

Администрация г. Мурманска
Комитет по культуре и искусству администрации г. Мурманска
Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Центральная городская библиотека г. Мурманска»



ПРОДВИЖЕНИЕ КАЧЕСТВЕННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
КАК РЕЗУЛЬТАТ МОДЕРНИЗАЦИИ БИБЛИОТЕК

материалы
научно-практической конференции

10-11 октября 2013 г.

г. Мурманск

Администрация г. Мурманска

Комитет по культуре и искусству администрации г. Мурманска

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Центральная городская библиотека г. Мурманска»

**ПРОДВИЖЕНИЕ
КАЧЕСТВЕННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
КАК РЕЗУЛЬТАТ МОДЕРНИЗАЦИИ БИБЛИОТЕК**

Материалы
НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКОЙ КОНФЕРЕНЦИИ
10-11 октября 2013 г.

Мурманск
2013

Предоставленные тексты докладов публикуются в авторской редакции

Продвижение качественных муниципальных услуг как результат модернизации библиотек : материалы науч.-практ. конф., 10-11 октября 2013 г. / МБУК «ЦГБ»; сост. Н.Г.Кравченко; дизайн: А.А.Чубарь, Е.А.Желудков. – Мурманск : ЦГБ, 2013. – с. 138

ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БИБЛИОТЕКА Г. МУРМАНСКА НА ПОРОГЕ 70-ЛЕТИЯ

В 2013 году Центральная библиотека города Мурманска отметила 70-летие. Она была организована в октябре 1943 года, во время Великой Отечественной войны.

Сегодня муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека города Мурманска» (МБУК «ЦГБ») включает Центральную библиотеку и 16 филиалов, услугами которых пользуются свыше 60 тысяч мурманчан. Количество посещений в год составляет свыше 350 тысяч, книговыдач – около 1 миллиона экземпляров.

Благодаря долгосрочной муниципальной целевой программе «Развитие муниципальных библиотек города Мурманска как информационных интеллект-центров на 2008-2012 годы» в городе успешно функционируют 12 библиотек нового типа, услугами которых пользуются 52 тысячи горожан. Два информационных интеллект-центра (далее – ИИЦ) расположены на территории торговых центров «Евророс».

Библиотеки города стремятся быть максимально доступными для населения, расширяя территориальные и временные границы. Благодаря новым техническим возможностям массовые мероприятия для посетителей становятся разнообразнее по формам и интереснее по содержанию. Специализированное программное обеспечение и оборудование дает возможность видео- и голосовой связи в режиме on-line. Проводятся информационные и тематические презентации, медиаигры, прочно вошли в практику мероприятия в режиме видеоконференции между библиотеками города, региона, России.

С целью привлечения новых пользователей проводятся мероприятия за пределами библиотек: акции, конкурсы, литературные праздники, квест-ориентирования. В 2013 году три ИИЦ - Центральная библиотека, филиалы № 2 и 7 – впервые

приняли участие во Всероссийской акции в поддержку чтения «БиблиоНочь-2013».

Библиотеки сотрудничают с партнерами в новом формате. МБУК «ЦГБ» принимает участие в фестивале телевизионных программ и документальных фильмов «Северный характер».

Все 17 библиотек выполняют функции центров общественного доступа к информации, предоставляют доступ к справочно-правовым системам («Гарант», «Кодекс», «Законодательство России», «Консультант Плюс»).

Всем посетителям предоставляется широкий спектр сервисных услуг: работа на компьютере с доступом в Интернет; набор, редактирование и распечатка текстов; факсимильная связь; ксерокопирование; ламинирование. Доступ к Интернет в течение 30 минут предоставляется бесплатно всем посетителям старше 14 лет, в двух библиотеках оборудована точка доступа Wi-Fi. Для того чтобы этими услугами смогли воспользоваться пенсионеры и люди с ограниченными возможностями, которые не владеют основами компьютерной грамотности, сотрудники ИИЦ проводят бесплатные занятия по обучению этим навыкам. За 5 лет обучено свыше 3,5 тысяч человек.

Библиотека имеет свой сайт www.murmanlib.ru. Количество посещений с каждым годом увеличивается и составляет более 20 тыс. посещений за год. На сайте представлены услуги: виртуальная справка, доступ к электронному каталогу, online-продление, с 2013 года добавлен архив газет «Вечерний Мурманск» и «Арктическая Звезда».

К 100-летию города-героя Мурманска стартовала новая долгосрочная целевая программа (далее – ДЦП) «Модернизация муниципальных библиотек города Мурманска на 2013-2016 годы». На I этапе реализации программы после реконструкции и капитального ремонта открылся филиал № 6, где созданы условия для интеллектуального досуга и отдыха всей семьей, организована студия творчества для занятий различными ремеслами. В рамках ДЦП планируется завершить автоматизацию всех библиотечных процессов, модернизировать

все имеющиеся библиотеки для того, чтобы все жители города имели равные возможности в получении качественных библиотечных услуг по месту жительства.

Одним из программных мероприятий стала научно-практическая конференция «Продвижение качественных муниципальных услуг как результат модернизации библиотек», которая прошла 10-11 октября 2013 года в Центральной городской библиотеке. Состоялись пленарные заседания, круглый стол на территории библиотеки в торговом центре, презентации, экскурсии. В конференции приняли участие более 60-ти специалистов из г. Москвы, Санкт-Петербурга, Мурманска и Мурманской области. Обсуждались различные аспекты предоставления качественных государственных услуг, комплексный подход к автоматизации библиотек, коллеги делились опытом работы с различными категориями читателей: молодежью, людьми с ограниченными возможностями здоровья и др.

Администрация МБУК «ЦГБ» выражает благодарность всем участникам юбилейной конференции, посвященной 70-летию Центральной городской библиотеки, и надеется на дальнейшее плодотворное сотрудничество.

ПОЛНОТЕКСТОВЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ В СИСТЕМЕ ИРБИС: СОЗДАНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

Аникова Татьяна Николаевна,

*заведующая отделом автоматизации
МБУК «Мончегорская централизованная
библиотечная система»*

Работы по внедрению системы ИРБИС в библиотеке начались с 2002 года. На сегодняшний момент автоматизированы процессы комплектования, каталогизации, регистрации читателей. В ЦБС разработан поэтапный план внедрения системы ИРБИС64, но в связи с недостаточным финансированием реализация программы по полному внедрению системы затягивается.

Для полноценного функционирования системы необходимо 100%-ное отражение информационных ресурсов в электронном каталоге. В Мончегорской ЦБС электронный каталог ведется с 1994 года, с 2006 г. в каталог стали заносить не только новые поступления, но и начался процесс ретроввода. В первую очередь, были введены фонды читальных залов, специализированных подразделений (Публичный центр правовой информации, сектор литературы по искусству).

Параллельно ведутся работы по внедрению АРМа Книговыдача. Для тестовой работы с этим АРМом определены 2 подразделения работающих в режиме читального зала, т.к. именно в читальных залах одно из условий - отсутствует требование подписи пользователя в читательском формуляре. Это Публичный центр правовой информации и читальный зал отдела обслуживания Центральной городской библиотеки.

Процесс внедрения автоматизированного обслуживания пользователей потребовал изменений организационного и технического характера. Так, был изменен порядок записи пользователей в библиотеку. Введены: читательские билеты с штрих-кодом, листки регистрационного учета.

Внесены изменения в БД Читателей, переработаны выходные формы статистики в АРМе Книговыдача, с учетом требований библиотечной статистики, принятой в ЦБС.

В 2012 году уже в штатном режиме начали работу по использованию АРМа «Книговыдача» сотрудники читального зала ПЦПИ и читального зала отдела обслуживания Центральной городской библиотеки. Для этого были автоматизированы рабочие места библиотекарей, установлены сканеры для считывания штрих-кодов читательских билетов.

Но, пока это только первый этап внедрения АРМа Книговыдача. Надеемся, что в скором будущем мы сможем увеличить количество структурных подразделений, обслуживающих читателей в автоматизированном режиме.

И, конечно, остается много проблем, которые предстоит решить, в связи с принятием новой инструкции по учету библиотечного фонда.

В первую очередь, это касается постановки на учет и дальнейшем использовании в АРМ «Книговыдача» электронных документов, и, безусловно, удаленных баз данных.

Но я бы хотела рассказать вам об одном из компонентов системы ИРБИС, который мы широко используем для выполнения краеведческих запросов пользователей.

Коллеги, работающие в системе ИРБИС, знают о возможности подключения полных текстов документов в библиографические базы данных, которые дает ИРБИС64.

Но, существует модуль, предназначенный для создания и использования полнотекстовых баз данных.

Это ИРБИС64 ПОЛНОТЕКСТОВЫЕ БД.

Документами полнотекстовых баз данных могут быть тексты в форматах TXT, DOC, RTE, PDF, HTM, HTML. Никакой дополнительной обработки для включения полных текстов в базу данных не требуется. Тексты могут сохраняться в базе данных в специальном архивном файле или в виде ссылок. В последних версиях добавлены файлы типа DJVU.

Система полнотекстовых баз данных ИРБИС64 включает в себя:

Расширенный АРМ “Администратор”, который помимо стандартных функций включает в себя дополнительные режимы для работы с полнотекстовыми базами данных:

- создание (пополнение) полнотекстовых БД;
- естественно-тематическая классификация текстов (на основе которой реализуется «поиск похожих текстов»);
- смысловой анализ текстов;
- автоматическое разбиение многостраничных текстов – в результате каждая страница виртуально функционирует в базе данных как отдельный документ.

АРМ конечного пользователя (читателя) для поиска и просмотра в полнотекстовых баз данных. В АРМе реализованы специальные поисковые алгоритмы:

- поиск по запросу на естественном языке с ранжированием найденных текстов;
- поиск текстов по сходству («поиск похожих текстов»);
- применение для поиска в полнотекстовых БД тематических навигаторов.

Как уже говорилось, этот АРМ предназначен для непосредственного поиска по всему массиву включенных документов.

На слайде представлен алгоритм поиска по БД «Память Мончегорска», разработанный библиографами нашей ЦБС.

Т.к. в БД нет библиографических описаний документов, то пользователь формирует свой запрос в поисковом окне. Словарь предлагает варианты ключевых слов.

Результатом поиска по БД является найденные системой документы. Необходимо отметить, что поисковый термин выделен цветом в тексте документа. Пользователю доступны также и «похожие документы».

В 2007 году Центральной городской библиотекой началась реализация проекта «Память Мончегорска». Значительную и наиболее интересную часть краеведческого

фонда составляют местные периодические издания и, в первую очередь, газета «Мончегорский рабочий».

Газета начала выходить с 1935 года под названием «В бой за никель», позднее «Северный металлург» и представляет своеобразную летопись города, отражающую политическую, общественную, культурную жизнь города, повседневный быт горожан.

Именно для сохранности газетного фонда и был разработан проект «Память Мончегорска»: перевод краеведческого газетного фонда в электронный вид. Его цель: не только сохранить фонд, имеющий историко-культурную ценность для города Мончегорска, но и сделать его доступным широкому кругу читателей библиотеки.

На сегодняшний день база данных «Память Мончегорска» включает 1190 полнотекстовых документов, электронные версии газет «В бой за никель», «Северный металлург», «Мончегорский рабочий» 1938-1958 годов выпуска. БД доступна для читателей в компьютерном зале Центральной городской библиотеки.

Сотрудниками Центральной городской библиотеки был создан рекламный ролик БД «Память Мончегорска». Он демонстрируется на Мончегорском телевидении, доступен для просмотра и скачивания на сайте нашей ЦБС по адресу monlib.ru и на страничке нашей ЦБС В Контакте.

ПОКОЛЕНИЕ NEXТ: ГРАНИ СОТВОРЧЕСТВА

Баланюк Валентина Валентиновна,

*заместитель директора по работе с детьми
МУК «Централизованная библиотечная система»,
г. Оленегорск*

У группы «Непоседы» есть замечательная песня: «Листая книг страницы, мы ждали 21-й век, Мечтали о великом, о радости больших побед...».

