**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение 3](#_Toc509348443)

[Глава 1. Теоретические основы справочно-библиографической работы библиотеки 6](#_Toc509348444)

[1.1. Принципы справочно-библиографической работы библиотеки 6](#_Toc509348445)

[1.2. Интернет в справочно-библиографической работе библиотек 12](#_Toc509348446)

[Глава 2 Анализ справочно-библиографической работы на примере ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого 13](#_Toc509348447)

[2.1. Анализ показателей эффективности справочно-библиографической работы на примере ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л.Н.Толстого 13](#_Toc509348448)

[2.2. Направления совершенствования справочно-библиографической работы на примере ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого 18](#_Toc509348449)

[Заключение 23](#_Toc509348450)

[Список литературы 25](#_Toc509348451)

[Приложение 29](#_Toc509348452)

# Введение

**Актуальность темы исследования.** Cправочно-библиографическое обслуживание - является одним из важнейших направлений деятельности библиотек и выполняется всеми типами библиотек, независимо от структуры, количества сотрудников, состава читателей.

Справочно-библиографическое обслуживание представляет собой библиографическое обслуживание в соответствии с разовыми запросами потребителей информации (читателей).

Ключевыми направлениями справочно-библиографического обслуживания являются запрос читателя, непосредственно поиск информации и ответ библиографа. Справочно-библиографическое обслуживание (СБО), являясь одним из ведущих направлений библиографической деятельности библиотеки, в современных условиях приобретает приоритетное значение. Это обусловлено, во-первых, тем, что современному пользователю нужна оперативная качественная информация, во-вторых, активным внедрением в практику СБО новых информационных технологий. Именно справочно- библиографическое обслуживание стало «пионером» виртуального обслуживания читателей, перенеся свойственный ему режим обслуживания «Вопрос – ответ» в новую среду, тем самым позволив сайтам библиотек перейти от первоначально статического представления информации с последующим внедрением элементов интерактивности в виде электронных каталогов к новому этапу развития – прямому взаимодействию с пользователями в сети Интернет.

**Целью** дипломной работы является изучение справочно-библиографической работы библиотеки.

В соответствии с поставленной целью определены **задачи исследования:**

1. Изучить литературу по теме дипломной работы;
2. Рассмотреть составляющие справочно-библиографической работы библиотеки.
3. Проанализировать работу по выполнению запросов читателей библиотеки на примере ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого.
4. Разработать рекомендации по ведению справочно-библиографической работы в библиотеке ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого.

**Объект исследования:** справочно-библиографическая работа библиотеки.

**Предмет исследования:** процесс выполнения запросов читателей.

**База исследования: ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого.**

**Практическая значимость работы:**

Анализ справочной работы библиотеки может служить основанием для улучшения этой работы, решения вопросов приобретения и использования электронных ресурсов.

**Методы исследования:**

Изучение литературы дает возможность узнать, какие стороны и проблемы уже достаточно хорошо изучены, по каким ведутся научные дискуссии, что устарело, а какие вопросы еще не решены.

Статистические методы применяются для обработки полученных данных, а также для установления зависимости между изучаемыми явлениями.

**Структура дипломной работы.** Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений. В первой главе рассмотрены особенности справочно-библиографической работы библиотеки, структура СБА библиотеки, методика выполнения справок, новые формы библиографического обслуживания.

Во второй главе анализируется справочно-библиографическая работа современной библиотеки на примере библиотеки ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л.Н.Толстого. Даются рекомендации по улучшению организации СБО в библиотеке ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого.

**Разработанность темы.** Были использованы следующие работы в области исследования справочно-библиографической работы: Антопольского А.Б., Масловской Н. С., Моргенштерна И. Г., Морозова А.В., Поляковой Т.А., Филатовой Л.В., Столярова Ю. Н., Тараненко Л. Г., Швецова-Водка Г. Н. и др.

Теоретической и методологической основой данного исследования стали труды ведущих отечественных и зарубежных специалистов, раскрывающие проблемы и направления совершенствования справочно-библиографической работы на современном этапе развития.

В работе использовались нормативно-правовые акты Российской Федерации, регламентирующие справочно-библиографическую работу библиотеки, материалы научных конференций и семинаров по изучаемой тематике, материалы периодических изданий, а также информация официальных сайтов в сети Интернет.

Глава 1. Теоретические основы справочно-библиографической работы библиотеки

* 1. **Принципы справочно-библиографической работы библиотеки**

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) осуществляется всеми структурными подразделениями библиотеки, обслуживающими пользователей. Основой СБО является справочно-библиографический аппарат библиотеки, с помощью которого удовлетворяются запросы пользователей. Справочно-библиографическое обслуживание представляет собой библиографическое обслуживание в соответствии с разовыми запросами.

Рассмотрим подходы различных авторов к определению справочно-библиографической работы с выделением основных принципов их функционирования.

Так, Моргенштерн И. Г. даёт следующее определение СБР: «доведение информации о документах и/или фактических сведений, заключённых в документах, до потребителей в соответствии с запросами в форме выполненных библиографических, адресных, уточняющих, тематических, фактографических справок, совокупность процессов составления и выдачи пользователям библиографических справок». В целом его можно принять, но с уточнением характера запросов (разовых) и без перечисления видов справок (причём, после слова «библиографических» не должно быть запятой), а также с уточнением количества и названий процессов, составляющих справочно-библиографическое обслуживание (СБО) [17, c. 78].

Определяя СБО, Моргенштерн И. Г. пишет: «Вид справочно-библиографической работы, связанной с подготовкой, выполнением и доведением до читателей фактографических и библиографических справок» [18, c. 80].

Исходя из последнего определения, можно предположить, что к СБР относится ещё какой-то вид деятельности кроме СБО, что не соответствует определению СБР. Скорее всего, СБР следует считать синонимом СБО или характеризовать следующим образом: работа библиотеки (или другого информационного посредника) по удовлетворению разовых информационных запросов потребителей информации.

