**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение 3](#_Toc508909934)

[Глава 1. Теоретические основы справочно-библиографической работы в библиотеке 5](#_Toc508909935)

[1.1. Принципы справочно-библиографической работы в библиотеке 5](#_Toc508909936)

[1.2. Нормативно-правовое и информационное обеспечение справочно-библиографической работы в библиотеке 12](#_Toc508909937)

[1.3. Цель создания и основы функционирования ЦБС 15](#_Toc508909938)

[Глава 2. Анализ справочно-библиографической работы на примере ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого 22](#_Toc508909939)

[2.1 Организационная характеристика ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого 22](#_Toc508909940)

[2.2. Анализ показателей эффективности справочно-библиографической работы на примере ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л.Н.Толстого 27](#_Toc508909941)

[2.3. Разработка направлений совершенствования справочно-библиографической работы на примере ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого 31](#_Toc508909942)

[Заключение 36](#_Toc508909943)

[Список литературы 39](#_Toc508909944)

# Введение

Сегодня не только в России, но и за рубежом налицо стремительное изменение взаимоотношений библиотек и общества в условиях его информатизации и усложнения коммуникативных взаимодействий, причём не только между отдельными людьми, но и между потребителями информации и организациями, осуществляющими её хранение, переработку и передачу.

Произошедшие в последние годы преобразования в политической, экономической, социальной и культурной жизни общества, переход к рыночной экономике усиливают роль библиотек как информационных центров, призванных создавать необходимые условия для реализации права граждан на свободное получение информации из общедоступных источников. Возросли требования к библиотекам в деле поддержки процессов демократизации общества, построения правового государства, в содействии становлению местного самоуправления. Успешное решение этих задач обуславливает актуальность выбранной темы.

Целью данной работы является исследование справочно-библиографической работы в библиотеке на примере БС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого.

Исходя из поставленной цели, в рамках данной работы предполагается решение следующих задач:

- изучение принципов справочно-библиографической работы в библиотеке;

- оценка нормативно-правового и информационного обеспечения справочно-библиографической работы в библиотеке;

- определение цели создания и основ функционирования ЦБС;

- анализ справочно-библиографической работы в библиотеке на примере БС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого.

Объектом исследования в работе выступает БС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого.

Предметом исследования в работе справочно-библиографическая работа.

В данном исследовании 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.

Структура работы представлена введением, двумя главами, заключением и списка использованных источников. Первая глава посвящена раскрытию теоретических основ справочно-библиографической работы в библиотеке. Вторая глава направлена на исследование справочно-библиографической работы в библиотеке на примере БС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого.

# Глава 1. Теоретические основы справочно-библиографической работы в библиотеке

## 1.1. Принципы справочно-библиографической работы в библиотеке

Сегодня справочно-библиографическая работа осуществляют свою деятельность в условиях стремительного развития рынка информационных продуктов и услуг. В качестве поставщиков информации, наряду с библиотеками, действуют их многочисленные конкуренты — информационные корпорации, агентства, службы и центры. Пожалуй, единственное неоспоримое преимущество библиотек перед конкурентами — ориентированность на бесплатное предоставление информации. Вместе с тем, этого явно недостаточно для привлечения пользователей. Поддержание конкурентоспособности требует качественного изменения организации деятельности справочно-библиотечной работы.

Справочно-библиографическая работа — динамичная система, взаимодействующая с другими информационными и социальными системами. Её задача — поддержание соответствия между общественными информационными потребностями и способностью удовлетворять их. Для того чтобы успешно выполнять свои функции посредников в системе «пользователь — информация», СБС должны непрерывно искать и внедрять инновационные формы и методы работы, расширять спектр библиографических продуктов и услуг [21, c. 13].

Современные пользователи, помимо библиотечных ресурсов, имеют доступ к альтернативным источникам информации и активно используют возможности, предоставляемые Интернетом.

Виртуальное пространство уникально и универсально по своим свойствам и функциям. Это прежде всего средство открытого хранения и распространения информации: научной, деловой, познавательной и развлекательной.