Век, 21-й. Век современных технологий и ярких фантазий, век катастроф и природных катаклизмов, век бездушия, мир «где все возможно и почти ни в чем нет определенности» (В.Гавел). Век, в котором взростеет и набирается опыта поколение NEXТ. Древнеримский философ и блестящий оратор Марк Туллий Цицерон однажды мудро заметил: «Каждому возрасту присущи свои особенности».

Какое оно, это загадочное поколение NEXТ? На бескрайних просторах Интернета было найдено два очень интересных мнения.

Первое принадлежит 15-летней школьнице Варваре Негрובовой: «Так какое ты – «поколение nexт»? Дети новорожденного капитализма – это будущие хозяева XXI столетия. Каким оно будет? Для начала немного о нас. Нам 14-17 лет. Одни из нас из семей, еле сводящих концы с концами. Нередко это дети врачей и учителей. У многих из нас родители страдают алкоголизмом, неполные семьи, неблагоприятные отношения между родителями. Среди нас есть и те, кого называют «золотой молодежью». В общем, мы мало, чем отличаемся от любого другого поколения. Так каков ты, человек нового тысячелетия? В твоих руках мобильный, в твоих ушах наушники. Ты познаешь мир по телепрограммам и оставляешь свой след в глобальной паутине. О чем ты думаешь, мечтаешь? Что ты хочешь от жизни?» Источник: <http://shkolazhizni.ru/archive/0/n-14721>.

Второе: достойный ответ - группа NEXT.

1. Наши мысли сегодня о будущем.
Путь к успеху — здоровье нации.
Мы возьмём с собой только лучшее
Из уроков цивилизации.

2. Нас врасплох не застанут трудности,
Хоть проблем на пути не мало.
Верим сердцем, что путь к гуманности
Приведёт к торжеству идеалов.

3. Идеалы добра нетленные
Сделаем для себя основой,
Чтоб счастливой видеть вселенную —
Человек должен жить свободой.

4. Наши знания — уроки прошлого.
Забывать трудный путь не стоит.
В настоящем так много хорошего,
С ним мы будущее построим.

ПРИПЕВ: Мы — поколение Next, поколение Next,
Поколение самых лучших.

Мы — поколение Next, поколение Next.
С новым временем в ногу идущих./ 2 раза

5. Не зависит судьба от случая.
Выбор наш — не плыть по течению.
Результаты уже получены:
Всё зависит от убеждения.

6. Верим мы, что успех для каждого.
Верим мы, что мечты все сбудутся.
Путь развития мы покажем вам,
Планы все реализуются.

Источник: (www.solovnik.ru).

Они – действительно идут в ногу со временем. Они свободны в выборе жизненных ориентиров, досуга, путешествий

и читательских предпочтений. Каким образом библиотека может стать им полезной и интересной? Ответ очевиден – мы должны меняться, наполняться новыми технологиями, становится интересными собеседниками, слушать, а не поучать, стать местом, где молодежи будет интересно. Но ни в коем случае не забывать про книгу!!!

Как необыкновенно прав был Владимир Владимирович Маяковский, написав:

Вооружись учебником – книгой!
С детства мозги развивай и двигай.
Помни про книгу,
Только с ней
Станешь строителем радостных дней!

Немного статистики.

Город Оленегорск расположен на Кольском полуострове, за Северным полярным кругом, в 112 км к югу от Мурманска. Население – 29,8 тыс. чел. Молодежь - 5189 чел. Количество читателей юношеского возраста в библиотеках Оленегорской ЦБС составляет 2257 человек, в т.ч. старшеклассников – 620 чел., учащихся ПУ – 30 чел., студентов – 455 чел. Охват книгой поколения Next – 43,5%.

В городе Оленегорске насчитывается три общеобразовательные школы и одна вечерняя школа. Старшие классы (часть 8-х, 9-х, все 10-11 кл.) учатся в здании одной школы. Для выпускников в нашем городе есть только одно учебное заведение – горно–промышленный колледж, где в основном представлены рабочие специальности для юношей. В Оленегорске нет техникумов, высших учебных заведений, следовательно, тенденция оттока молодежи в большие города сохраняется. Для молодого поколения распахнуты двери всех четырех городских библиотек, к сожалению, ежегодно число молодых людей, которые систематически посещают библиотеки и читают книги, неуклонно уменьшается.

Французский политик и дипломат, мастер политической интриги Шарль Морис де Талейран однажды заметил: «Хорошая библиотека оказывает поддержку при всяком расположении духа».

Именно такой, на мой взгляд, является и наша – Центральная детская. У нас существует бодрая кричалка, которую мы с нашими читателями большими и маленькими озвучиваем на всех городских мероприятиях:

Очень важно для человека знать дорогу в библиотеку!

Мальчишки и девчонки!

Папы и мамы!

Проспект Ленинградский у нас – самый главный!

В счастливом доме под номером семь,

Места хватило практически всем:

Пять магазинов, офис, аптека и

самая классная детская библиотека!

Дружище, товарищ, родитель, ребенок,

Запомни, пожалуйста, это с пеленок,

Где лучшие книги?

В нашей библиотеке!

Где лучшие тусовки?

В нашей библиотеке!

Где лучшие игры?

В нашей библиотеке!

Где лучшие библиотекари?

В нашей библиотеке!

И так до бесконечности....

Центры общественного доступа в библиотеках необычайно интересны молодому поколению: «Век 21-й техничен и быстр! Тинейджер! Без промедленья – используй новые достижения!»

Помимо всех своих замечательных функции и предназначений ЦОДы развивают Интернет–коммуникацию молодых, открывают ресурсы Всемирной паутины для

образования и творчества: «Однако, дружище, меру знай! Знания в книгах ищи! Дерзай!»

Мы стараемся раскрывать библиотечные фонды с помощью ярких книжных выставок. «Приятель, забудь про Интернет! Лучше книги - в мире нет! В библиотеке выставки полезные, ужасно интересные!». Неизменным спросом пользуются выставки «Я - молодой!», «Поколению RU - чтение в радость». А в старшем читальном зале, накануне выставки-ярмарки образовательных услуг была развернута выставка «Выбрать и не пожалеть». При её оформлении мы исходили из следующего: довольно часто старшеклассник представляется нам «витязем на распутье»: куда пойти? Что выбрать? Но согласитесь, что одноименная картина В.Васнецова довольно мрачная, поэтому мы остановились на другой работе замечательного русского художника «Три богатыря» и в качестве эпиграфа немного «подправили» стихотворение Андрея Усачева:

«Гремели славой в сказках и былинах
Три друга, три товарища старинных.
Плечом к плечу с врагами бились три богатыря:

Алеша
И Добрыня,
И Илья.
Век 21-й! Суета!
ЕГЭ, коррупция...
Но помни выпускник –
При выборе профессии
И ныне
Придут на помощь
Три богатыря с картины:
Алеша
И Добрыня,
И Илья»

А в качестве доброго помощника богатырям выступил наш «вечный студент», подсказывая ребятам, на какие разделы книжной выставки им стоит обратить внимание.

Мы предлагаем формы досуга, ориентированные на саморазвитие молодого человека: «Молодежь! На библиотечные мероприятия! Смело! Лево! Лево! Лево!»

Пытаемся разрушить установку только на развлечение. Библиотеки формируют думающую аудиторию, а значит, меняют «клиповое» сознание молодых людей. Это: литературные вечера, встречи с интересными людьми, уроки информационной культуры, профорientационные занятия, слайд-презентации, краеведческие чтения.

И, конечно же, дискуссии – в качестве примера – встреча с мэром Денисом Александровичем Володиным, прошедшая под девизом: «Книга – это знаний бездна, читать престижно и полезно».

В размеренную жизнь библиотек стремительно вошла такая форма работы как Акция:

- литературный автобус;
- библиотека – молодой семье;
- библионочь;
- дни открытых дверей;
- библиодесанты;
- в Интернет – с библиотекой;
- литературная лавочка, в которой с удовольствием принимают участие наши молодые читатели, продвигая библиотечные услуги, и рекламируя «радость чтения».

Новой, интересной для нас и для наших читателей, формой библиотечной работы стала социальная практика в библиотеке и проведение Дня дублера. На практике мы показываем жизнь библиотеки изнутри, открываем мир библиотечной профессии.

Когда появились первые библиотеки? Чем печатная книга отличается от электронной? Что такое ББК и уж совсем непонятное – шифр книги? Зачем в библиотеке каталог? Как

искать информацию в энциклопедиях и справочниках? Почему такое запутанное и страшное библиографическое описание? Написать аннотацию – да запросто...; Почему так важно правильно записать в читательский формуляр книгу?

Теория казалась достаточно ясной и простой! А как на практике? Акция «День дублёра» дала ответы на все вопросы.

С утра девчонки были погружены в библиотечную статистику. Оказывается, «точковать» и рисовать «квадратики» так интересно! А правильно расставить книгу довольно трудно! Все время вспоминали алфавит! А уж как здорово найти с первой попытки формуляр читателя, подобрать и записать ему книжку!

Коммуникабельность, дружелюбие девочек покорило всех наших читателей: и взрослых и детей. Творчество и необыкновенный артистизм проявили дублёры и в подготовке массовых мероприятий.

Яна Скворнская, Анжелика Облова, Маша Толстова и Варя Труфанова провели познавательный час информации для семиклассников «Вербальное общение». Жесты, позы, тембр голоса – как они оказывается важны в жизни человека. Рассказывали девчонки увлеченно, а уж как демонстрировали жесты и позы! Комментарии 7 «А» и их классного руководителя Людмилы Николаевны Озёкиной только в превосходной степени: «Замечательно! Побольше таких встреч!».

Вторая творческая группа – Ира Кириллова, Юля Аладьина, Дарина Михеева, Юля Сабукевич, Дарина Семенова, Полина Трунова и Женя Здрогова подготовили загадки, подвижные игры, хит – парад литературных героев, театрализованное представление для учеников 4 «Б» класса. Дети были очарованы, заинтересованы, активны. А где бы вы еще увидели таких замечательных – Золушку, Спящую Красавицу, Старуху Шапокляк, Буратино, бабу-Ягу? Превратились в Мойдодыра, Самовар, слона или носорога? Узнали бы, как здороваются рыбаки в Норвегии, борцы сумо в Японии и швейцарские сыровары?

Вместе со своим учителем Людмилой Павловной Байчуриной ребята громко кричали «Спасибо»!

После завершения практики, мы просим ребят поделиться своими впечатлениями: «Меня зовут Владислав, и я очень не люблю читать книги. Каждая книга нагоняет на меня вселенскую тоску. Я уверен, что это только от того, что я не стараюсь вникнуть в смысл историй, напечатанных на их страницах. И, зная это, мои друзья и родные очень удивились, зачем же я пошел на данный электив. В общем-то, я и сам не очень был уверен, стоит ли... Как только я посетил первое занятие, меня просто шокировала информация, полученная мной о том, какая сложная работа у работников библиотеки. Скажу прямо, я бы вряд ли согласился на такую работу. Я очень благодарен этим людям за предоставленные мне знания, за их терпение и труд. Довольно долго придется описывать все то, чему они меня научили, поэтому я просто скажу: МНОГО! Благодарю всех давших мне знания, желаю вам долголетия и процветания» (Влад Штирмер).

«Социальная практика, проходящая в ЦДБ, мне понравилась. По сравнению с другими элективами, этот гораздо интересней. Особенно порадовала теплота библиотекарей, их терпимость к нам, вредным школьникам, а также их любовь к своей работе. Несмотря на сонное состояние (которое к слову, никак не связано с занятиями в библиотеке, просто в школе замучили), все-таки удавалось взбодриться, особенно, когда приходилось ходить по помещению, судорожно ища нужные каталоги и книги. Еще, конечно, без помощи библиотекарей (а по совместительству, наших педагогов) мы не смогли бы справиться. В общем, хочу сказать свое душевное «спасибо» за приобретенные знания, опыт и хорошее настроение. Прошу прощения за кривость почерка и возможные пунктуационные ошибки» (Цебренок В.).

