

Справочная деятельность библиотек области и ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова» в 2022 году

*Галанцева Елена Ивановна,
начальник Справочной службы*

Справочное обслуживание остаётся одним из важнейших направлений деятельности библиотеки, не зависимо от ее ведомственной принадлежности, и основной государственной услугой.

Выполнение запросов пользователей традиционно базировалось на использовании СБФ и СБА библиотеки. Расширение ресурсной базы изменило возможности библиографического поиска, но это не повлекло за собой появления новых форм обслуживания. При выполнении справок, посредством собственном СБА или с использованием электронных локальных БД, сетевых ресурсов, Интернет-ресурсов, технологическая цепочка «пользователь – запрос – библиотекарь – поиск информации – ответ» не меняется с XIX века.

Организация СБО внутри ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова» выглядит таким образом на данный момент.



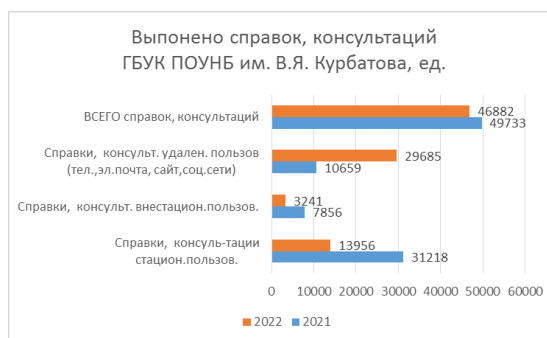
Основными каналами удаленного взаимодействия с пользователями остаются Виртуальная справочная служба, электронные почты структурных подразделений библиотеки, телефон, страница ВК <https://vk.com/biblioplace>. За 2022 года отделами обслуживания выполнено 4,859 тыс. справок, библиографических консультаций, прочих консультаций - 4,774 тыс.

С апреля 2022 года информационный центр переименован в справочную службу ГБУК ПОУНБ им. В.Я. Курбатова. В целях улучшения обслуживания создана двухуровневая модель справочно-библиографического обслуживания читателей/пользователей библиотеки. На первом уровне выполняются простые адресные и фактографические справки, ориентирующие

консультации; запросы 2-го уровня, требующие углубленного поиска, выполняются в зале каталогов.

Справочная служба является центром справочно-библиографического обслуживания библиотеки в целом, координирует и регулирует выполнения запросов пользователей в структурных подразделениях.

Общее количество справок и консультаций по отделам обслуживания в 2022 году меньше, чем в 2021 году. Увеличивается число удаленных индивидуальных запросов (обращений) к электронным библиографическим базам данных, которые являются основой виртуального СБО.



Справочная служба ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова» осуществляет также методическую деятельность, обучение специалистов муниципальных библиотечных образований Псковского региона: проводит индивидуальные и групповые консультации по организации и методике справочно-библиографической работы, поиску и использованию источников информации, включая электронные ресурсы; организует и проводит методические совещания, семинары по справочно-библиографической и информационной работе.

Поступления в справочно-библиографические фонды (СБФ) муниципальных библиотечных объединений Псковской области в 2022 году составили 1,1 тыс. экз. (0,9 тыс. экз. в 2021 году). Незначительное увеличение литературы в справочных фондах библиотек прошло только в централизованных системах (Дновская ЦБС, Палкинская ЦБС), на базе которых открыты модельные библиотеки нового поколения в рамках Национального проекта «Культура». Возможности доступа к энциклопедическим и справочным изданиям сети Интернет позволяют, тем не менее, в полном объеме выполнять фактографические запросы читателей не только районных библиотек, но и сельских.