Глобальная сеть образует гигантское хранилище данных по всем отраслям человеческого знания. Электронные библиотеки, архивы, ленты новостей содержат огромное количество текстовой, графической, аудио- и видеоинформации. Пользователи Интернета ценят её доступность, а также удобство её использования и модификации. По данным Международного союза электросвязи, в настоящее время в мире насчитывается 3,2 млрд пользователей Интернета (всё население Земли составляет 7,2 млрд человек). В период с 2000 по 2017 гг. удельный вес пользователей Интернета увеличился почти в семь раз — с 6,5 до 53 % мирового населения.

Те, кто сегодня приходит в библиотеку, оценивают качество предоставляемых информационных услуг по иным параметрам, чем в прежние годы. Так, для современных читателей имеет важное значение оперативность выполнения их запросов, полнота и личностная ориентация услуги, комфортные условия работы. Преимущества электронных технологий в удовлетворении ожиданий пользователей библиотек очевидны. В условиях постоянного увеличения объёма мировых информационных ресурсов библиотеки расширяют границы библиотечно-информационного сервиса, создают систему комплексного обслуживания в режимах локального и удалённого доступа к информации, одновременно изменяя отношение к стандартам и качеству обслуживания.

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) [13, c. 78].

Определяя СБО, Моргенштерн И. Г. пишет: «Вид справочно-библиографической работы, связанной с подготовкой, выполнением и доведением до читателей фактографических и библиографических справок» [13, 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» [20, 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 [12, 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 [19, 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 (от-правление) 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. таблицу 1.1.).

Таблица 1.1. – Классификация информационных продуктов, предоставляемых библиотеками [17, c. 445]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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. |

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.

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. Нормативно-правовое и информационное обеспечение справочно-библиографической работы в библиотеке

Нормативную базу, регулирующую справочно-библиографическую работу, составляют следующие федеральные законы:

 - «О библиотечном деле» от 29.12.1994 N 78-ФЗ (ред. от 02.07.2013);

Данный закон является правовой базой сохранения и развития библиотечного дела в Российской Федерации. Он устанавливает принципы деятельности библиотек, гарантирующие права человека, общественных объединений, народов и этнических общностей на свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, приобщение к ценностям национальной и мировой культуры, а также на культурную, научную и образовательную деятельность [1].

Кроме того данный нормативно-правовой акт регулирует общие вопросы организации библиотечного дела, взаимоотношений между государством, гражданами, предприятиями, учреждениями и организациями в области библиотечного дела в соответствии с принципами и нормами международного права.

 - «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. N 77-ФЗ (ред. от 05.05.2014) [2];

Данный закон определяет политику государства в области формирования обязательного экземпляра документов как ресурсной базы комплектования полного национального библиотечно-информационного фонда документов Российской Федерации и развития системы государственной библиографии, предусматривает обеспечение сохранности обязательного экземпляра документов, его общественное использование.

Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» устанавливает виды обязательного экземпляра документов, категории их производителей и получателей, сроки и порядок доставки обязательного экземпляра документов, ответственность за их нарушение. Этот закон не распространяется на документы, содержащие личную или семейную тайну; документы, содержащие государственную, служебную или коммерческую тайну; документы, созданные в единичном исполнении; архивные документы (материалы); электронные документы, распространяемые исключительно с использованием информационно-телекоммуникационных сетей; управленческую и техническую документацию (формуляры, инструкции по эксплуатации, бланочную продукцию, альбомы форм учетной и отчетной документации).

- «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ [3].

В рамках обеспечения нормативно-правовой базы для регулирования справочно-библиографической работы данный закон содержит в себе понятие информационной системы, а так же меры защиты информации, путем обеспечения защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации.