Эти слова дороги для нас, содружество продолжается, а значит, еще много девчонок и мальчишек откроет библиотечные тайны и расскажет о них своим сверстникам!

Мы провели три встречи из цикла «Приходи на меня посмотреть...», это была попытка объединить творческую молодежь на базе ЦДБ, создав клуб «ЛиТ» (Литература и творчество).

1 марта 2011 г. состоялась первая творческая встреча в клубе «ЛиТ», ее героиней была наша давняя читательница Ксения Вельмякина. Время для встречи было выбрано не случайно: и открытие таблицы Менделеева, и Всемирный день кошек – все эти события произошли именно в этот день: словом, день уникальный. Первый день весны отмечается во всех странах, вот и мы решили, что цикл мероприятий «Приходи на меня посмотреть...» нужно начинать именно в первый день весны, ведь весна – это символ новых начинаний! Поздравить Ксению с дебютом и поддержать пришли и одноклассники, и первая учительница Ольга Ивановна Конкул, и классные руководители Татьяна Николаевна Трошина (5-9 классы) и Маргарита Павловна Пимичева (10-11 классы), и преподаватель детской художественной школы Галина Николаевна Рогова, и, конечно же, мама – Елена Александровна Вельмякина. О чем говорили? Ну, конечно же, о творчестве.

Ксения с 6 лет занимается в художественной школе, а своей итоговой работой она выбрала витражи. Вместе с Роговой Галиной Николаевной она разработала эскизы витражей для окон центральной детской библиотеки, и часть из них уже воплотила в жизнь.

От творчества разговор плавно перешел к литературе, которую Ксения любит с самого раннего детства. Уже тогда мама (в прошлом учитель русского языка и литературы) привила дочери вкус к хорошим книгам.

Юная художница рассказала своим слушателям о литературе для тех, кто хочет взять в руки кисть, поделилась информацией о том, в каких книгах можно прочесть о знаменитых художниках: Врубеле, Рафаэле, Гогене и многих других. Не обделила вниманием и авторов своих любимых произведений: сестер Воробей, Вильмонт, Нестерину, Леванов

у, Щеглова, Витчер, Снегова, Уилсон, Усачеву. Рассказала, как литература переплетается с темами ее творчества: например, расписная доска вышла из под ее кисти благодаря «Вечерам на хуторе близ Диканьки» Н. Гоголя, а С. Маршак вдохновил девушку на написание зимнего пейзажа. Вечер получился душевный, тем более, что закончился он пирогами с чаем.

Встреча 2-я. Виктория Цебренько. Удивительно талантливая и поэтически одаренная девочка. Целеустремленная, чуть замкнутая, очень любит поэзию Иосифа Бродского. У Вики 2 сборника стихотворений «Полуночный блюз» и «Под мелодию дождя».

Ночь. Весна налажена и пылает лицами.

А стихи под кожей скребутся спазмами
Невпопад. Не в срок. Рождены соблазнами.

И несутся вниз мятыми страницами.

Сейчас Вика учится в Санкт-Петербурге, в знаменитом университете, летом при встрече заговорили об эпистолярном жанре, а в сентябре в библиотеку пришел тоненький конвертик.

Куда: Долго-долго двигаться на север, а потом еще чуть-чуть.

Кому: Добрым Книжным Феям.

Из письма: Ладно уж, не обидим вниманием вечные темы. В Петербурге, конечно, дожди. За окном – залив и крики чаек. Скоро придут ветра. Скромная коллекция книг передает привет Вашей бесконечной: вот томик Бродского, привычно щурясь, кивает, вот Цветаевская Сонечка шлет воздушный поцелуй (нет... поцелуйчик), книга по клинической анатомии, сама пугаясь, кажется, своего имени, виновато прячется за других, вот Хармс в мягкой обложке приветливо кричит что-то – да поди разбери что. Новостей никаких – но так часто бывает с теми, кто не помнит, что было минутой ранее. Со всей теплотой из холодного Петербурга.

3-я встреча. Её героиня – яркая, талантливая, активная и очень артистичная Татьяна Ананьева. Она ученица 11 «В»

класса СОШ №4, лидер Оленегорского добровольческого движения, замечательный фотограф. Фотовыставка Татьяны очаровала – разные по тематике, художественному замыслу фотографии покорили всех. Девушка рассказала о своих любимых книгах, интересных моментах походной жизни, своем участии в волонтерском движении, удивительно тонко и нежно прочла стихи в прозе И.С. Тургенева и военные строки Юлии Друниной, исполнила свои любимые песни. Друзья и читатели ЦДБ, пришедшие на вечер были покорены Танюшкой и искупали её в море комплиментов.

Хочется сказать, что все эти встречи не были «принудительной», аудитория не сгонялась, а приходили друзья, молодежь, которой было интересно, но в большее встречи не сложились...

А 4 ноября 2012 года у нас в библиотеке появился ОКЛАИМ - Оленегорский клуб любителей анимэ и манги. Все началось с удивительной девочки – Ульяны Жардецкой. Она пришла в библиотеку и поделилась своим увлечением с ведущим библиотекарем ЦДБ Натальей Витальевной Васкум. И нашла в ее лице настоящего единомышленника.

Сейчас в клубе – 18 человек (студенты ОГПК и школ города). У них есть свой флаг, где зеленый цвет означает сплоченность, оранжевый – позитив, голубой – вдохновение и синий – фантазию. Свой символ – Аки, рожденный осенью. Свой девиз: «Наш девиз 4 слова: аниме – вот это клево!»

Круг интересов клуба ОКЛАИМ:

1. Манга и все, что с ней связано;
2. Аниме и все, что с ним связано;
3. Общение и объединение увлеченной молодежи;
4. Подготовка и проведение мероприятий для читателей ЦДБ;
5. Участие в конкурсах ЦДБ конкурсах, организованных внутри клуба;
6. Творчество;
7. Книгообмен.

Так как литературы, отвечающей сфере наших интересов, в библиотеке еще очень и очень мало, темы для наших встреч ребята придумывают сами. Среди них: «Добрый волшебник Хаяо Миядзаки», «Вокалоид», «Знакомьтесь – Хроники Чедрика: все о девятом искусстве», «Жанры аниме и манги, или Что подходит для тебя», «История создания манги», «Что такое аниме», «Жанры манги», «Жанры аниме», «Искусство косплея», «Символика в аниме», «Символика в манге», «Представление новой книги Питера Грея «Рисуем манга».

Свои первые шаги в стиле манга делают и на творческом поприще: оформляют плакаты для участия в конкурсах: «Веселое Рождество», «Поздравление библиотеке». Своё умение ребята демонстрируют на библиотечных стендах «Летние забавы или как классно провести лето с книжкой», «Мы всегда везде online! Приходите к нам в ОКЛАИМ!».

Очень часто оклаимовцы собираются для проведения манга-чаепитий. Такая форма удобна как для проведения мозгового штурма, так и для празднования их маленьких побед. Ребята планируют создать и собственную библиотечную мангу, которая помогала бы читателям среднего школьного возраста лучше ориентироваться в СБА и фонде библиотеки, познакомила бы желающих с историей возникновения библиотек и книги в России и мире. Но, пока, это только в планах, а сейчас, они поняли, что библиотека – прекрасная площадка для творчества и общения.

Гармоничное библиотечное пространство для молодёжи невозможно без социальных сетей – все наши библиотеки имеют свои странички Вконтакте с массой полезной и познавательной информации, а страничка «Читающий Оленегорск» - Это совместный проект библиотечной системы города и книжного магазина «Кругозор», направленный на продвижение чтения.

Пройдут годы, а может быть и века, но мы всегда будем приходить туда:

Б где к нам бесконечно благожелательны
И где всегда искренно и изобретательно

Б где всё выглядит безукоризненно блестяще
Л где мы откроем ларчик любознательности
И где нас ждет игра и интрига
О где мы будем ослепительно обласканы
Т где процветает терпимость и творчество
Е где нас ждут ежедневно единомышленники
К где всегда культура и креатив
А авантюра и аргументы живут на одной книжной полке.
...В библиотеку, где всегда воскликнут: Здравствуй,
племя младое, незнакомое! Протянут руку помощи и одарят
сотворчеством.

Я верю в это, глядя на работу молодых коллег и уверена,
что мы всегда будем идти одной дорогой с поколением NEXТ.

Молодежь Оленегорска – поэту Владимиру
Владимировичу Маяковскому:

Читать всегда,
читать везде,
до дней последних донца,
читать -
и никаких гвоздей!
Вот лозунг наш и ...

А вы согласны? Мы открыты для дискуссии! Рады видеть
всех: Мурманская область, г.Оленегорск, МУК "ЦБС.

БИБЛИОТЕКА В ТОРГОВОМ ЦЕНТРЕ: ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИННОВАЦИОННОЙ МОДЕЛИ

Вовченко Оксана Григорьевна,

*заведующая информационным интеллект-центром –
филиалом № 9 МБУК «ЦГБ»*

В 2012 году закончилась реализация муниципальной целевой программы «Развитие муниципальных библиотек города Мурманска как информационных интеллект-центров», целью которой являлось создание библиотек нового типа, сочетающих традиционные библиотечные формы работы с широким предоставлением электронных информационных услуг. В итоге было открыто 12 интеллект-центров, два из которых расположены на территории торговых центров.

Быть первыми всегда ответственно и трудно, но 5 лет назад мы не побоялись трудностей. И в марте 2008 года открылся первый интеллект-центр – филиал № 9 в торговом центре.

Почему информационный интеллект-центр?

В настоящее время само понятие «библиотека» звучит (воспринимается) по-новому. Сегодня это, прежде всего, интеллектуальное пространство в широком смысле. Информационный - потому что это целостное информационное пространство: книги, периодика, электронные ресурсы, современные компьютерные технологии, общение для каждого желающего, независимо от возраста и социального статуса. Интеллект-центр - потому что это не просто библиотека, а центр, выполняющий функции: центра общественного доступа к информации, общения, обучения и культуры, центра для развития интеллекта.

Основная цель работы филиала – обеспечение свободного доступа пользователей к информационным ресурсам с помощью современных компьютерных технологий. Центр видит свою миссию в том, чтобы сделать информационные и

интеллектуальные ресурсы максимально доступными и полезными каждому читателю и пользователю.

Сегодня библиотеки стараются быть современными, и это им удается. Немаловажный момент, на который необходимо обратить внимание – сначала люди приходили в торговый центр, чтобы посмотреть на новую библиотеку, сейчас все больше людей целенаправленно идут в интеллект-центр, а на обратном пути приобретают различные товары. Соседство библиотеки с торговыми залами оказалось взаимовыгодным – жители города могут совмещать приятное – покупки, с полезным – книгами, и при этом совершенно бесплатно.

Своеобразной визитной карточкой филиала стала комфортная организация единого библиотечного пространства. К данному вопросу потребовался принципиально новый подход. Организация библиотечного пространства была представлена в эскизном проекте. Согласно ему появилась зона регистрации, где ведется учет посещений и книговыдачи в электронном виде, оказываются библиотечные и сервисные услуги, осуществляется доступ к персональным компьютерам, дается пароль на подключение к Wi-Fi. Зона информационного доступа реализует возможность самостоятельной работы с документами удаленного доступа: ресурсами Интернет, справочно-правовыми системами, а также возможность индивидуального просмотра научно-познавательных фильмов, мультфильмов для детей. Конференц-зона удобна для проведения массовых мероприятий (встреч, телемостов, круглых столов, диспутов), для работы с литературой в режиме читального зала. Беспроводная точка доступа Wi-Fi позволяет работать в Интернете посетителям, пришедшим со своими электронными переносными устройствами бесплатно неограниченное время. Детская зона организована для детей дошкольного и младшего школьного возраста. Здесь дети могут не только почитать, но и посмотреть учебно-познавательные фильмы, поиграть в компьютерные развивающие игры, позаниматься творчеством.