Процессы СБР (по И. Г. Моргенштерну: приём разовых запросов, справочно-библиографический поиск, выдача информации пользователям) называют также этапами выполнения справки. Количество этих этапов и их названия у разных авторов различаются. Тараненко Л. Г. считал, что СБР «состоит в приёме запроса потребителя на информацию и выдаче ему ответа на запрос» [29, c. 25].

Масловская Н. С. назвала шесть этапов СБР:

- приём запроса;

- установление круга источников, необходимых для оптимального удовлетворения запроса;

- поиск информации;

- оформление справки;

- регистрация справки в журнале учёта справок и консультаций и выдача (отправление) её абоненту [17, c. 272].

Столяров Ю. Н. в общей программе (алгоритме) поиска выделяет четыре этапа:

- информационную подготовку поиска – приём, регистрацию и анализ запроса;

- моделирование источников поиска - определение предполагаемых источников;

- выбор оптимального пути поиска - отбор предполагаемых источников;

- реализацию поисковой программы - получение информации, отвечающей требованиям запроса, оформление справки [28, c. 22].

В таком изложении действительно представлены основные элементы СБР, но не ее этапы, за исключением «поиска информации». Этапы СБР должны определяться как последовательность действий библиографа.

Уточнённый и обобщённый алгоритм СБР состоит из шести этапов: приём запроса, формирование поискового образа запроса (ПОЗ), определение источников поиска, поиск информации, оформление ответа, выдача (отправление) ответа.

В определении СБР нецелесообразно говорить о характере информационных запросов и выдаваемой информации. Известно, что первоначально к компетенции СБР относили только выполнение библиографических запросов, позднее – библиографических и фактографических. Однако в последние годы в связи с появлением полнотекстовых баз данных и электронных документов, доступных и разрешённых для копирования, многие пользователи библиотек обращаются в справочно-библиографическую службу с запросами на полные тексты документов.

Информационные продукты и услуги, предоставляемые библиотеками на современном этапе в процессе СБР, можно представить в многоаспектной фасетной классификации (см. приложение 1).

Справки и консультации – это основные виды ответов, выдаваемых пользователям в процессе СБР. Анализ показывает, что виды справок и консультаций во многих случаях совпадают, однако есть и некоторые отличия.

Библиографической считается справка, которая отвечает на разовый запрос читателя и содержит при этом библиографическую информацию.

В свою очередь библиографические справки делятся на:

1.Тематические;

2.Уточняющие;

3. Адресные.

Тематическая справка - это справка, которая содержит библиографическую информацию по определенной теме. При выполнении тематических справок используется систематический каталог, СКС (систематическая картотека статей), тематические картотеки, непосредственный просмотр книг, справочной литературы: энциклопедий, справочников и статей, особенно в тех случаях, когда нужно рекомендовать материалы на актуальные темы. Очень важно при выполнении таких справок попросить читателя конкретизировать свой запрос. Например, если читатель широко формулирует свой вопрос «О животных», то в беседе с ним следует уточнить, о каких именно животных, какой страны, какого вида и т.д. в результате тема запроса конкретизируется, что существенно облегчает выполнение справки [28, c. 54].

Пример справки: «Культура эпохи Средневековья» Источник: систематический каталог, отд. 71 + 63.3(0)4, СКС и др.

Уточняющая справка – это справка, в ходе выполнения которой требуется уточнить или установить библиографические данные. Это тип справки, когда читатель просит уточнить отдельные элементы библиографического описания (автора или названия произведения), ссылки на литературу. Цель уточняющего поиска – восстановление полного и точного библиографического описания (автора, заглавия, выходных данных, реже количественных характеристик (стр.). Для выполнения уточняющих справок используют каталог заглавий художественных произведений, картотеку персоналий, систематический каталог, алфавитный каталог, справочники, словари, разделы систематической картотеки статей [15, c. 445].

Адресная справка – это справка, в процессе выполнения которой устанавливается наличие и местонахождение запрашиваемого читателями документа в фонде библиотеки. Адресные справки выполняются оперативно и, как правило, не требуют больших затрат времени. Зная точные данные о книге, библиотекарь обращается к алфавитному каталогу. Для нахождения публикации в периодических изданиях следует просмотреть соответствующие картотеки (как правило, СКС), а затем найти данный документ в фонде. Нередко выполнение запроса о наличии и местонахождении произведения в библиотеке является продолжением уточняющего поиска, так как читатель заинтересован в получении самих изданий. Например: Есть ли в библиотеке книга Г. Мусрепова «Солдат из Казахстана»? Источник выполнения: алфавитный каталог.

Фактографическая справка – содержит в себе сведения о конкретных фактах, интересующих читателя (например, адрес учреждения, телефон какой-либо организации, точное наименование организации или учреждения, даты жизни и деятельности какого-либо лица, статистические данные, даты исторических событий, правописание отдельных слов и т.д.). Другими словами, это сведения о конкретных данных технического, хронологического, статистического или топографического характера.

Например: «В каком году родился Батыр Баян»? Источник: сист. каталог – отд. 63.3 или энциклопедии («Солтүстік Қазақстан», «Северный Казахстан», «Казахстан»).

Поскольку справка представляет собою комплекс «запрос+ответ» и может быть не только библиографической, но и фактографической, она иногда оказывается сложной (составной), содержащей ответы нескольких типов. Так адресные запросы нередко требуют проведения уточняющего поиска, фактографические запросы в процессе поиска могут преобразовываться в тематические и т.д. Теоретически имеет место выполнение нескольких справок, но практически их регистрируют как одну.

Консультация – это рекомендация библиотекаря по использованию каталогов и картотек, рекомендательных списков и указателей, справочников и т.д. Также – это рекомендация по составлению библиографических списков литературы.