Другие нормативно-правовые документы:

 - Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» – ставит задачу создания, пополнения и актуализации электронных библиотек;

 - Государственная программа РФ «Информационное общество (2011–2020 гг.)», утв. Постановлением Правительства РФ от 15.04.2014 г. № 313, – ставит задачу создания национального библиотечного ресурса с унифицированным каталогом на базе оцифрованных фондов библиотек;

- Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утв. Распоряжением Правительства РФ от 17.11.2008 г. № 1662-р, – ставит задачу перевода в электронный вид фондов библиотек, музеев, архивов и создания инфраструктуры доступа к ним населения с использованием сети Интернет;

 - Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утв. Президентом РФ 7.02.2008 г. № Пр-212, – ставит задачу перевода библиотечных фондов в электронную форму и определяет значение его показателей.

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.

Практически все библиотеки идут по пути освоения новых информационных технологий, выбирая для себя то или иное направление. 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.

## 1.3. Цель создания и основы функционирования ЦБС

Основными целями создания ЦБС являются:

- собирание и сохранение накопленных человечеством знаний в виде библиотечного фонда, включающего традиционные издания (книги, журналы, газеты и др.) и нетрадиционные документы (видеофильмы, слайды, картографические, изоиздания, фотоальбомы, электронные, мультимедийные издания, издания для слепых и слабовидящих, в т.ч. «говорящие книги» и др.);

- распространение знаний и информации в обществе, справочно – информационное и библиотечно – библиографическое обслуживание в целях удовлетворения информационных потребностей общества;

- осуществление культурной, образовательной и просветительской деятельности, направленной на удовлетворение духовных, интеллектуальных и культурных потребностей граждан;

- обеспечение неотъемлемого права личности на приобщение к ценностям науки и культуры, научное познание и образование;

- общедоступность фондов и полнота информации об их составе;

- организация специализированного обслуживания с учётом потребностей пользователей [10, c. 14].

Для достижения указанных целей ЦБС общепринятыми видами деятельности являются:

- формирование, хранение и предоставление пользователям библиотеки наиболее полного универсального собрания документов в пределах обслуживаемой территории;

- обработка и раскрытие фондов ЦБС с помощью системы каталогов на различных носителях;

- формирование информационных баз и банков данных, организация доступа к ним, а также к другим отечественным и зарубежным информационным ресурсам, участие в информационном обмене;

- ведение библиографического учёта и формирование фондов документов о крае;

- перевод библиотечных фондов в электронную форму и предоставление доступа к оцифрованным изданиям, в том числе из фонда редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

- организация общедоступного пункта доступа к Интернет;

- библиотечное, справочно – библиографическое и информационное обслуживание пользователей в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами пользования библиотекой (в том числе, бесплатно, на льготных условиях, за плату);

- выставочная, издательская и книготорговая деятельность, проведение культурно – просветительских и образовательных мероприятий;

- сотрудничество с другими библиотеками библиотечной ассоциации субъекта и иными организациями, участие в установленном порядке в разработке и реализации политики в области библиотечного дела в крае, краевых и иных программ в сфере деятельности библиотек;

- организация взаимоиспользования библиотечных ресурсов;

- оказание методической и практической помощи библиотекам поселений [11, c. 7-8].

В настоящее время библиографическая деятельность осуществляется в соответствии с «Положениями о структурных подразделениях централизованной библиотечной системы и основными должностными инструкциями сотрудников». Справочно-библиографическое обслуживание и библиографическое информирование возлагаются на два подразделения центральной библиотеки системы библиографический отдел и отдел обслуживания. Возглавляет всю работу по обслуживанию библиографический отдел.

В каждой ЦБС обычно разрабатываются свои регламентирующие документы с учетом конкретных условий, в которых функционируют библиотеки системы: количества подразделений, наличия штатов, квалификации работников и т. д. При этом надо иметь в виду, что в структуре большинства ЦБС нет самостоятельного библиографического отдела, а его функции выполняет объединенный отдел метоличеасой и библиографической работы с одним-двумя библиографами в штате. Это существенно влияет на содержание, объем и организацию библиографической работы.