Общей тенденцией сегодня является объединение фондов читального зала и абонементов, создание единых общедоступных книжных пространств. Актуально это и для интеллект-центра. Для читателей предоставляется возможность работы с документами (печатными, электронными, аудиовизуальными) и открытый доступ к фондам библиотеки из-за отсутствия книгохранения. Если какого-либо издания нет в нашем интеллект-центре, мы заказываем его в центральном книгохранении или по межбиблиотечному абонементу. Принцип доступности реализуется через организацию открытого доступа к библиотечному фонду, а также благодаря удобному расположению. Такой подход позволяет приблизить книгу к читателю. Значимое место в системе работы с книжным фондом занимает электронная книговыдача в АБИС «ИРБИС», которая реализуется на базе интеллект-центра в экспериментальном режиме.

Современные читатели оценивают не только информационный потенциал библиотеки, но и комфорт, современный дизайн и интерьер, которые определяют уровень респектабельности библиотеки, а также ее привлекательность. Пользователи ожидали от библиотеки условий, в которых удобно читать, заниматься самообразованием в режиме он-лайн, работать в электронной среде. Чтобы привлечь читателей, детально продумывались дизайн и интерьер. Мы старались создать такие условия, чтобы здесь было удобно, комфортно и интересно каждому читателю. В итоге получился красивый, просторный, светлый интеллект-центр, где в зоне информационного доступа стоят удобные кресла, в конференц-зоне – комфортабельные диваны, журнальные столики. Здесь читатель может полистать газету или журнал, почитать книгу, в детской зоне ребенок может делать уроки. В результате оптимального подбора мебели и техники люди приходят в библиотеку не только для того, чтобы воспользоваться различными информационными и сервисными услугами, но и просто встретиться и пообщаться.

Мы стараемся идти в ногу со временем. Предлагаем пользователям библиотечные услуги – как традиционные, так и большой выбор сервисных услуг: предоставление пользователю персонального компьютера для работы с информационными ресурсами как самостоятельно, так и с консультацией сотрудника; регистрация на почтовом сервере; запись информации на диск; набор, редактирование и распечатка текста; факсимильная связь; ксерокопирование; ламинирование; сканирование.

Для того чтобы люди пожилого возраста и люди с ограниченными возможностями, которые не владеют основами компьютерной грамотности, могли самостоятельно воспользоваться доступом к информации в электронном виде, уверенно владеть современными видами деятельности на основе информационных технологий, свободно пользоваться всеми видами ресурсов, которые предоставляет интеллект-центр, организованы бесплатные занятия по обучению этим навыкам. Осуществляя эту работу, интеллект-центр содействует повышению уровня информационной культуры, расширяющей возможности лиц пожилого возраста. Большинство обучившихся пользователей пожилого возраста наравне с молодежью свободно пользуются всеми видами электронных ресурсов интеллект-центра.

С внедрением новых компьютерных технологий, справочно-библиотечное обслуживание читателей вышло на новый уровень. На сайте mirmanlib.ru можно узнать последние новости библиотечной системы, посмотреть информацию о правилах пользования, воспользоваться информационными ресурсами и виртуальными услугами. Организована система рекламно-информационного оповещения читателей о новых поступлениях на сайте библиотеки.

Представленные на сайте электронный каталог и каталог периодических изданий дают возможность читателям самим узнать о наличии изданий в фонде всей библиотечной системы. Молодежь активно воспринимает новые формы библиотечного

обслуживания. Находясь дома, сидя у компьютера, молодые пользователи заходят в электронный каталог на сайте библиотеки, подбирают нужную литературу.

Большой популярностью пользуется [виртуальная справочная служба](#), функционирующая на сайте библиотеки, которая позволяет читателям удаленно: уточнить элементы библиографического описания издания; подобрать список литературы по интересующей теме; получить информацию об интересующих фактах и событиях. Запрос выполняется в течение 2-х рабочих дней, ответ приходит на электронный адрес читателя. Осуществление справочно-библиографического обслуживания читателей в режиме удаленного доступа по электронной почте действует с 2011 года.

Мы не стоим на месте, постоянно совершенствуем свою работу так, чтобы сделать использование библиотечных фондов наиболее удобным для читателей. Для этого с 2013 года на сайте функционирует новая услуга – онлайн-продление литературы, выданной в любом филиале ЦГБ. Молодые пользователи охотно пользуются этой электронной услугой.

Необходимо отметить, что создание локальной сети, использование электронных ресурсов справочно-поискового аппарата позволяют максимально полно, оперативно и качественно удовлетворять информационные потребности читателей, повышать их информационную культуру.

Принцип работы нашего интеллект-центра: от накопления информации внутри библиотеки мы стремимся перейти к предоставлению информации, распределенной по удаленным местам хранения, в том числе в Интернете.

Интеллект-центр выполняет функцию центра общественного доступа – предоставление свободного бесплатного доступа к государственной и социально-значимой информации. Справочно-правовыми системами «Гарант», «Консультант Плюс», «Кодекс», «Законодательство России» пользуются 26 % наших читателей. Поиск информации в СПС пользователи осуществляют как самостоятельно, так и с

помощью сотрудников центра. Ведется работа по распространению и продвижению портала «Электронный гражданин Мурманска», консультирование населения по работе с ним. Таким образом, интеллект-центр выполняет функцию коммуникативной площадки гражданского диалога, социального партнёрства населения с органами власти, а также выступает как информационный и консультационный центр по вопросам организации жизни населения.

Интеллект-центр обслуживает пользователей всех категорий: дети, юношество, взрослые. Так как основной категорией пользователей (43%) является юношество в возрасте от 15 до 24 лет, то для координации работы с молодежью в 2011 году была организована специализированная структура – сектор информационной поддержки молодежи. Основными направлениями деятельности сектора являются: организация и проведение массовых мероприятий, носящих общеобразовательный характер и направленных на активное продвижение книги в молодежной среде; проведение работы по изучению читательских интересов молодого поколения; установление партнерских отношений с государственными учреждениями и общественными молодежными организациями в проведении программных мероприятий, которые реализуются с помощью активных диалоговых форм информационно-массовой работы с молодежью. Эффективную, целенаправленную работу сектора подтверждает факт ежегодного увеличения показателя по юношеству, что указывает на дальнейшие перспективы развития сектора.

В рамках развития культурно-информационной деятельности в библиотеке внедряются интерактивные формы мероприятий с использованием мультимедийных технологий. Применяя современные компьютерные технологии в режиме on-line, мы проводим телемосты, видеоконференции между библиотеками города и области, а также интеллект-турниры, интерактивные игры. Мультимедийные, информационные технологии позволяют проводить мероприятия ярче,

динамичнее, зрелищнее. Основные преимущества таких мероприятий заключаются в дистанционном участии, доступности информации для ознакомления и обсуждения, расширении круга участников.

С целью развития информационной культуры молодежи в интеллект-центре проводятся квест-проекты, основанные на принципе командных соревнований и игровых технологий, объединяющие в себе решение интеллектуальных заданий с применением программ сканирования QR-кодов. От участников требуется применение навыков поиска, анализа, сравнения информации, а также навыков использования новейших технологий. Как показывает практика, молодежь, сталкиваясь с различными способами получения информации, не отторгает традиционные печатные издания, при этом легко и с удовольствием прибегает к новым электронным источникам и современным компьютерным технологиям. Наша задача - прививать культуру общения с различными носителями и научить выбирать необходимое и важное в огромном потоке информации.

Творческие конкурсы для молодежи проходят в нашем филиале ежегодно. Конкурс «Журнал №1», направленный на активное продвижение чтения, остается актуальным и востребованным среди молодежи. Интерес к чтению молодые творческие люди реализуют, создавая электронные презентации любимых журналов.

Интеллект-центр принимает активное участие в социально-значимых мероприятиях общегородского уровня, направленных на информационно-культурное развитие, популяризацию чтения.

С целью рекламы муниципальных библиотек города и привлечения новых читателей проводятся промо-акции. Площадкой для проведения выступает фойе торгового центра. Как в любой промо-акции используются промо-стойка и рекламный баннер, содержащий информацию об услугах, контактные данные. В ходе акции посетители торгового центра

узнают о возможностях современной библиотеки, участвуют в беспроигрышной викторине, получают призы и воздушные шары с адресом сайта Центральной городской библиотеки, а также рекламную продукцию в виде визиток и книжных закладок. Благодаря промо-акциям в интеллект-центр привлекается большое количество новых пользователей. Большинство участников записывается в день проведения акции. Многие приходят записаться через несколько дней. Нетрадиционная форма мероприятий способствует достижению более качественных результатов: повышению спроса на услуги, конкурентоспособности и привлекательности библиотеки.

Ни для кого не секрет, что в библиотеках существует проблема с кадрами – дефицит специалистов с профессиональным образованием. Тем не менее, молодые специалисты других профессий приходят в библиотеку, обучаются библиотечному делу, овладевают профессиональными библиотечными знаниями и умениями, современными информационными технологиями. Проходят обучение работе со справочно-правовыми системами, по окончании получают именные сертификаты. Оперативно вливаются в работу и добросовестно выполняют свои обязанности. Работу нашего интеллект-центра обеспечивает молодой, инициативный коллектив, состоящий из специалистов с педагогическим, социологическим и техническим образованием. Внедрение современных технологий объясняет наличие в штате интеллект-центра нетрадиционного для библиотек специалиста – системного администратора. С целью создания максимально комфортных условий для посещения библиотеки коллектив обеспечивает 2-ух сменный режим работы. Таким образом, интеллект-центр открыт для читателей с 11.00 до 20.00 с одним выходным днем.

Библиотека в торговом центре позволяет эффективно удовлетворять образовательные, информационные, культурные потребности населения, представляя собой многофункциональный информационный, образовательный,

культурный центр, реализующий индивидуальный подход к обслуживанию читателей, объединяющий традиционные формы и методы библиотечной деятельности с современными информационными технологиями, обеспечивающий свободный доступ к библиотечным информационным ресурсам для всех категорий пользователей. Что, несомненно, способствует повышению престижа библиотеки, конкурентоспособности, привлекательности за счет создания нового образа современной библиотеки. В заключении необходимо отметить, что значимость и востребованность интеллект-центра молодым поколением, той категорией, которую сложно чем-либо удивить, соответствует действительности, ибо отвечает быстро меняющимся интересам и потребностям молодых пользователей.

Таким образом, библиотека в торговом центре принимает активное участие в формировании единого информационного пространства, целенаправленно способствует развитию информационной культуры пользователей и стремительно расширяет зону библиотечного обслуживания.

ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ БИБЛИОТЕК

Галицков Андрей Сергеевич,

менеджер ООО «ЛитРес», г. Москва

Система обслуживания читателей электронными книгами на дому и на мобильных устройствах - “Библиотека ЛитРес”.

Библиотека ЛитРес является почти полным аналогом сервиса магазина электронных книг ЛитРес для библиотек и их читателей. В частности, в системе представлен полный актуальный каталог ЛитРес (более 80 000 электронных книг), включая новинки в день их появления в продаже. Это книги ведущих издательств России: ЭКСМО, АСТ, МИФ, Рипол-Классик и др. Книги таких авторов, как Акунин, Пелевин, Маринина, Донцова и др.

Особенностями работы в системе Библиотека ЛитРес являются:

- возможность удаленного обслуживания;
- отсутствие жестких требований к навыкам и технической оснащенности;
- возможность автономной работы

Библиотекари и читатели используют общий библиотечный портал: biblio.litres.ru. Каждому пользователю выдается личный читательский билет, по которому происходит авторизация. При вводе логина и пароля система определяет тип пользователя (читатель или библиотекарь) и его библиотеку, предоставляет информацию о библиотеке.

Для библиотекаря доступна выдача книг на читательские билеты, просмотр и редактирование данных читателей, просмотр фонда электронных книг, активных заказов на книги и статистика. Доступна информация об остатке средств на счете.

Для читателя доступен список выданных ему книг, полный каталог, из которого книгу можно заказать или взять по самообслуживанию, история операций и справочная информация. Читатель также может работать в системе с

мобильного устройства на платформах iOS и Android – в бесплатном приложении “Библиотека”. Ему доступен полный каталог книг с поиском, возможность прочитать отзывы, запросить выданные книги, скачать их и читать в режиме офлайн. Предоставляется информация о сроке выдаче книги.