Рассмотрение различных подходов авторов по теме исследования показало, что становлению профессиональной терминологии СБР уделялось значительное внимание. Вместе с тем некоторые решения относительно самих терминов или их определения остаются дискуссионными и нуждаются в обсуждении, а также в дальнейшем отражении в терминологических справочниках и стандартах.

## 1.2. Интернет в справочно-библиографической работе библиотек

Новые информационные технологии и Интернет оказали огромное влияние на различные сферы жизни общества, в том числе и на библиотечную работу. Книга, традиционная печатная продукция становятся не единственной профессиональной ценностью библиотекаря, рядом с ними формируется новый блок носителей информации.

Особенно интенсивно Интернет вторгается в область справочно-библиографического и информационного обслуживания библиотек. Всемирная сеть открывает новые возможности для использования профессионального опыта и знаний библиотекарей в удовлетворении информационных потребностей пользователей. Поэтому практически все инновации в библиографической работе библиотек так или иначе связаны с развитием новых информационных технологий. Пользователю необходимо быстрое получение информации, легкость и доступность поиска.

В библиотеках создаются новые электронные продукты, на которых представлены краеведческие фонды, архивы библиотек, фонды периодических изданий.

Создаются тематические мультимедийные издания в помощь изучению школьных предметов («CD и смотри», «CD и учи»), а так же диски, посвященные вопросам трудоустройства молодежи, воинской обязанности, правовой ответственности и др.

В некоторых библиотеках создаются справочные службы по телефону или по электронной почте библиотеки (служба «Библиосервиса»). Обратившись в подобную службу пользователь может заказать любое издание, курсовую работу, диплом, составление библиографического списка по теме на определенный день и час.

**Глава 2 Анализ справочно-библиографической работы на примере ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого**

## 2.1. Анализ показателей эффективности справочно-библиографической работы на примере ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л.Н.Толстого

В 1976 году все районные библиотеки были объединены в единую библиотечную систему, куда вошли 10 библиотек: 6 взрослых, 1 юношеская, 3 детских. Василеостровские библиотеки едва ли не самые старейшие в городе.

Сегодня общий фонд ЦБС составляет более 630 тыс. экземпляров книг, брошюр и журналов. Более 54 тыс. жителей Васильевского острова являются читателями наших библиотек.

Задачами функционирования ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л.Н.Толстого являются следующие:

- сохранение, освоение, формирование и распространение информационных ресурсов, накопленных знаний и культурных ценностей;

- содействие образовательному, профессиональному и духовному развитию личности;

- создание условий для формирования и удовлетворения культурных и духовных потребностей, развития инициативы и реализации творческого потенциала населения.

К видам деятельности ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л.Н.Толстого относятся:

- создание периодики в печатном и электронном виде;

- комплектование, учет и хранение библиотечных фондов;

- библиотечная обработка документов, организация и ведение каталогов;

- предоставление библиотечных информационных услуг в различных формах и видах, библиотечного фонда и информации о нем, справочно-библиографического аппарата, в том числе каталогов, картотек, баз данных;

- организация культурно-досуговых, просветительских мероприятий, в том числе литературных вечеров, встреч, конкурсов, конференций, заседаний клубов по интересам, литературных кружков, выставок, выставок-продаж, музейных экспозиций, презентаций новых изданий в помещениях учреждения;

- методическая помощь различным библиотекам Василеостровского района Санкт-Петербурга по вопросам библиотечного дела;

- проведение социологических исследования по развитию и прогнозированию деятельности библиотек.

Рассмотрим динамику объема основных работ/услуг, выполненных библиотекой ЦБС (см. приложение 2).

В 2017 году приоритетными группами обслуживания по-прежнему оставались молодёжь, школьники и пенсионеры. Для их привлечения в библиотеку сотрудниками краеведческого центра были разработаны новые проекты. К Году экологии в РФ – «Эко Гид» в рамках городского проекта «Эко-Питер» и «Пять шагов к музею» с рассказом об истории известных музеев города и их дальнейшим посещением.

Продолжалась работа с проектами «На берегах пленительной Невы», где основной акцент был сделан на фильмах, снятых петербургскими режиссёрами, и «Русский музей: Виртуальный филиал», связанный с популяризацией знаний о русских художниках и русском искусстве. Для пенсионеров проводилась лекционная работа, осуществлялась концертная деятельность, работали клубы по интересам.

Общая характеристика объема и движения совокупного фонда ЦБС на физических (материальных) носителях приведена в приложении 2.

Как показывают данные приложения 2, в 2016 году отмечается снижение объема фонда – на 1966 экземпляров по сравнению с 2015 году. В 2017 году число экземпляров возросла на 80 экземпляров.

Состав персонала ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л.Н.Толстого:

Всего – 13 человек, из них 3 – вспомогательный персонал,

- руководителя – 1 чел.;

Из них 8 человек имеют высшее образование. Библиотечное высшее – 4. Нагрузка на одного сотрудника по читателям – 751 человек, что соответствует норме.

Рассмотрим количество предоставленных услуг ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л.Н.Толстого за 2016 и 2017 год (см. приложение 3).

Как показывают данные приложения 3, отмечается снижение числа потребителей по каждому виду услуги, что отрицательно характеризует эффективность деятельности ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого.

Для определения причин снижения численности потребителей проанализируем качество оказанных услуг за 2017 год (см. приложение 4).

Исходя из данных таблицы приложения 5, следует сделать вывод о высоком качестве оказываемых услуг ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого и выполнение плановых значений по всем приведенным показателям. Положительным фактором является стремительный рост положительных отзывов пользователей библиотеки – более, чем в 3 раза в сравнении с плановым показателем. Так же значительное влияние на востребованность услуг библиотеки оказывает упоминание ее в СМИ. В сравнении с запланированным значением фактическое число упоминаний больше в 4 раза. Упоминания в основном касались проводимых ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого мероприятий.