В крупных ЦБС, имеющих в структуре библиографический отдел с четырьмя и более библиографами, возможна специализация последних. Предпочтение отдается отраслевой специализации, при которой за каждым библиографом закрепляется комплекс близких отраслей знания (науки общественно-политического цикла; техника, естествознание, сельское хозяйство, медицина; искусство, литература). Один из сотрудников отдела специализируется по детской литературе. Поскольку ЦБС ведут большую работу в области краеведения, целесообразно все процессы, связанные с созданием краеведческой части СБА и обслуживанием поданному тематическому направлению, закрепить за одним из библиографов отдела. Такое распределение позволяет обеспечить высокое качество справочно-библиографического аппарата, более квалифицированно осуществлять справочно-библиографическое обслуживание и библиографическое информирование, оказывать помощь работникам других подразделений, системы, ведущим библиографическую работу на соответствующих участках [8, c. 34].

Заведующий библиографическим отделом, помимо общего руководства, отвечает за координацию библиографической работы как внутри системы, так и вне ее — с библиотеками других ведомств, несет ответственность за состояние учета библиографической работы во всех подразделениях системы. В его обязанности входит анализ библиографической работы, составление планов и отчетов, изучение, обобщение и внедрение передового опыта, повышение квалификации сотрудников отдела и других подразделений системы. В зависимости от числа библиографов в отделе и объема работы заведующий отделом специализируется по одному из отраслевых комплексов литературы и непосредственно участвует в создании СБА, а также в библиографическом обслуживании.

При распределении обязанностей и разовых поручений среди сотрудников отдела учитывается не только их профессиональная подготовка, но и личностные характеристики: склонности и интересы, психофизиологические особенности и т. п. Известно, что в библиографической работе имеются процессы, не связанные непосредственно с обслуживанием читателей, требующие определенной усидчивости, большого внимания на протяжении всего рабочего дня (например, библиографирование литературы). Их выполнение целесообразно поручить сотрудникам, обладающим названными выше качествами [18, c. 102].

Справочно-библиографическое обслуживание, наоборот, требует коммуникабельности, большого педагогического такта. На этом участке работы лучше закреплять сотрудников, которые однообразной работе но библиографированию литературы предпочитают непосредственное общение с читателями. Следовательно, как и в областной библиотеке, в ЦБС отраслевая специализация по возможности сочетается с функциональной.

Распределение обязанностей между работниками отдела закрепляется в должностных инструкциях. Несомненно, что круг обязанностей сотрудников отдела (главного библиографа, ведущего библиографа и остальных библиографов) неодинаков. Наиболее ответственные участки, требующие высокой квалификации, поручаются главному и ведущему библиографу.

Как и в областной библиотеке, оптимальной организации библиографических процессов в ЦБС способствуют технологические инструкции (карты), нормы на эти процессы.

В структуре большинства ЦБС, как уже отмечалось, образован объединенный отдел методической и библиографической работы, в штате которого один-два библиографа. Возможности такой библиографической службы ограничены. Тем не менее и в этих условиях библиографическая группа отвечает за все основные направления библиографической работы — формирование СБА, библиографическое информирование, справочно-библиографическое обслуживание, библиографическое обучение читателей. Она планирует и анализирует ее состояние.

Поскольку библиографическое подразделение ЦБС не в состоянии обеспечить все участки библиографической работы, предусматривается участие в библиографических процессах сотрудников других подразделений. Так, сотрудники отдела комплектования и обработки могут не только организовать показ новых поступлений в центральной библиотеке, но и выступить на днях информации с обзорами литературы. Подготовка ими таких обзоров целесообразна потому, что они первыми знакомятся с новыми поступлениями и могут совместить анализ содержания книг в процессе индексирования с подготовкой библиографического обзора [21, c. 89].

Библиографическое обслуживание отдельных групп читателей обычно возлагается на работников отдела обслуживания (читального зала и абонемента), что предусмотрено Примерным положением об отделе. Подключение работников отдела обслуживания к индивидуальному информированию целесообразно и потому, что они имеют возможность непосредственно общаться с читателями, лучше изучать их запросы и следить за их реакцией на посылаемые (или передаваемые другим способом) сообщения.