ЛитРес подготовил специальный пакет “Библиотеки ЛитРес”. Подключившимся библиотекам доступны специальный набор от ЛитРес, включающий в себя набор читательских билетов, инструкции и презентационные материалы в печатном виде и на электронных носителях.

В ближайшее время мы планируем провести несколько масштабных кампаний по привлечению читателей электронных книг в подключенные библиотеки. Для этого, нам нужно подключить как можно больше библиотек, для чего мы предлагаем всем желающим оформить тестовый доступ на систему Библиотека ЛитРес. Он доступен при заполнении заявки. Заявку можно получить, написав письмо на наш адрес: lib@litres.ru.

ВНЕДРЕНИЕ НОВЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАБОТУ СЕВЕРОМОРСКОЙ ЦБС

Ефименко Ольга Анатольевна,

*директор МБУК «Североморская централизованная
библиотечная система»*

Развитие технологий дарит человечеству новые возможности, но также ставит перед ним новые задачи. На фоне увеличения скорости жизни и объемов информации все более актуальной становится задача эффективного управления. Естественно, что библиотека, как информационный и культурный центр, не может не шагать в ногу со временем. Тем более – в эпоху тотальной информатизации, когда человеку становится все сложнее выделять по-настоящему полезное, нужное, ценное, и когда помощь библиотекаря оказывается особенно важной.

С приходом новых компьютерных и телекоммуникационных технологий существенно расширились возможности библиотек. Процессы комплектования и каталогизации наполнились новым содержанием. Существенные изменения произошли и в обслуживании читателей библиотек, которые получили доступ к электронным ресурсам, сети Интернет и все больше и больше подстегивают библиотеки не только к освоению, но и созданию электронных ресурсов.

В активное соперничество с традиционной, печатной книгой вступили ноутбуки, планшеты, смартфоны, букридеры и другие гаджеты, оказавшиеся мощными и привлекательными конкурентами, отвлекающими читателей от тех библиотек, где практика предоставления новых информационных услуг еще не развита. Поэтому, чтобы оставаться современной и востребованной, библиотеке необходимы современный дизайн, комфортный интерьер, привлечение новых информационных ресурсов и новых компьютерных технологий. По моему глубокому убеждению, электронная книга никогда не вытеснит

печатную. Это было бы слишком примитивно и не соответствовало бы основным проявлениям прогресса человеческой деятельности. Умберто Эко в полемическом произведении о судьбе книги восклицал: «Разве кино убило живопись? Или телевидение – кино? Так добро пожаловать, графические планшеты и периферийные устройства чтения, обеспечивающие нам доступ к оцифрованной всемирной библиотеке!».

Шахматная королева наставляла Алису в Зазеркалье: «Чтобы остаться на месте, надо бегать, а чтобы оказаться впереди, надо бежать в два раза быстрее». Эта фраза писателя и философа Льюиса Кэрролла как нельзя лучше подходит для ответа на вопрос, как библиотеке стать неизменным атрибутом постоянно меняющегося общества.

«Если нас знают, значит - мы есть!» - таково кредо североморских библиотекарей. Мы делаем все, чтобы в нас видели смысл, чтобы мы были нужны, чтобы без нас было трудно, невозможно решать те или иные задачи.

Если мы, библиотеки и библиотекари, хотим оставаться на плаву, нам просто необходимо меняться. Это не только внедрение других технологий – это совершенно другой взгляд на деятельность библиотек, причем, взгляд с точки зрения читателей.

А современные пользователи хотят иметь возможность широкого выбора информационных ресурсов, так как их представления о скорости обслуживания кардинально изменились: пользователи предпочитают получать интересующую информацию на различных носителях при минимуме усилий, оперативно, в одном месте и в удобное время, нередко в режиме удаленного доступа. Если услуги, предоставляемые библиотеками, не отвечают современным требованиям и ожиданиям, то уже завтра они могут оказаться невостребованными.

Направлениями модернизации наших библиотек мы выбрали:

1. Научно-исследовательскую деятельность;
2. Автоматизацию библиотечных процессов;
3. Повышение качества обслуживания;
4. Внедрение новых технологий.

Наше движение в направлении модернизации оказалось своевременным и созвучным тем процессам, которые происходили и происходят в государстве и в ЗАТО г. Североморск. Так, принятая в 2011 году муниципальная целевая программа «Развитие информационного общества, создание системы «Электронный муниципалитет» в ЗАТО г. Североморск на 2011-2013 годы», подкрепленная хорошим финансированием, позволила нам сделать значительные шаги на этом пути. Все, что нам удалось сделать, благодаря этой программе, вы видите на слайде.

Именно в это же самое время начался, наконец, долгожданный капитальный ремонт Центральной городской библиотеки. И теперь стало абсолютно ясно, что пути назад нет. Мы просто обязаны создать новую, современную, передовую во всех смыслах библиотеку, библиотеку XXI века, и «подтянуть» до соответствующего уровня и все остальные библиотеки ЦБС.

В ЦГБ оборудовано специальное серверное помещение, в котором соблюдены все необходимые требования электро- и пожарной безопасности, в том числе обеспечен необходимый температурный режим. Для этого установлены мощные источники бесперебойного питания и сплит-система кондиционирования. Здесь находится основное хранилище информационных ресурсов и материалов в различных форматах, осуществляется администрирование локальной сети и сайта ЦБС, электронного каталога и АБИС ИРБИС64 – программной основы автоматизированного библиотечного комплекса.

В настоящий момент все библиотеки ЦБС объединены в единую локальную сеть под управлением домена, что позволяет получать доступ, либо отправлять запрос на получение необходимых пользователю информационных ресурсов из любой библиотеки, а не только в ЦГБ. В каждой библиотеке

ЦБС есть возможность вести обслуживание всеми информационными ресурсами, имеющимися в Североморской ЦБС, включая ресурсы проекта МАРС, портала АРБИКОН, сводного краеведческого каталога «Мурманская область», универсальной базой данных электронных книг, учебников и т.д.

На территории Центральной городской библиотеки и Центральной детской библиотеки, а также еще в двух библиотеках системы (Сафоновской городской библиотеке и Росляковской городской библиотеке №2) действует Wi-Fi зона бесплатного доступа в Интернет.

Для дальнейшей автоматизации библиотечных процессов и совершенствования библиотечно-информационного обслуживания началось внедрение комплекса программно-технических средств автоматической бесконтактной идентификации объектов при помощи радиочастотного канала связи (RFID). Прежде чем приступить непосредственно к внедрению данной технологии, был изучен и проанализирован опыт передовых библиотечных систем и крупнейших библиотек, уже прошедших сложный, а зачастую и болезненный процесс внедрения системы автоматизации в библиотеке, как и любое серьезное преобразование.

Просчитаны варианты и рассмотрены альтернативные пути развития. Но практика работы других библиотек показала, что автоматизация библиотечного обслуживания, а также рационализация и перестройка деятельности не только позволяют библиотекам не утратить прямого диалога с читателем, но и повысить свою привлекательность и статус среди учреждений города.

На данный момент, в Центральной городской библиотеке установлены 2 комплекта антикражных ворот, станции программирования / считывания меток; активно идет работа по обработке книжного фонда rfid-метками и внесению данных в Электронный каталог. Формирование полноценного электронного каталога – необходимое условие создания единой комплексной системы учета и контроля движения документного

фонда в библиотеке – от регистрации новых поступлений до выдачи и возврата книги читателем.

Это наиболее сложный и длительный этап (фонды ЦБС насчитывают более 310 тысяч единиц, а в электронный каталог внесено более 46 тысяч), поскольку, только после обработки не менее 80% документного фонда можно будет перейти к следующему этапу – автоматизированной книговыдаче. Автоматизированная книговыдача отвечает потребностям современной жизни и совпадает с представлениями наших читателей о современных возможностях библиотеки.

Кстати, для учета и обслуживания пользователей библиотек ЦБС разработаны и выданы первые электронные читательские билеты.

Но автоматизация библиотечных процессов – далеко не все, что требуется современной библиотеке. Создание только информационно-поисковых систем и электронных каталогов недостаточно для современного и привлекательного имиджа библиотеки. В ЦБС формируется фонд полнотекстовых краеведческих периодических изданий, который будет доступен в режиме on-line на сайте МБУК Североморская ЦБС в ближайшее время. Это стало возможным благодаря приобретению планетарного сканера формата А2 ЭлларПланСкан. В настоящее время с его помощью уже оцифровано 2886 номеров газеты «Североморские вести».

Отдел электронных ресурсов ЦГБ и другие муниципальные библиотеки Североморска предоставляют пользователям доступ к электронным базам данных с полнофункциональным поиском по различным критериям, которые содержат огромное количество учебных изданий по всем отраслям знания: «ZNANIUM.COM» (учебная база содержит более 6 тысяч наименований изданий), база данных периодических изданий компании «ИВИС» (содержит коллекцию из 41 наименования), электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн», электронная

библиотечная система издательства «Лань» (учебные и периодические издания).

Таким образом, спектр библиотечных услуг и сервисов все расширяется и усложняется. Библиотеки выступают в роли навигаторов в доступе к информации и знаниям, а библиотекарь является квалифицированным помощником в информационном море. Все библиотеки, и центральные, и находящиеся в поселках ЗАТО г. Североморск обеспечены необходимым компьютерным и мультимедиа-оборудованием, предоставляют информационные и сервисные услуги пользователям на самом высоком уровне.

Практически все библиотеки имеют LCD-телевизоры, с подключением к ноутбуку для демонстрации презентаций во время проведения мероприятий и рекламы своих ресурсов и услуг, компьютеры для пользователей и сотрудников, оборудование для ксерокопирования, принтеры, бесплатный доступ в Интернет своим читателям.

Центральная городская библиотека после реконструкции теперь имеет специальное презентационное оборудование, состоящее из LCD-проектора и огромного экрана, акустические и ТВ - системы для проведения любых городских мероприятий на самом высоком уровне. Широкие возможности микшерского пульта «YAMAHA», способного подключать несколько микрофонов, качественно улучшают звуковое и общее восприятие, т.к. живой звук, вокал выводятся на колонки, установленные по всему залу.

Кризисные явления в сфере чтения показали необходимость искать все более нестандартные варианты для воздействия на читательскую активность. И вот, наши библиотеки, читательские клубы создают свои группы в социальных сетях, которые вполне успешно функционируют. Отзывы читателей в сети не могут, конечно, претендовать на статус профессиональных рекомендаций, но они выявляют читательские предпочтения.

Однако, любой процесс в библиотеке невозможен без участия людей, работающих в ней. К сожалению, специалистов,

имеющих профессиональную подготовку и в области библиотековедения, и в области технических знаний и навыков сканирования, распознавания текстов, или программистов в сфере создания / ведения библиотечных электронных каталогов, в том числе, и в режиме on-line еще не так много. Квалификация приобретается сотрудниками библиотеки в основном за счет практического опыта работы. На базе Отдела информационных технологий ЦГБ организованы курсы повышения квалификации в области компьютерных технологий для сотрудников ЦБС. Разработаны многочисленные инструкции по всем этапам автоматизированного обслуживания пользователей. Постоянно организуются обучающие семинары и совещания для специалистов библиотек на рабочих местах в форме вебинара.

Сейчас перед нами стоят следующие задачи:

1. Продолжение внедрения автоматизированной информационно-поисковой системы ИРБИС64 не только в Центральной городской библиотеке, но и в других библиотеках ЦБС;
2. Обучение всех сотрудников ЦБС использованию новых информационных технологий для обеспечения квалифицированными консультациями и рекомендациями пользователей в любой из библиотек ЦБС;
3. Обучение самих пользователей поисково-аналитической деятельности.
4. Модернизация сайта ЦБС.