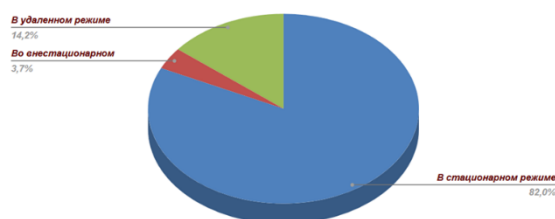
Всего за 2022 год библиографические картотеки пополнились на 29,32 тыс. записей (+ 2,92 тыс. к 2021 г.). 10 систем из 26 муниципальных библиотечных объединений заморозили традиционные систематические картотеки статей. С начала 2022 года из 24 муниципальных районных

библиотек только 6 ведут СКС. Основным источником пополнения СКС являются периодические издания, поступающие в библиотеку. Подписка на периодические издания библиотек муниципальных образований Псковской области оформляется за счет местных бюджетов. Большая часть районных библиотек выписывают в среднем от 3 до 7 наименований, либо вообще не имеют журналов. Библиографическая роспись ведется только для краеведческих электронных каталогов. Данная сложившаяся ситуация связана также с нехваткой библиографов. Из 24 районных библиотек 7 не имеют в штате библиографа, в 3-х библиотеках специалист работает на неполную ставку: Порховская ЦБС, ЦРБ Невельского района, Гдовская РЦБ.

Актуализация СБА библиотек в районах происходит за счет пополнения тематических картотек, тематических папок, папок-подборок, которые становятся все более востребованы при выполнении запросов пользователей, в которых за годы накоплен огромный объем фактографической и библиографической информации.

За 2022 год библиотеками Псковской области выполнено 169,062 тыс. запросов пользователей.

Соотношение справок, консультаций (удаленный, стационарный, внестационарный режим) в муниципальных библиотеках Псковской области, 2022 г.



В 2022 году запросы в стационарном режиме составляют 82,0% (138,702 тыс. ед.), в удаленном режиме – 14,2% (24,060 тыс. ед.), во внестационарном – 3,7% (6,300 тыс. ед.).

Мы наблюдаем, небольшой, на 0,9%, (в 2021 году запросы в стационарном режиме составляли 81,1%), рост числа справок, выполненных в стационарном режиме. Это свидетельствует о востребованности библиотек как библиотечно-информационных центров, предоставляющих информацию, которую читатель на селе может получить только в библиотеке. Количество справок удаленным пользователям увеличилось на 0,6%. Читатели обращаются в библиотеки через сервисы виртуальных справочных служб: виртуальные справки представлены на сайтах 13 библиотек: ЦБС г. Пскова («Краеведческая справочная служба»), Великолукской ЦГБ им. М.И. Семевского («Виртуальная краеведческая справка»), Дедовичской ЦРБ, Дновской ЦБС, Невельской ЦБС, Палкинской ЦБС, Плюсской ЦРБ, Пустошкинская РБ, Пушкиногорская ЦРБ, Себежская ЦРБ, Струго-Красненская ЦРБ («Обращения граждан», «Обратная связь» или «Диспетчер обращений»), Межпоселенческого библиотечного объединения Локнянского района,

Опочецкой РБ («Виртуальная справка»). Востребованы у пользователей представительства библиотек в социальной сети «ВКонтакте» как каналы СБО.



Адресные и тематические справки преобладают среди запросов читателей муниципальных библиотек области – 37,3%, 34,6%. Фактографические справки в составляют 8,5%. Прочие консультации (о проводимых мероприятиях, услугах библиотеки) – 9,3%. Последние годы данная тенденция соотношения видов справок не меняется.

Развитие информационно-коммуникативных технологий позволило библиотекам внедрить новые формы справочно-библиографического обслуживания пользователей: доступ к электронным каталогам, библиографическим и полнотекстовым базам данных в стационарном и удаленном режимах, виртуальным справочным службам, возможность отправления запросов по электронной почте. Создание групп в социальных сетях позволило наладить каналы обратной связи и прямого общения читателя с библиотекой.

Информационно-коммуникативные технологии предоставили комфортные условия пользователям для получения результатов справочно-библиографического обслуживания в удобном электронном виде, а главное оперативность выполнения запросов самим библиотекарям. И хотя проблемы в регионе существуют: не все библиотеки на селе имеют доступ в Интернет, низкая скорость передачи данных, сельская библиотека остается единственным источником получения достоверной и полной информации. Ориентирование библиотечной работы не только на реального, но и на виртуального читателя расширяет аудиторию библиотеки, привлекает читателей обращаться не только удаленно, но и стационарно в библиотеку.