Для оценки эффективности справочно-библиографической работы ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого проанализируем количество выданных справок за период с 2015 по 2017 год в разрезе каждого отдела и видов справок (см. приложение 5).

Как показывают данные таблицы 1 приложения 5 и, наибольшее количество выданных справок за весь анализируемый период отмечается по отделу Абонемент. При этом так же стоит отметить положительную динамику в количестве выданных справок по всем отделам, что говорит об повышении эффективности их функционирования.

Как было указано выше ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого предоставляет следующие виды справок: тематические, адресные, фактографические, уточняющие.

Далее рассмотрим детальное распределение количества выданных справок по каждому отделу и виду справок (см. приложение 6).

Далее по каждому отделу рассмотрим соотношение количества выданных справок, представленные графически (см. приложение 7).

Как показывают данные рисунка 1 приложения 7, наибольший удельный вес в структуре выданных справок данным отделом составляют адресные справки – 78-80% за каждый год анализируемого периода. Наименьший удельный вес (1-2%) занимают фактографические справки.

Исходя из приведенных данных рисунка 2 приложения 7, в справочно-библиографической работе читального зала преобладает выдача тематических справок, при этом их доля увеличивается от года к году: 67% в 2015 году, 70% - в 2016 году и 82% по результатам 2017 года.

Как показывают данные рисунка 3 приложения 7, в структуре выданных справок Краеведческим центром наибольший удельный вес занимают тематические справки – 73-79% в анализируемом периоде.

Таким образом, следует сделать вывод, что Краеведческий центр и Читальный зал ЦБС Василеостровская фил. №2 Библиотека им. Л. Н. Толстого профилируются на выдаче тематических справок, отдел Абонемент – выдачей адресных справок. Выявленные динамики к росту количества выданных справок по каждому отделу и видам справок свидетельствуют о повышении эффективности реализации справочно-библиографической работы ЦБС Василеостровская фил. №2 Библиотека им. Л. Н. Толстого.

* 1. **Направления совершенствования справочно-библиографической работы на примере ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого**

На современном этапе развития информация сама по себе сегодня ничего не значит, значение имеет только умение что-то с информацией сделать, как-то использовать ее для своих целей. Поэтому современную миссию библиотеки можно формулировать как осуществление навигации знаний (в том числе, существующих в потоках интернет-спама) и формирование информационной культуры личности для того, чтобы люди могли самостоятельно искать, отбирать и перерабатывать информацию, учиться, создавать новое знание. Библиотеки являются важнейшим институтом непрерывного образования личности.

Современные библиотеки прилагают колоссальные усилия для повышения качества и комфортности информационного обслуживания пользователей, организации комфортного библиотечного пространства, организации доступа к новейшим изданиям и электронным ресурсам. При этом популярность обращения читателей в библиотеки снижается от года к году. Рассмотрим причины данной негативной тенденции:

1. неинформированность потенциальных пользователей о современном положении дел в библиотеках, а также стереотипы о библиотеках, как о чем-то устаревшим (по сравнению с Интернетом);

2. непонимание того, зачем нужны библиотеки при ощущении, что любая необходимая информация может быть найдена в Сети. Кроме того, в сознании массового пользователя часто отсутствует культура защиты авторского права. Использование нелегальных ресурсов не считается, как правило, в нашем менталитете кражей. А легальный доступ к ресурсам (например, ЭБС) пока проигрывает в удобстве нелегальному — книгу в ЭБС не всегда можно закачать на мобильное устройство для чтения офф-лайн в том формате, который удобнее данному пользователю, копирование ограничено и т.д.

Кроме того, относительно доступа к электронным ресурсам —в подавляющем большинстве пользователи просто не в курсе, что это за ресурсы, какие документы можно там найти и т.д. Продвижение этих ресурсов оставляет желать лучшего — причем, как в отношении официальной рекламы этих ресурсов создателями, так и библиотеками.

Помимо этого, довольно опасной представляется тенденция превращения публичной библиотеки из информационного учреждения исключительно в культурно-досуговый. Многие библиотеки в погоне за избалованным пользователем сосредотачивают основные усилия на проведении культурно-досуговых мероприятий, что само по себе, конечно, хорошо, если не происходит на фоне отказа от фондов документов и информационной функции библиотеки. Данная тенденция проявляется и в деятельности ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого, число проводимых культурных мероприятий увеличивается с каждым годом.

Выход из сложившейся ситуации видится в организации продвижения справочно-библиографической работы ЦБС в контексте формирования информационной культуры:

1. Пропаганда культуры, чтения, непрерывного образования в виде социальной рекламы, проведения международных, всероссийских, региональных, городских фестивалей и проектов. Примерами могут служить такие успешно проводящиеся фестивали и проекты, как Ночь музеев, Библионочь, Читающий Петербург, Петербургский книжный салон, Детские дни в Санкт-Петербурге (в дни школьных каникул), Библиофест и др.

2. Информирование потенциальных потребителей о справочно-библиографической работе деятельности, а именно:

- сегментирование целевой аудитории публичными библиотеками — чем уже, тем лучше. Основной упор можно делать на группы, которые имеют склонность к чтению или написанию текстов, а также тех, которые в силу небольшого количества участников или личных причин не имеют достаточно возможностей для общения.

В качестве примера можно привести фанатов литературных произведений или фильмов (например, авторов и поклонников фанфикшена — произведений, создающихся фанатами по мотивам известных книг, фильмов, анимэ и пр.), молодежные субкультуры, родителей маленьких детей, находящихся в отпуске по уходу за ребенком, которые с младенцами часто оказываются в ситуации недостаточной мобильности и оторванности от своего привычного социального окружения и т.д.