Сайт будет более интерактивным, постепенно приобретая свойства портала, с возможностью прямого перехода зарегистрировавшихся пользователей к подписным электронным ресурсам, персональным библиотечным блогам и форумам. Некоторые ресурсы сайта, такие как: обзоры новых поступлений, «советуем прочитать», репортажи с городских мероприятий, проводимых библиотеками ЦБС и др. - будут размещены не только в текстовом виде, но и в аудио- либо видеозаписи. Кроме того, работа с общим web-ресурсом ЦБС будет уже корпоративной. Каждая библиотека системы получит

возможность вести более активный диалог со своим читателем, привлекать в свою библиотеку читателей самостоятельно.

Новые информационные технологии помогают нашим библиотекам исполнять свою основную культурную миссию – собрание, сохранение и предоставление в пользование жителям ЗАТО г. Североморск универсальных фондов документов на разных языках, носителях, отражающих исследования во всех отраслях знания всех стран и народов. Результатом автоматизации и оптимизации процессов неизбежно станет повышение уровня обслуживания и качества жизни посетителей и сотрудников библиотеки.

Библиотека должна оставаться не только точкой библиотечно-информационного обслуживания, обеспечения образовательных потребностей, но и привлекательным местом для пребывания людей. И самое главное – библиотеки и библиотекари будут оставаться связующим звеном между людьми и информационными ресурсами, служить всем людям в доступе к необходимой им информации. Ведь довольный посетитель – частый посетитель, читатель, который обязательно вернется. А, значит, дело, которым мы занимаемся, которому отдаем силы, нужное и важное. Чтобы никто не спешил забыть книгу, хочу закончить замечательными словами поэта Вадима Сикорского:

В страницах книг – десятилетия, миги,
Событья, судьбы, пестрой жизни дань.
Пусть множатся, живут, крепчают книги -
Веков соединительная ткань.

КОМФОРТНАЯ СРЕДА – ВАЖНЫЙ ФАКТОР СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА

Клюйкова Тамара Михайловна,

*заведующая информационным интеллект-центром –
филиалом № 10 МБУК «ЦГБ»*

Наш филиал открылся в 1967 году. В 2009 он распахнул свои двери на территории ТЦ «Евророс» уже в качестве информационного интеллект-центра. Так как 2009 год был объявлен Президентом РФ Годом молодежи, открытие центра стало своеобразным подарком администрации города молодежи Ленинского округа. Отличительной особенностью нашего центра является современный дизайн помещения и единое библиотечное пространство.

Наличие комфортного конференц-зала на 52 посадочных места, позволило нам организовать массовую работу на новом уровне, создать наиболее комфортные условия для саморазвития и реализации творческих способностей читателей. Позволило внедрить в практику массовой работы ряд инновационных форм, возможность привлечь некоммерческие общественные организации города для совместного проведения мероприятий, более разнообразных по форме и интересных по содержанию. В практике работы библиотеки появились такие мероприятия как встречи-дискуссии, круглые столы, видеоконференции, интерактивные диалоги, ток-шоу и т.д.

На сегодняшний день молодежь и юношество составляет более 40 % пользователей филиала. Работая с этой самой мобильной читательской категорией, мы должны быть очень инициативны, держать руку на пульсе молодежных проблем. В структуру интеллект-центра входит Сектор социализации молодежи.

В числе направлений работы сектора: профессиональное ориентирование, популяризация здорового образа жизни, патриотическое воспитание, приобщение молодежи округа к

общественной и культурной жизни города. Приоритетным же направлением деятельности является политическая социализация и повышение правовой грамотности.

Важной частью технологий массовой работы с молодёжью является совместная деятельность с некоммерческими общественными организациями города, реализующими гражданские инициативы в сфере политического, правового просвещения, формирования гражданской культуры. Библиотека старается выстраивать с ними взаимовыгодные отношения, осуществлять социальное и информационное партнерство. Мы каждый со своей стороны пытаемся делать одно общее дело - помогаем подрастающему поколению социализироваться в обществе. Такое партнерство помогает сделать ярче и качественнее библиотечные мероприятия. Можно сказать, что на сегодняшний день подготовка комплексных крупных мероприятий практически никогда не обходится силами только самих библиотекарей.

Вы знаете, что современные технологии работы с молодежью рекомендуют в числе наиболее эффективных так называемую методику «Равный-равному» или «Ровесник – ровеснику». В мировой практике наименования подобных методик могут различаться: «Молодые – молодым», «Ровесник – ровеснику», «Равный – равному». Общим для каждой методики является ключевой термин «равный», подразумевающий человека, принадлежащего к той же социальной группе, что и аудитория на мероприятии. Поэтому, в массовой работе задействуются молодые люди с активной жизненной позицией (волонтеры), имеющие опыт выступления перед аудиторией. Общеизвестно, что люди начинают лучше понимать друг друга в том случае, если они имеют схожие взгляды и интересы. Методики «Ровесник - ровеснику» как раз и основаны на подходе, при котором молодые люди, прошедшие курс соответствующего обучения, активно пытаются найти общий язык со своими сверстниками. Они помогают продвигать в своей среде необходимые знания и представления в области решения

самых разнообразных социальных проблем. Все это может сделать ярким и увлекательным даже мероприятия сложной для восприятия тематики, создать атмосферу доверительного общения. Согласитесь, что самые правильные и важные слова, сказанные нами – библиотекарями, педагогами не будут восприняты так, как бы нам хотелось по одной простой причине: мы – взрослые, и этим все сказано. Но предоставьте возможность высказать то же самое ровесникам вашей аудитории... Каждое слово ловят с уважением и вниманием, невзирая ни на какие погрешности. Молодым ораторам прощается заикание, смущение, оговорки – все воспринимается «на ура». И ребята, впервые записавшиеся после таких встреч, приходят к нам с другим настроением, у них в корне меняется стереотип восприятия библиотеки.

Устанавливая связь с общественными объединениями, организациями библиотека получает возможность, во-первых, разнообразить мероприятия сложной для восприятия тематики (таких, как политическое и правовое просвещение, толерантность, экстремизм и тому подобное), во-вторых, задействовать специалистов-консультантов в этой области. Все это создает атмосферу доверительного общения и позволяет вести конструктивный диалог.

Немаловажный вопрос – как привлечь эти организации к сотрудничеству? На сегодняшний день мы решили эту проблему. В первую очередь, молодые активисты сами заинтересованы в освещении деятельности своего объединения в среде ровесников, иными словами – в бесплатной рекламе. У общественных организаций появляется прекрасная возможность расширить ряды, нередко школьники сразу после окончания мероприятия выказывают желание присоединиться к организации. Мы же, получаем новых пользователей, рекламируем ИИЦ и его услуги.

Наше партнерство с общественными организациями уже получило определенный резонанс. К концу 2009 года о нас знали не только в пределах микрорайона. Представители

общественных организаций сами выходили с нами на связь с предложением провести на базе нашего конференц-зала совместные мероприятия.

Например, представители Мурманского регионального общественного движения «Губернаторский оперативный отряд «Медведь» предложили нам провести встречу со студентами «Толерантность – шаг навстречу», на которой участники мероприятия обсудили вопросы охраны правопорядка, популяризации идей толерантности среди молодежи; Молодёжная группа Мурманской областной общественной организации «Российский Красный крест» провела беседу-диалог «Территория молодежи», на которой обсуждались вопросы репродуктивного здоровья молодежи. Правовой практикум «Я обязан, я имею право» предложили провести юристы Мурманской областной общественной организации «Союз потребителей Мурманской области». Молодые люди активно задавали юристам вопросы, обсуждали льготы для молодежи в области трудового, жилищного и потребительского права.

В качестве примеров нашего партнерства позвольте кратко рассказать о наиболее ярких мероприятиях.

Молодежная конференция «Государство – это мы: молодежный ракурс», проведенная совместно с региональным исполнительным комитетом Мурманского местного отделения партии «Единая Россия» и Мурманским городским студенческим советом. Целью мероприятия было - содействие активизации гражданской позиции юношества. В ходе конференции обсуждались вопросы политической социализации молодежи, повышения ее электоральной активности. Были приглашены представители молодежных организаций политической направленности. В заключение был проведен письменный опрос о пожеланиях студентов в адрес молодежной политики города в целом. Все желающие могли вступить в организации или просто расширить свой круг общения. Подобные мероприятия способствуют реализации

общественной активности молодежи и служат альтернативой негативным явлениям.

Ярким и запоминающимся мероприятием можно назвать День молодого избирателя «Учусь быть гражданином», проведенный совместно с Мурманским местным отделением «Молодой Гвардии Единой России». Подготовленная электронная презентация детально иллюстрировала процедуру голосования в пошаговом режиме. Насколько хорошо школьники ориентируются в основных терминах и понятиях, показало проведение викторины «Знакомы ли вы с избирательным правом?», подготовленной в форме электронной презентации. Далее состоялся диалог участников по вопросам привлечения молодежи к участию в общественной и общественно-политической жизни города. Ребята ознакомились с информацией о молодежных объединениях, действующих в Мурманске. Многие сразу записали контактные телефоны. После мероприятия школьники с интересом просматривали материалы выставки «Учись быть гражданином».

Таким образом, применение в массовой работе принципа «равного подхода» способствует активизации гражданской позиции юношества и повышению престижа библиотеки в молодежной среде.

«Активизируй молодость! - под таким девизом совместно с «Домом молодежи» г. Мурманска было организовано ток-шоу «Молодежь в лабиринте свободного времени» для юношества Ленинского округа. Практика показала, что ребята имеют весьма смутное представление о деятельности подобных объединений в Мурманске, а названий организаций могут вспомнить в лучшем случае одно-два.

Хочу отметить, что на подведомственной территории филиала высокие показатели количества социально неблагополучных семей. Интернет, как основной источник информации, имеется далеко не у всех. Избыток свободного времени, неспособность занять себя, нередко упоминается в качестве основных причин негативных явлений в молодежной

среде. У нас эти ребята получают возможность узнать о времяпровождении ровесников с четкими жизненными установками, есть возможность направить свою энергию на то, чтобы помогать людям. Это дает очень многое: уверенность в себе, правильную речь, опыт организаторской деятельности, навыки практической работы, полезные связи, наконец. Другими словами, это качества, которые особенно ценятся работодателями в наше время. Подобные встречи вполне могут послужить для кого-то альтернативой употреблению спиртного и проявлениям агрессии.

Для ребят призывного возраста был организован интерактивный диалог в режиме on-line «Юноши присягают России» между нашим ИИЦ и интеллект - центром ф.№2 . На площадку филиала №2 пригласили представителей военного комиссариата города и области, на другую - председателя мурманского Профсоюза альтернативнослужащих "Миротворец», представителей Кольской Ассоциации женщин-юристов (КАЖЮ), призывников, проходящих в данное время альтернативную службу. Диалог получился очень оживленным. У ребят была возможность задать вопросы не только военному, но и подробно расспросить представителей профсоюза «Миротворец» о прохождении альтернативной службы, узнать об условиях приема, необходимом перечне документов и т.д.

Наличие конференц-зала позволяет нам проводить совместные мероприятия, в том числе общегородского уровня. В 2010 г. в течение 4 дней на базе ИИЦ проходил конкурсный показ фестивальных работ III Международного фестиваля телевизионных программ и документальных фильмов «Северный характер», организованный телекомпанией ТВ - 21. У жителей микрорайона была прекрасная возможность бесплатно посмотреть конкурсные фильмы на территории библиотеки. Приглашенная аудитория получила полный комплекс и библиотечных услуг. Сотрудниками центра была подготовлена выставка «Северный характер», на которой была

представлена литература о странах-участницах фестиваля. Перед каждым просмотром проводились экскурсии по ИИЦ.

Мероприятие прошло на высоком уровне, записалось 48 новых пользователей. От телекомпании ТВ-21 и переводчиков филиал получил благодарность.

Конференц-зал интеллект-центра служит удобной площадкой для проведения самостоятельных, внеплановых мероприятий. Представители различных общественных организаций города и мы, библиотекари, можем собраться вместе под одной крышей, поделиться планами на будущее, наметить пути дальнейшего сотрудничества.