В некоторых ЦБС сотрудники различных отделов привлекаются и для организации СБА. В частности, одному из работников читального зала вменяется в обязанность ведение отдельных разделов СКС, составление тематических картотек по актуальным политическим и народнохозяйственным вопросам. Библиографическое обеспечение массовых мероприятий, проводимых в читальном зале (или на абонементе), и составление списков литературы, картотек, подготовка обзоров также осуществляются работниками этих подразделений. Участие библиографа необходимо в том случае, когда подготовка библиографических материалов требует привлечения библиографических источников, неизвестных работникам отдела обслуживания.

Такое распределение библиографических процессов между подразделениями ЦБС требует отражения их в положениях об этих подразделениях и в должностных инструкциях сотрудников. Это облегчит как планирование работы, так и управление всей библиографической работой со стороны руководства ЦБС.

Таким образом, задача справочно-библиографической работы библиотеки любого уровня состоит в обеспечении свободного и неограниченного доступа к информации, удовлетворение информационно-библиографических потребностей пользователей [22, c. 47-48].

Оперативность, качество справочно-библиографической работы во многом зависит от квалификации библиографов и ресурсной базы библиографической деятельности. Быстрый рост и динамичное развитие информационно-коммуникативных технологий в библиотеках внесли большие изменения в различные направления деятельности этих учреждений.

Внедрение новых технологий в практику работы библиотек коснулось, в первую очередь, справочно-библиографической работы – работы по выполнению запросов потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг. Эти изменения повлияли на формирование, состав, структуру, функционирование справочно-библиографического аппарата библиотеки и резко повысила его эффективность.

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

* 1. **Организационная характеристика 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 т.ч. каталогов, картотек, баз данных;

- организация культурно-досуговых, просветительских мероприятий, в т.ч. 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. таблицу 2.1.).

Таблица 2.1. – Динамика объема основных работ/услуг, выполненных библиотекой ЦБС [23]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |

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 таблице 2.2.

Таблица 2.2. - Общая характеристика объема и движения совокупного фонда ЦБС на физических (материальных) носителях [23]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Характеристики/Показатели | 2015год | 2016год | 2017год |
| 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% |

Как показывают данные таблицы 2.2., 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 по состоянию на конец 2017 года составляет 134 человек и включает:

- руководителя – 1 чел.;

- заместителей руководителя, руководителей структурных подразделений – 17 чел.;

- основные сотрудники – 83 чел.;

- прочий персонала – 33 чел.

Рассмотрим количество предоставленных услуг ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л.Н.Толстого за 2016 и 2017 год (см. таблицу 2.3.).

Таблица 2.3. – Предоставленные услуги ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л.Н.Толстого (количество потребителей) [23]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |

Как показывают данные таблицы 2.3., 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. таблицу 2.4.).

Таблица 2.4. – Качество оказанных услуг ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого за 2017 год [23]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |

Исходя из данных таблицы 2.4., 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.

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

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 (см. таблицу 2.5.).

Таблица 2.5. – 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 |

Графическое представление приведенных данных представлено на рисунке 2.1.

Рисунок 2.1. - Динамика выданных справок в разрезе отделов

библиотеки, ед

Как показывают данные таблицы 2.1. и рисунка 2.1., наибольшее количество выданных справок за весь анализируемый период отмечается по отделу Абонимент. 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. Рассмотрим динамику выданных справок за 3 года в разрезе названных видов справок (см. рисунок 2.2).

Рисунок 2.2. – Динамика выданных справок в разрезе названных видов

Исходя из данных рисунка 2.2., следует сделать вывод о положительной динамике количества выданных справок по всем видам справок, кроме фактографических. Стоит отметить, что наиболее часто требуются адресные справки, а так же тематические.

Далее рассмотрим детальное распределение количества выданных справок по каждому отделу и виду справок (см. таблицу 2.6.).

Таблица 2.6. – 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 |

Далее по каждому отделу рассмотрим соотношение количества выданных справок, представленные графически.

Рисунок 2.3. – Выданные справки по отделу Абонемент

Как показывают данные рисунка 2.3., 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.

Рисунок 2.4. – Выданные справки по отделу Читальный зал

Исходя из приведенных данных рисунка 2.4., 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.