Для таких групп можно создавать целенаправленные мероприятия, в основе которых будут задействованы информационные ресурсы библиотек. Например, литературный клуб для любителей фанфикшена, обеспечиваемый литературными произведениями и материалами по литературному мастерству. Или клуб молодых родителей как площадка для общения на базе библиотеки и совместного времяпрепровождения с детьми. Мероприятия в рамках такого клуба могут осуществляться самими родителями при помощи библиотекарей на базе информационных ресурсов в области воспитания и педагогики;

- реклама информационных ресурсов внутри библиотеки и средствами библиотечной рекламы. Разработка и распространение путеводителей по библиотекам, путеводителей по отдельным ресурсам — в виде буклетов и в электронном виде;

- открытые окна, вывески, баннеры — библиотеку должно быть видно с улицы;

- размещение информации о библиотеках на порталах в области культуры, в афишах анонсов культурно-досуговых мероприятий, путеводителях по городу и т.д.;

- встраивание обучающих мероприятий в области информационной культуры в системы открытых университетов.

3. Проведение широкого спектра культурно-массовых мероприятий для повышения имиджа публичной библиотеки при постоянной «закадровой» пропаганде информационной культуры. Например:

- сопровождение любых проводимых мероприятий рекомендательными библиографическими списками по теме, книжными выставками, раскрытием соответствующих электронных ресурсов и т.д.;

- разработка приложений для мобильных девайсов, позволяющих осуществлять поиск и навигацию по библиотечно-информационным ресурсам и запрашивать необходимую информацию в виде справки посредством.

4. Формирование информационной культуры библиотеками учебных заведений, а именно:

- сотрудничество библиотекарей и педагогов в учебных заведениях, встраивание занятий по информационной культуре (поиску и ценностному отбору информации при ориентации на мировые информационные ресурсы, аналитико-синтетической переработки больших информационных массивов, профессиональному чтению, публичному выступлению, академическому письму, оформлению документов различного вида, выбору средств коммуникации и т.п.) в читаемые учебные дисциплины;

- организация консультирования учащихся в ходе выполнения этих занятий.

Направления информационного обслуживания:

- введение дистанционных электронных курсов информационной культуры в библиотеках учебных заведений и т. д.

Организовать все вышесказанное в ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого, конечно, достаточно сложно. И дело даже не в недостатке финансирования — дело в том колоссальном количестве усилий, которые должны прилагать библиотечно-информационные работники ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого для достижения этих целей (как правило, в рамках основной ставки — то есть без освобождения от текущих обязанностей). В конечном счете, все упирается в личностные качества, инициативность библиотекарей — самоотверженных героев, делающих все для осуществления библиотечной миссии — свободы информации и знаний для всех.

# Заключение

Объектом исследования в работе выступила библиотека ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого по каждому отделу в разрезе видов справок.

К услугам читателей библиотеки ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого предлагаются: книжный и газетно-журнальный фонд; обучающие программы на CD-ROM; электронные энциклопедии; аудиокниги с записью произведений отечественных и зарубежных авторов в исполнении известных артистов; документальные и художественные фильмы на CD-ROM; интернет; юридическая база данных «Консультант+»; база данных «БИБЛИОТЕКА ЛитРес»; выставки новых поступлений; художественные выставки; школы компьютерной грамотности; автоматизированные рабочие места для незрячих; клубы по интересам; экскурсии; встречи с писателями и деятелями культуры; концерты, презентации.

В рамках реализации справочно-библиографической работы в ЦБС функционируют такие отделы, как абонемент, краеведческий центр и читальный зал. Результатом работы являются такие виды справок, как: адресные, тематические, фактографические и уточняющие.

В ходе анализа была выявлена положительная динамика в количестве выданных справок всеми отделами. Наиболее частыми запросами являются адресные и тематические справки.

Распространение доступной информации во всех возможных сферах в сети Интернет, что приводит к снижению популярности и значимости работы библиотек, в частности справочно-библиографической работы.

Возможными направлениями совершенствования работы ЦБС с целью ее продвижения выступают:

- пропаганда культуры, чтения, непрерывного образования в виде социальной рекламы, проведения международных, всероссийских, региональных, городских фестивалей и проектов;

- информирование потенциальных потребителей о справочно-библиографической работе деятельности;

- проведение широкого спектра культурно-массовых мероприятий для повышения имиджа публичной библиотеки при постоянной «закадровой» пропаганде информационной культуры;

- формирование информационной культуры библиотеками учебных заведений.

Реализация всех возможных направлений позволит повысить рейтинг работы библиотек в современных условиях.