К примеру, на базе ИИЦ проходил стратегический совет молодежных экологических общественных организаций «Природа и молодежь». В мероприятии принимали участие активисты Архангельска, Мурманска и Норвегии. Целью мероприятия стала разработка путей повышения эффективности экологического просвещения юношества. Сектор социализации молодежи нашего филиала выступал в роли консультанта по тематике массовых мероприятий, в соответствии с учебным планом образовательных учреждений. Мероприятие проводилось в рамках основных направлений деятельности ИИЦ: активизация гражданской позиции и приобщение молодежи округа к общественной и культурной жизни города.

Как уже говорилось выше, приоритетным направлением нашей работы является политическая социализация, повышение правовой грамотности молодежи. В 2011 году интеллект-центр совместно с Комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав при Управлениях административных округов организовал цикл встреч со специалистами в рамках проходившей в г. Мурманске Областной межведомственной комплексной профилактической операции «ИНТЕРНЕТ и дети».

Совместно с сотрудниками федеральной службы исполнения наказаний России по Мурманской области у нас проводился двухдневный семинар «Учет возрастных особенностей при работе с подростками». Аудитория –

психологи, инспекторы по делам несовершеннолетних, библиотекари. Этот семинар позволил специалистам обсудить ряд вопросов, наметить пути дальнейшего сотрудничества.

В ходе семинара было запланировано и проведено ряд мероприятий. Для старшеклассников подведомственного округа проводились тематические встречи «Твоя жизнь – твой выбор», «Личность – развитие ответственности», «Нет вины – нет преступления», «Я обязан, я имею право».

Особое внимание уделяется правовому просвещению и вторичной профилактике правонарушений в молодежной среде.

Интеллект-центр активно сотрудничает с Федеральной службой исполнения наказаний (УФСИН). В рамках плановой работы с условно осужденными подростками, состоящими на учете в УФСИН России по МО (Управлением федеральной службы исполнения наказаний) ежегодно проводятся различные мероприятия. Совместно с волонтерами Мурманского молодежного регионального общественного движения «Формирование по охране общественного порядка» (ММРОД ООП «ФОП»), и УФСИН двух округов в течение 3 лет был организован ряд тематических встреч. Библиотека подготовила презентацию «Молодежь в лабиринте свободного времени или как организовать свой досуг». Подростки получили возможность узнать о времяпровождении ровесников с четкими жизненными установками, о молодежной жизни города в целом.

Таким образом, ИИЦ позиционируются в качестве средств отвлечения молодежи от негативных проявлений. Это дает возможность привлекать к посещению библиотек и чтению книг не читающей молодежи, социально неблагополучных девушек и юношей.

В апреле текущего года прошла встреча-размышление «Мир без насилия: экстремизм в молодежной среде», проведенная совместно с Центром по противодействию экстремизму УВД по МО. Целью мероприятия была профилактика агрессивных проявлений в молодежной среде. Участники мероприятия очень активно, в режиме диалога

обсуждали следующие вопросы: что такое экстремизм, проявление экстремизма и шовинизма в молодежной среде, ситуация с националистическими проявлениями в г. Мурманске, уголовная ответственность за возбуждение межнациональной розни, в том числе за распространение в социальных сетях. Ребята задавали вопросы на волнующие темы.

Традиционно, каждый год интеллект-центр проводит мероприятия, посвященные международному Дню толерантности. Эта тема на сегодняшний день очень актуальна. На дискуссионную площадку «Толерантность – шаг навстречу» собираются представители различных молодежных общественных организаций: волонтеры Мурманского городского студенческого Совета, психологи Комплексного центра социального обслуживания молодежи, представители Государственного областного учреждения молодежной политики «Центр гражданского и патриотического воспитания молодежи», представители [Мурманской региональной молодежной общественной организации](#) «Гуманистическое движение молодежи». Участники мероприятий в режиме диалога обсуждают следующие вопросы: что такое толерантность и интолерантность, проявление экстремизма и шовинизма в молодежной среде, ситуация с националистическими проявлениями в г. Мурманске и.д. Психологи Комплексного центра социального обслуживания молодежи проводят тренинги по теме «Создаем эмблему толерантности». Мероприятие очень популярно среди студентов и старшеклассников. Такие формы работы для молодежи позволяют эффективно воспринимать социально значимую информацию и изменять стереотипное восприятие библиотеки.

Интеллект-центр и в дальнейшем планирует продолжать работу по развитию социальных партнерских отношений с различными организациями и общественными объединениями города. Как показала практика работы такое сотрудничество взаимовыгодно для обеих сторон.

Наши партнеры имеют удобную площадку (конференц-зал) для проведения мероприятий: семинаров, конференций, дополнительные контакты, выход на новых партнеров, качественное информационное сопровождение и обеспечение; рекламу своей организации;

Интеллект-центр получает, в первую очередь, привлекательный образ библиотеки в городском сообществе, рекламу и продвижения своих услуг, привлечения новых пользователей, дополнительный круг специалистов-консультантов для массовой работы, личного роста сотрудников, союзников в деле сохранения и поддержки престижа чтения, книги, библиотеки.

Наши пользователи получают организацию культурного досуга; комфортные условия, развитие интеллектуальных возможностей, творческого потенциала, расширение круга общения.

КАЧЕСТВЕННЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ МУРМАНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСАЛЬНОЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ НАСЕЛЕНИЮ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Кондратенко Людмила Васильевна,

*заместитель директора по библиотечной работе
ГОБУК «МГОУНБ»*

Сегодня отрасль культуры является важнейшим ресурсом социально-экономического развития территории. Обладая уникальными информационными возможностями, библиотеки способны удовлетворить весь спектр информационных потребностей пользователей.

Главной мотивацией для современной библиотеки становится желание занять и сохранить ведущее значение в жизни общества, вывести ее на новый уровень конкурентоспособности. Следует отметить, что библиотеки, как и другие организации, являются поставщиками услуг, и они должны уметь доказывать, что выделенные им средства используются наиболее эффективным образом, что они предлагают услуги высокого качества. Именно с повышением качества библиотечного обслуживания связана возможность сохранения позиций библиотек на информационном рынке.

Формирование системы мониторинга качества и доступности государственных услуг является одной из приоритетных государственных задач.

Задача независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги, была поставлена в [Указе Президента РФ от 7 мая 2012 года № 597](#) «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики». [Постановлением Правительства РФ от 30 марта 2013 года № 286](#) были утверждены правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные

услуги, а [Распоряжением Правительства РФ от 20 марта 2013 года № 487-р](#) был утвержден план мероприятий по формированию независимой системы оценки качества.

Пилотный проект по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений в сфере культуры был реализован в июне текущего года в Псковской области.

Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека уже несколько лет проводит независимую оценку своих услуг. Планируя свою деятельность с ориентацией на потребителя библиотечных услуг, мы ведем постоянный мониторинг и оценку качества библиотечного обслуживания.

В апреле 2008 года Мурманская областная научная библиотека впервые подала заявку на участие в региональном этапе конкурса «100 лучших товаров России». Этот конкурс был учрежден в 1998 году и является активным стимулом для предприятий и организаций к повышению качества и конкурентоспособности продукции и услуг. Конкурс проводится в два этапа, региональный и федеральный, по шести основным номинациям. МГОУНБ выбрала номинацию «Услуги для населения».

Библиотека впервые выставила на конкурс услуги Центра общественного доступа к государственной и социально значимой информации. Региональная комиссия по качеству подробно знакомилась с деятельностью ЦОДа. В библиотеке прошел Общественный смотр, на котором были представлены услуги Центра.

Эксперты региональной комиссии по качеству отметили библиотеку среди всех конкурсантов как учреждение, оказывающее качественные социально значимые услуги в области образования и культуры.

Впервые Библиотека стала Лауреатом регионального конкурса «Лучшие товары и услуги Мурманской области 2008 года» в номинации «Услуги» и дипломантом Программы «100 лучших товаров России». Информационные услуги Центра

общественного доступа к государственной и социально значимой информации были отмечены в номинации «Новинка года» Программы «100 лучших товаров России». Библиотека получила право в течение двух лет использовать Знак конкурса на маркировке продукции и в рекламно-информационных целях.

На сегодняшний день высокое качество библиотечного обслуживания пользователей в Мурманской государственной областной универсальной научной библиотеке подтверждено Дипломами Лауреата регионального конкурса «Лучшие товары и услуги Мурманской области» (2008,2009, 2010, 2011, 2012, 2013); и Лауреата Программы «100 лучших товаров России» (2009,2010, 2012).

Среди направлений библиотечного обслуживания, получивших высокую оценку, деятельность Центра экологической культуры, Регионального центра чтения «Открытая книга», Виртуальной справочной службы, Информационно-профилактического центра «Линия жизни», Центра информационной поддержки молодой семьи.

Центр экологической культуры работает в библиотеке с 2003 года. Он предоставляет жителям Кольского края самый широкий спектр информационных ресурсов по экологии: электронные каталоги, базы данных, справочно-поисковые системы, различные формы информирования.

Ресурсное обеспечение информационных услуг:

- бесплатный доступ к информационным ресурсам по экологии;
- фонд электронных и печатных ресурсов экологической проблематики и поддержка их в актуальном состоянии;
- повышение квалификации сотрудников;
- оказание помощи пользователям в работе с электронными информационными ресурсами;
- обеспечение пользователей массовой и групповой информацией по экологии;

- анализ деятельности, эффективности информационных услуг;
- обеспечение обратной связи с потребителями услуг.

Сотрудники Центра ведут работу по экологическому просвещению населения, содействуют образовательному процессу студентов и старшеклассников, оказывают информационную поддержку специалистам.

Среди партнеров Центра – государственные и общественные, экологические и природоохранные организации, заповедники Мурманской области, предприятия и учебные заведения. Для читателей библиотеки Центр проводит семинары и тренинги, встречи и презентации, художественные и фотовыставки профессиональных и самодеятельных авторов. Руководитель Центра экологической культуры Павлова Эльвира Ивановна награждена знаком «Отличник качества».

Региональный центр чтения «Открытая книга» – первый на Кольской земле опыт создания центра, деятельность которого направлена на объединение усилий всех участников книжного пространства для укрепления позиций книги и чтения в Заполярье.

Основные задачи Центра: повышение статуса книги и чтения в Мурманской области, создание позитивного образа читающего человека.

Благодаря успешно проведенным проектам и акциям, таким как: библиотечная трасса открытого фестиваля молодых литераторов «Знаки» (в рамках III Мурманского открытого регионального фестиваля молодежного творчества «Трасса») и «Школа ПРОчтения» (студенческий клуб для молодежной аудитории с целью широкой трансляции значимости чтения для достижения жизненного успеха); «69 параллель чтения» и конкурс виртуальной рекламы «Читаем с умом»; молодежная акция «Поэтический венок славы», проведенная в рамках мероприятий «Читаем книги о войне»; областной историко-литературный фестиваль «Год русской славы», посвященный

празднованию 200-летия Победы в Отечественной войне 1812 года, мы нашли много друзей в читательской среде.

Центр чтения «Открытая книга» был победителем Всероссийского конкурса «Центры чтения» (2002) и Дипломантом Всероссийского конкурса «Продвижение книги и чтения средствами визуальной культуры» (2010).

МГОУНБ стала Лауреатом регионального конкурса «Лучшие товары и услуги Мурманской области» (2011) за услуги «Виртуальной справочной службы», которая предоставляет информационные услуги в режиме on-line.

Служба работает на сайте библиотеки, что позволяет удовлетворять запросы удаленных пользователей о конкретном факте, наличии документа в библиотеке; составить библиографические списки литературы по темам. Пользователь имеет возможность задать вопрос и оперативно получить ответ. Участие в Международном проекте «Корпоративная виртуальная справочная служба универсальных научных библиотек» дает возможность предоставлять необходимую информацию иногородним и иностранным пользователям. Принцип работы виртуальной справочной службы – достоверная информация здесь и сейчас.

