоры библиотечной работы, информировали о новой литературе, разрабатывали и размещали на страницах в социальных сетях различные интересные викторины, квесты, организовывали лекции, интервью и другие профессиональные мероприятия. Анализ работы в условиях пандемии показал, что у библиотечных работников появился новый формат работы в режиме онлайн. Он не может заменить массовых библиотечных мероприятий, но с его помощью может позиционировать работу библиотек за ее пределами в социальных сетях, делиться опытом и приобретать новых друзей подписчиков.

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| Справочно-библиографическая и информационная деятельность библиографического отдела МБО .....   | 3  |
| Организация и ведение СБА в библиотеках, библиотеках – структурных подразделениях организаций культурно-досугового типа и иных организаций, оказывающих библиотечные услуги ..... | 9  |
| Развитие системы СБО с использованием информационно-коммуникационных технологий. Примеры виртуальных справочных служб. ....   | 16 |
| Формирование информационной культуры населения .....  | 18 |
| Информационный центр «Ступени социализации личности» (БФ № 14) .  | 24 |
| Выпуск библиографической продукции .....  | 25 |
| Краткие выводы по разделу .....   | 26 |