# Список литературы

1. О библиотечном деле: федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ [Электронный ресурс]// Доступ из справочной правовой системы «КонстультантПлюс»
2. Об обязательном экземпляре документов: федеральный закон от 29.12.1994 г. N 77-ФЗ [Электронный ресурс]// Доступ из справочной правовой системы «КонстультантПлюс»
3. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ [Электронный ресурс]// Доступ из справочной правовой системы «КонстультантПлюс»
4. ГОСТ 16448–70. Библиография : термины и определения : [Введ. 01.07.1971]. – Изд. офиц. – Москва : Гос. ком. стандартов Совета Министров СССР, 1970. – 12 с.
5. ГОСТ 7.0–77. Библиография. Термины и определения. – Введ. 1977-07-01. – Москва : Изд-во стандартов, 1977. – 24 с.
6. ГОСТ 7.0–84. Библиографическая деятельность. Основные термины и определения // Стандарты по библ. делу и библиогр. – Москва : Изд-во стандартов, 1985. – С. 5–28.
7. ГОСТ 7.0–99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения : межгос. стандарт. – Взамен ГОСТ 7.0–84 ; введ. 01.07.2000 // Стандарты по библ.-информ. деятельности. – Санкт-Петербург : Профессия, 2003. – С. 11–38.
8. Абросимова Н. В. Библиографическая деятельность библиотеки : учеб.-практ. пособие / Н. В. Абросимова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2013. – 159 с.
9. Антопольский, А.Б. Информационные ресурсы России / А.Б. Антопольский. – М.: Изд-во «Либерея», 2014. – 424 с.
10. Берестова, Т. Ф. Сущность библиографии на основе её субстанционально-функциональных характеристик / Т. Ф. Берестова // Библиография. - 2015. - № 6. - С. 27 - 35.
11. Герасимова, А. А. Электронная государственная и/ или национальная библиография в России / А. А. Герасимова // Библиография. - 2015. - № 4. - С. 43 -58.
12. Губанова Г. А. Терминосистема библиографии : современное состояние / Г. А. Губанова, И. Г. Моргенштерн // Библиография.– 2014. – № 1. – С. 13–16.
13. Дмитриева, А. Д. Малые формы библиографических пособий для юношества в публичных библиотеках Санкт-Петербурга / А. Д. Дмитриева // Библиография. - 2015. - № 6. - С. 47 -55.
14. Козлова, Е. И. Основные этапы комплектования библиотечных фондов электронными ресурсами / Е. И. Козлова // Библиография. - 2013. - № 5. - C. 6–11.
15. Коробкина, Т. Е. Библиотека как объект культурного наследия / Т. Е. Коробкина // Справочник руководителя учреждения культуры. - 2015. - № 8. - С. 5 – 11.
16. Лаврик, О. Л. Использование новейших технологий для реализации информационной функции библиотеки / О. Л. Лаврик // Библиосфера. – 2017. – № 1. – С. 35–41.
17. Масловская Н. С. Современный справочно-библиографический фонд / Н. С. Масловская // Румянцевские чтения. - 2014. – Ч. 1. – С. 272-276.
18. Моргенштерн И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание: теория и практика : пособие для специалистов / И. Г. Моргенштерн ; [сост. и науч. ред. Г. Губанова]. – Москва : Либерия-бибинформ, 2011. – 172 с.
19. Морозов А.В., Полякова Т.А., Филатова Л.В. Этапы и проблемы формирования единого информационно-правового пространства России /А. В. Морозов, Т. А. Полякова, Л. В. Филатова// Информационное право. - 2014. - № 1. - С. 3.
20. Нещерет, М. Ю. Информационно-библиографические услуги в зарубежных библиотеках / М. Ю. Нещерет // Библиография. - 2015. - № 6. - С. 95 - 102.
21. Нещерет, М. Ю. Справочно-библиографическое обслуживание в Российской государственной библиотеке: сегодня и завтра / М. Ю. Нещерет // Библиография. - 2016. - № 1. - С. 51 - 60.
22. Сафиуллина З. А. Сущностные и контекстологические функции библиографии и их отражение в творчестве П. Н. Беркова // Берковские чтения.— Минск: ЦНБ НАН Беларуси; Москва: ГГБУН НИЦ «Наука» РАН, 2015. — С. 445–450.
23. Сидоренко, Н. А. Современные тенденции развития справочно-библиографического обслуживания : (из опыта Библиотеки РАН) / Н. А. Сидоренко // Информ. бюл. Рос. библ. ассоц. – 2017. – № 45. – С. 105– 107.
24. Скоробогатов, В. М. Справочно-библиографическое обслуживание на этапе перестройки. Диалог профессионалов. – 2 : [проблемы библиогр. деятельности в условиях информатизации о-ва] / В. М. Скоробогатов, Э. Р. Сукиасян// Науч. и техн. б-ки. – 2017. – № 9. – С. 37–44.
25. Соколов А. В., Берестова Т. Ф. Библиография как гуманистическая инфраструктура информационного общества: статья пятая // Библиография. — 2014. — № 5. — С. 44–57.
26. Справочник библиографа / [О. А. Александрова и др. ; редкол.: Г. Ф. Гордукалова (науч. ред.) и др.]. – 4-е изд., испр. и доп. – Санкт- Петербург : Профессия, 2017. – 767 с.
27. Справочно-библиографическое обслуживание / Моргенштерн И. Г. // Справ. библиографа. – Санкт-Петербург : Профессия, 2016. – С. 444–462.
28. Столяров Ю. Н. Справочно-библиографический аппарат в структуре библиотеки как системы / Ю. Н. Столяров // Науч. и техн. б-ки. – 2013. – № 3. – С. 21-28.
29. Тараненко Л. Г. Моделирование электронного справочно-библиографического аппарата универсальных научных / Л. Г. Тараненко // Библиосфера. – 2014. – № 1. – С. 25 – 28.
30. Фокеев В. А. Библиографическая наука и практика : терминолог. слов. / В. А. Фокеев. – Санкт-Петербург : Профессия, 2014. – 270 с.
31. Шаньгинова Г. А. Обеспечение сохранности документных фондов библиотек (на примере Иркутской областной государственной универсальной научной библиотеки им. И. И. Молчанова-Сибирского) // Вестн. Том. гос. ун-та. Культурология и искусствоведение. – 2015. – № 4 (20). – С. 54–58.
32. Швецова-Водка Г. Н. Особенности библиотеки как документальной системы // Науч. и техн. б-ки. – 2013. – № 9. – С. 44-50.