Рисунок 2.5. - Выданные справки по отделу Краеведческий центр

Как показывают данные рисунка 2.5., 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. **Разработка направлений 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

Основная задача любой библиотеки – обеспечение свободного и неограниченного доступа к информации, удовлетворение современных информационно-библиографических потребностей пользователей.

Одной из важнейших составляющих справочно-библиографической работы библиотеки является выполнение читательских запросов (справок). Справка – ответ, содержащий библиографическую или фактографическую информацию, найденную в ходе библиографического поиска и соответствующую запросу читателя.

Кажущаяся достаточно простой эта работа требует высокой квалификации библиотечного работника. С одной стороны, библиографическое обслуживание читателей требует от библиотекаря постоянного совершенствования его профессиональных знаний и навыков, а с другой стороны, растущие потребности в информации ставят перед библиографом (библиотекарем) задачу постоянного поиска новых информационно-библиографических ресурсов, подготовки и доведения до читателя необходимой информации. Активное освоение электронных информационных ресурсов становится главной профессиональной необходимостью работников библиотеки, а электронные виды библиографического поиска более эффективны.

Нужно отметить, что при выполнении любой справки, а особенно тематической, необходимо соблюдать одно правило – во время запроса между библиотекарем и читателем обязательно должен состояться диалог, в течение которого библиотекарь уточняет параметры запроса, целевое назначение материала, хронологические рамки, вид носителей и др. С учетом полученных сведений сотрудник библиотеки может либо сам выполнить данную справку, либо выступить в роли консультанта.

Объектом исследования в работе выступает ЦБС Василеостровская фил.№2 Библиотека им. Л. Н. Толстого по каждому отделу в разрезе видов справок. К услугам читателей 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. Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 N 78-ФЗ (ред. от 02.07.2013)
2. Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. N 77-ФЗ (ред. от 05.05.2014)
3. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ.
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. Губанова Г. А. Терминосистема библиографии : современное состояние / Г. А. Губанова, И. Г. Моргенштерн // Библиогр. – 2014. – № 1. – С. 13–16.
11. Козлова Е. И. Основные этапы комплектования библиотечных фондов электронными ресурсами // Библиография. 2013. - № 5. - C. 6–11.
12. Масловская Н. С. Современный справочно-библиографический фонд: состояние, проблемы перспективы / Н. С. Масловская // Румянцевские чтения – 2014 : материалы междунар. конф. – Москва, 2014. – Ч. 1. – С. 272-276.
13. 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.
14. Морозов А.В., Полякова Т.А., Филатова Л.В. Этапы и проблемы формирования единого информационно-правового пространства России // Информационное право. 2014. - N 1. - С. 3.
15. 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.
16. Соколов А. В., Берестова Т. Ф. Библиография как гуманистическая инфраструктура информационного общества: статья пятая // Библиография. — 2014. — № 5. — С. 44–57.
17. Справочно-библиографическое обслуживание / Моргенштерн И. Г. // Справ. библиографа. – Санкт-Петербург : Профессия, 2012. – С. 444–462.
18. Справочник библиографа / [О. А. Александрова и др. ; редкол.: Г. Ф. Гордукалова (науч. ред.) и др.]. – 4-е изд., испр. и доп. – Санкт-Петербург : Профессия, 2014. – 767 с.
19. Столяров Ю. Н. Справочно-библиографический аппарат в структуре библиотеки как системы / Ю. Н. Столяров // Науч. и техн. б-ки. – 2013. – № 3. – С. 21-28.
20. Тараненко Л. Г. Моделирование электронного справочно-библиографического аппарата универсальных научных / Л. Г. Тараненко // Библиосфера. – 2014. – № 1. – С. 25 – 28.
21. Фокеев В. А. Библиографическая наука и практика : терминолог. слов. / В. А. Фокеев. – Санкт-Петербург : Профессия, 2014. – 270 с.
22. Швецова-Водка Г. Н. Особенности библиотеки как документальной системы // Науч. и техн. б-ки. – 2013. – № 9. – С. 44-50.
23. Отчет о работе библиотеки за 2017 год / Библиотека № 2 им. Л. Н. Толстого. - Санкт-Петербург, 2018.