# Приложение 1

**Таблица 1. Классификация информационных продуктов, предоставляемых библиотеками**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Признак | Справки | Консультации |
| 1. По месту предоставления | -стационарные (внутренние);  -внешние. | - стационарные (внутренние);  - внешние. |
| 1. По форме выдачи | - устные;  - письменные;  - телефонные;  - электронные (на эл. почту, на виртуальную форму, в чате). | - устные;  - письменные;  - электронные (на эл. почту, на виртуальную форму, в чате). |
| 1. По виду и содержанию информации | - библиографические (адресные, тематические и др.);  - фактографические;  - полнотекстовые;  - библиометрические;  -библиотечно-ориентировочные;  -аналитические. | - библиографические;  - фактографические;  - библиометрические;  -библиотечно-ориентировочные;  -учебные. |
| 1. По видам предоставляемых источников информации | - традиционные;  -интернет-ориентированные;  - разновидные. | - традиционные;  -интернет-ориентированные;  - разновидные. |
| 1. По источникам поиска ответа | - электронные (электронный каталог, базы данных, интернет-ресурсы);  - нонэлектронные (картотеки, печатные издания);  - комплексные. | - электронные (электронный каталог, базы данных, интернет-ресурсы);  - нонэлектронные (картотеки, печатные издания);  - комплексные. |

**Приложение 2**

**Таблица 1. Динамика объема основных работ/услуг, выполненных библиотекой ЦБС**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | **2015**  **год** | **2016**  **год** | **2017**  **год** |
| Количество зарегистрированных пользователей (чел.) | 6846 | 6761 | 6759 |
| В том числе удаленных пользователей (чел.) | 0 | 0 | 0 |
| Количество посещений всего | 53300 | 50665 | 45145 |
| *для получения библиотечно-информационных услуг*  (из строки 3) | 40985 | 40095 | 36838 |
| *Посещение массовых мероприятий* (из строки 3) | 12315 | 10570 | 8307 |
| Число обращений к библиотеке удаленных пользователей всего, единиц | 0 | 373 | 334 |

**Таблица 2. Общая характеристика объема и движения совокупного фонда ЦБС на физических (материальных) носителях**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Характеристики/Показатели | 2015  год | 2016  год | 2017  год |
| Объем фонда (экз.) | 87100 | 85134 | 85214 |
| В т.ч. печатных изданий | 86472 | 84506 | 84584 |
| В т.ч. электронных документов на съемных носителях | 628 | 628 | 630 |
| В т.ч. документов на других видах носителей (грампластинки и т.п.); | 0 | 0 | 0 |
| Поступило (экз.) | 770 | 1771 | 1606 |
| В т.ч. печатных изданий | 769 | 1771 | 1604 |
| В т.ч. на электронных документов на съемных носителях | 1 | 0 | 2 |
| В т.ч. документов на других видах носителей (грампластинки и т.п.); | 0 | 0 | 0 |
| Выбыло (экз.) | 992 | 3737 | 1526 |
| В т.ч. печатных изданий | 992 | 3737 | 1526 |
| В т.ч. электронных документов на съемных носителях | 0 | 0 | 0 |
| В т.ч. документов на других видах носителей (грампластинки и т.п.); | 0 | 0 | 0 |
| Переведено в электронную форму (экз.) | - | - | - |
| Обращаемость | 1,9% | 1,8% | 1,8% |
| Обновляемость | 0,9% | 2,1% | 1,9% |
| Документообеспеченность | 12,7% | 12,6% | 12,6% |

**Приложение 3**

**Таблица 1. Предоставленные услуги ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л.Н.Толстого (количество потребителей)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | 2016  год | 2017  год | Темп роста, % |
| Управление библиотечным фондом | 645667 | 641113 | 99,29 |
| Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе слепых и слабовидящих пользователей библиотеки | 305183 | 287993 | 94,37 |
| Проведение культурно-просветительских мероприятий | 2762 | 2171 | 78,60 |
| Ведение научной и методической работы в области библиотековедения, библиографоведения и книговедения | 263 | 208 | 79,09 |
| Организация фонда обязательного экземпляра документов, репозитарное хранение | 256 | 205 | 80,08 |

**Приложение 4**

**Таблица 1. Качество оказанных услуг ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого за 2017 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Плановое значение | Фактическое значение | Процент выполнения |
| Процент, обработанных поступлений, от общего количества поступлений в библиотечный фонд за год (не менее 80%) | 80 | 80 | 100 |
| Процент, обработанных обязательных экземпляров, от общего количества поступлений обязательного экземпляра за год (не менее 85%) | 85 | 100 | 118 |
| Наличие положительных отзывов пользователей, полученных в результате социологических опросов (отзывы о работе библиотеки) | 30 | 88 | 293 |
| Процентное соотношение отказов, к количеству выполненных библиографических справок (не более 4%) | 4 | 3 | 75 |
| Наличие положительных отзывов пользователей, полученных в результате социологических опросов (отзывы о мероприятиях) | 30 | 97 | 323 |
| Упоминание в СМИ | 10 | 41 | 410 |
| Наличие программ и проектов развития в сфере библиотечного дела | 15 | 17 | 113 |
| Процент сотрудников, прошедших повышение квалификации, к общему количеству сотрудников библиотек | 10 | 15 | 150 |

**Приложение 5**

**Таблица 1. Динамика выданных справок в разрезе отделов библиотеки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Отдел | 2015 год | 2016 год | 2017 год |
| Абонемент | 2164 | 2220 | 2957 |
| Читальный зал | 1148 | 1181 | 1256 |
| Краеведческий центр | 804 | 1114 | 1214 |
| Всего | 4116 | 4515 | 5427 |

**Таблица 2. Анализ выполненных справок**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Отчетный год | Типы выполненных справок | | | | | Виртуаль-ная справка |
| всего | уточняющие | адресные | тематические | фактографические |
| 2015 | 4116 | 486 | 1881 | 1494 | 255 | 429 |
| 2016 | 4515 | 530 | 1956 | 1761 | 268 | 445 |
| 2017 | 5427 | 633 | 2535 | 2006 | 253 | 334 |

**Приложение 6**

**Таблица 1. Количество выданных справок ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого по каждому отделу в разрезе видов справок**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Отдел | Вид справки | 2015 год | 2016 год | 2017 год |
| Абонемент | Тематические справки | 90 | 92 | 99 |
| Адресные справки | 1698 | 1741 | 2359 |
| Фактографические справки | 37 | 35 | 23 |
| Уточняющие справки | 339 | 352 | 476 |
| Всего | 2164 | 2220 | 2957 |
| Читальный зал | Тематические справки | 765 | 821 | 1024 |
| Адресные справки | 125 | 118 | 60 |
| Фактографические справки | 166 | 154 | 121 |
| Уточняющие справки | 92 | 88 | 51 |
| Всего | 1148 | 1181 | 1256 |
| Краеведческий центр | Тематические справки | 639 | 848 | 883 |
| Адресные справки | 58 | 97 | 116 |
| Фактографические справки | 52 | 79 | 109 |
| Уточняющие справки | 55 | 90 | 106 |
| Всего | 804 | 1114 | 1214 |

**Приложение 7**

Рисунок 1 – Выданные справки по отделу Абонемент

Рисунок 2 – Выданные справки по отделу Читальный зал

Рисунок 3 - Выданные справки по отделу Краеведческий центр

**Приложение 8**

**Тематический анализ справок, выполненных в библиотеке в 2017 году**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Тематика запросов по ББК** | **Количество выполненных запросов** | **% соотношение** |
|
| 1 | Художественная литература | 31 | 1,5 |
| 2 | Литературоведение | 175 | 8,7 |
| 3 | Психология | 12 | 0,6 |
| 4 | История | 322 | 16,1 |
| 5 | Фольклор | 17 | 0,8 |
| 6 | Литература универсального назначения | 289 | 14,4 |
| 7 | Естественные науки | 99 | 4,9 |
| 8 | Право | 81 | 4,0 |
| 9 | Философия | 94 | 4,7 |
| 10 | Образование | 44 | 2,2 |
| 11 | Искусствознание | 297 | 14,8 |
| 12 | Науки о Земле | 13 | 0,6 |
| 13 | Медицина | 66 | 3,3 |
| 14 | Военное дело | 3 | 0,1 |
| 15 | Религия. Мистика. Свободомыслие | 38 | 1,9 |
| 16 | Техника | 4 | 0,2 |
| 17 | Языкознание | 18 | 0,9 |
| 18 | Сельское и лесное хозяйство | 19 | 0,9 |
| 19 | Культура | 177 | 8,8 |
| 20 | Политика | 50 | 2,5 |
| 21 | Физическая культура | 0 | 0,0 |
| 22 | Экономика | 114 | 5,7 |
| 23 | Социальные науки | 27 | 1,3 |
| 24 | Средства массовой информации | 16 | 0,8 |
|  | **Всего** | **2006** | **100%** |

**Тематический анализ справок, выполненных в библиотеке в 2016 году**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Тематика запросов по ББК** | **Количество выполненных запросов** | **% соотношение** |
|
| 1 | Художественная литература | 28 | 1,6 |
| 2 | Литературоведение | 156 | 8,9 |
| 3 | Психология | 18 | 1,0 |
| 4 | История | 198 | 11,2 |
| 5 | Фольклор | 26 | 1,5 |
| 6 | Литература универсального назначения | 131 | 7,4 |
| 7 | Естественные науки | 113 | 6,4 |
| 8 | Право | 74 | 4,2 |
| 9 | Философия | 87 | 4,9 |
| 10 | Образование | 32 | 1,8 |
| 11 | Искусствознание | 287 | 16,3 |
| 12 | Науки о Земле | 4 | 0,2 |
| 13 | Медицина | 51 | 2,9 |
| 14 | Военное дело | 9 | 0,5 |
| 15 | Религия. Мистика. Свободомыслие | 33 | 1,9 |
| 16 | Техника | 7 | 0,4 |
| 17 | Языкознание | 3 | 0,2 |
| 18 | Сельское и лесное хозяйство | 16 | 0,9 |
| 19 | Культура | 198 | 11,2 |
| 20 | Политика | 55 | 3,1 |
| 21 | Физическая культура | 0 | 0,0 |
| 22 | Экономика | 125 | 7,1 |
| 23 | Социальные науки | 33 | 1,9 |
| 24 | Средства массовой информации | 77 | 4,4 |
|  | **Всего** | **1761** | **100%** |

**Тематический анализ справок, выполненных в библиотеке в 2015 году**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Тематика запросов по ББК** | **Количество выполненных запросов** | **% соотношение** |
|
| 1 | Художественная литература | 33 | 2,2 |
| 2 | Литературоведение | 143 | 9,6 |
| 3 | Психология | 12 | 0,8 |
| 4 | История | 172 | 11,5 |
| 5 | Фольклор | 18 | 1,2 |
| 6 | Литература универсального назначения | 142 | 9,5 |
| 7 | Естественные науки | 91 | 6,1 |
| 8 | Право | 9 | 0,6 |
| 9 | Философия | 64 | 4,3 |
| 10 | Образование | 17 | 1,1 |
| 11 | Искусствознание | 234 | 15,7 |
| 12 | Науки о Земле | 2 | 0,1 |
| 13 | Медицина | 63 | 4,2 |
| 14 | Военное дело | 13 | 0,9 |
| 15 | Религия. Мистика. Свободомыслие | 47 | 3,1 |
| 16 | Техника | 10 | 0,7 |
| 17 | Языкознание | 8 | 0,5 |
| 18 | Сельское и лесное хозяйство | 2 | 0,1 |
| 19 | Культура | 167 | 11,2 |
| 20 | Политика | 61 | 4,1 |
| 21 | Физическая культура | 1 | 0,1 |
| 22 | Экономика | 105 | 7,0 |
| 23 | Социальные науки | 24 | 1,6 |
| 24 | Средства массовой информации | 56 | 3,7 |
|  | **Всего** | **1494** | **100%** |