Основные принципы ВСС:

- бесплатность и общедоступность для всех пользователей;
- универсальный характер принимаемых запросов;
- обязательное рассмотрение каждого принятого к работе запроса и предоставление ответа, даже если требуемая информация отсутствует;
- оперативность ответов;
- конфиденциальность информации о пользователе.

Информационно-профилактический центр «Линия жизни» проводит просветительскую работу по профилактике асоциальных явлений и пропаганде здорового образа жизни.

Основные цели и задачи центра:

- содействие реализации целевых программ правительства Мурманской области по комплексной профилактике наркомании и противодействию незаконному обороту наркотиков в регионе на основе информационно-профилактической работы, взаимодействия и координации с государственными учреждениями и общественными организациями;
- создание системы информационно-профилактической работы по образованию и просвещению населения на основе формирования и использования актуальных информационных ресурсов Библиотеки по проблемам наркомании, ВИЧ/СПИД, здорового образа жизни;
- обеспечение свободного доступа пользователей библиотеки к информации по проблемам наркомании, ВИЧ/СПИД, а также профилактической медицине и здоровому образу жизни.

Среди мероприятий Центра – встречи со специалистами: врачами, психологами, педагогами, социологами; социально-актуальные диалоги, уроки здоровья и профилактики, дискуссии, презентации, дни информации. Координатор работы информационно-профилактического центра «Линия жизни» Казакова Людмила Алексеевна награждена знаком «Отличник качества».

В этом году Мурманская областная научная библиотека выставила на конкурс «Лучшие товары и услуги Мурманской области» услуги Центра информационной поддержки молодой семьи и получила звание Лауреата. Центр был создан в рамках региональной целевой программы «Улучшение демографической ситуации в Мурманской области». Он обеспечивает свободный доступ пользователей библиотеки к информации по проблемам молодой семьи, организует и проводит информационную работу по семейной проблематике. Его цель – оказание информационной помощи и поддержки молодым семьям и специалистам, работающим с ними по юридическим, педагогическим, психологическим, социальным проблемам на

основе современных информационно-коммуникативных технологий.

Центр информационной поддержки молодой семьи активно участвует в программных мероприятиях «Центра социальной помощи семье и детям» и «Комплексного центра социального обслуживания молодёжи», в городском фестивале «Семья для ребёнка», в круглом столе «Работа с семьёй: проблемы, пути решения», активно сотрудничает с «Центром психологического развития и социальной одарённости «Астра». На базе Библиотеки проходят дни информации и психологические тренинги для молодых родителей. Тематика мероприятий: «Мама – это тяжело, мама – это прекрасно», «Детские обязанности и жизненные перспективы», «Леворукий ребёнок в школе», «Карманные деньги», «Психология семьи».

Стоит отметить, что подготовка к участию в конкурсе «Лучшие товары и услуги Мурманской области» - процесс длительный и трудоемкий. Но затраченные усилия того стоят, поскольку проводимая в рамках конкурса оценка деятельности библиотеки с точки зрения качества услуг, охраны труда, экологии, гигиены, корпоративной культуры дает возможность сохранения и укрепления конкурентной позиции библиотеки на региональном рынке качественных социальных услуг.

Кроме того с 2010 года библиотека принимает участие в ежегодных опросах населения, организуемых Комитетом по культуре и искусству Мурманской области с целью выявления мнения населения о качестве библиотечного обслуживания. В опросах участвуют различные категории населения. Проведенные опросы позволили выявить представление населения о реальных и потенциальных услугах, которые может оказывать сегодня библиотека.

Одним из факторов качественного библиотечного обслуживания респонденты считают и комфортную среду, в которой это обслуживание реализуется. Как отмечают многие респонденты, кроме профессиональных навыков и доступности

информационных ресурсов им необходимы улыбка библиотекарей, их вежливое и доброжелательное отношение.

По итогам проведенных опросов предложения респондентов изучаются, анализируются, и мы стараемся внедрить их в практику работы библиотеки.

2 октября 2013 года президент России Владимир Владимирович Путин провел заседание Совета по культуре и искусству. В своем выступлении он призвал выработать комплексную систему оценки качества культурной среды. «Культуру нельзя загонять в прокрустово ложе бессмысленной отчетности о количественных достижениях и процентах на душу населения; она может измеряться только общественным признанием и характером влияния на становление личности», - убежден Путин. «Нам нужна новая, комплексная система оценки качества культурной среды и эффективности реализуемых мер», - заявил президент.

Так что впереди у нас с вами еще много серьезной работы. Ведь качество услуг библиотеки могут в полной мере оценить только пользователи библиотеки.

МОЛОДЕЖЬ В ПРИОРИТЕТАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ БИБЛИОТЕК

Кравченко Наталья Геннадьевна,

*заведующая центром методического обеспечения
и обучения персонала МБУК «ЦГБ»*

Библиотеки всегда стремились способствовать возрождению духовности, нравственности, гуманизма, воспитанию активной жизненной позиции молодых людей, привлечению внимания общественности к проблемам молодежи. В муниципальном бюджетном учреждении культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска» (МБУК «ЦГБ») такая работа является одним из приоритетных направлений. Юношество (молодые люди в возрасте от 15 до 24 лет) составляет 30 % всех пользователей МБУК «ЦГБ».

Современная молодежь города проявляет активный интерес к чтению, получению информации. Библиотеки не могут позволить себе отставать в развитии, не соответствовать требованиям времени. Именно молодежь раньше других возрастных групп начинает ориентироваться в новых технологиях и возможностях, выбирая для себя наиболее оперативные, качественные и удобные средства. Библиотекам важно совершенствовать свою работу в вопросах комплектования, автоматизации библиотечных процессов, внедрения новых информационных услуг, учитывать мнение и потребности молодежи. В связи с этим актуальной деятельностью для учреждения является проведение исследований, изучение мнения пользователей (в первую очередь, молодых) о качестве предоставляемых библиотечных услуг.

В 2007 году было проведено исследование «Роль библиотек в решении проблем современной молодежи», результаты которого помогли определить информационные потребности современных пользователей, их отношение и

требования к библиотеке как источнику информации. Именно эти результаты легли в основу разработки муниципальной целевой программы «Развитие муниципальных библиотек города Мурманска как информационных интеллект-центров на 2008-2012 годы». Программа позволила прислушаться к мнению молодых мурманчан и внедрить новые, наиболее востребованные услуги. Более половины опрошенных назвали Интернет наиболее предпочтительным источником информации, обеспечивающим быстрый и удобный поиск, большинство из них хотели получать эту услугу в библиотеках. Сегодня Центральная библиотека и ее филиалы во всех округах города предоставляют пользователям старше 14 лет бесплатный доступ в интернет в течение 30 минут в день. Треть респондентов хотели, чтобы в перечень предоставляемых библиотекой возможностей входила работа на компьютере. Сегодня эта услуга есть, она активно используется, и притом не только молодежью. Треть опрошенных хотели пользоваться электронным каталогом, а четверть высказывали пожелание создать web-сайт библиотеки. Теперь сайт Центральной городской библиотеки г. Мурманска есть, количество посещений составляет около 20 тысяч в год.

Для изучения направлений дальнейшего развития библиотек в 2011 году была продолжена исследовательская работа. Был проведен мониторинг мнения пользователей информационных интеллект-центров (43 % из них составила молодежь). Удалось выполнить сравнительный анализ мнения читателей о библиотеках, какими они были вчера, какими стали сегодня, определить, какими им быть завтра. Были выявлены преимущества библиотек нового типа для пользователей, определены наиболее актуальные услуги (доступ в интернет и работа на компьютере). На основе мнения пользователей были обозначены направления для дальнейшего совершенствования работы муниципальных библиотек (прежде всего, это комплексная автоматизация библиотечных процессов, широкая реклама библиотек, ресурсов и услуг). Эти результаты

послужили основанием к разработке преемственной программы развития «Модернизация муниципальных библиотек города Мурманска» на 2013-2016 годы.

МБУК «ЦГБ» аккумулирует сторонние и создает собственные информационные ресурсы, предоставляет доступ к национальным и мировым информационным сетям, стремится выбирать наиболее интересные и новые формы работы с молодежью, находить новые грани взаимодействия. В результате увеличивается число молодежи среди пользователей многих муниципальных библиотек. Наиболее привлекательными для этой категории являются библиотеки нового типа, расположенные на территории торговых центров. Сегодня юношество составляет 44 % пользователей информационного интеллект-центра – филиала № 9 и 41 % пользователей информационного интеллект-центра – филиала № 10.

Специалисты МБУК «ЦГБ» обеспечивают комплексный подход к обслуживанию молодежи. В трех информационных интеллект-центрах действуют специализированные структуры: сектор информационной поддержки молодежи (ИИЦ – ф. № 9), сектора социализации молодежи (ИИЦ – ф. 10 и 25).

Вот уже 8 лет МБУК «ЦГБ» действует координационная группа специалистов по работе с молодежью. Ее деятельность заключается в обмене опытом между сотрудниками структурных подразделений, поиске новых форм и методов работы с молодежью, организации сотрудничества с учреждениями Мурманска, работающими в данном направлении. С целью максимальной активизации деятельности каждого из специалистов ежегодно выбирается новый координатор группы, проходят два заседания координационной группы. Весной коллеги делятся опытом проведения наиболее интересных мероприятий, обмениваются контактами, идеями, приглашают специалистов, работающих с молодежью. Осенью участники группы подводят итоги акций, читательских конкурсов, выбирается новый координатор группы, планируется работа на следующий год. Благодаря координационной группе стало

ежегодным одновременное проведение интересных актуальных мероприятий для молодежи во всех структурных подразделениях МБУК «ЦГБ»:

- в 2009 году – конкурс «Если ты читаешь – весь мир твой!»,
- в 2010 – конкурс «Война. Победа. Память», посвященный 65-летию Победы в Великой Отечественной войне,
- в 2011 - краеведческая акция «Читающий Мурманск», посвященная 95-летию города,
- в 2012 – акция «Страницы истории», посвящённая Году Российской истории,
- в 2013 – акция «Эко-Книга» к Году охраны окружающей среды.

Как показал опыт, координация работы структурных подразделений с определенной категорией читателей помогает осуществлять эту деятельность комплексно и целенаправленно. Инициатива, исходящая от специалистов-практиков, позволяет строить массовую работу с молодежью более эффективно, мероприятия востребованы и потому позволяют решать общие задачи учреждения. Опыт работы координационной группы по работе с молодежью публиковался на страницах профессиональной прессы.

Молодежь является самой динамичной социальной категорией, наиболее восприимчивой к внешнему воздействию. В этот возрастной период идет процесс формирования у личности целостной системы взглядов на мир, общество и человека, освоение общественных, профессиональных, семейно-бытовых социальных ролей. Большинство мероприятий социально значимого характера ориентированы на молодежь и проводятся по различным направлениям: формирование толерантности, профилактика правонарушений, социальная адаптация, формирование гражданской позиции, проблемы трудоустройства и профориентация, продвижение здорового образа жизни и др. Применяемые современные формы работы позволяют вовлекать молодежь в активную социокультурную и общественную среду города.

Мероприятия для молодежи разнообразны по форме – это Дни информации, Дни открытых дверей, читательские и молодежные конференции, круглые столы, акции, встречи-диалоги, мастер-классы, интерактивные и медиа-игры, слайд-показы, медиапрезентации, литературные и творческие конкурсы и др. Специалистами библиотек постоянно осуществляется поиск новых интересных идей и форм работы. Наиболее привлекательными для молодой аудитории являются мероприятия с применением информационных коммуникационных технологий. Сегодня визитными карточками учреждения стали промо-акции, квесты, интеллект-турниры, которые проходят между читателями двух филиалов в режиме телемостов, on-line конференции со специалистами.

Впервые телемост между двумя филиалами состоялся в 2011 году и идея внедрения этой формы работы в практику принадлежала специалистам информационного интеллект-центра – филиала № 1. В настоящее время практически все информационные интеллект-центры проводят дистанционно совместные мероприятия в режиме on-line конференции. Эта форма работы постоянно развивается. Если изначально это было общение между аудиторией двух филиалов, сегодня это интеллект-турниры между читателями разных библиотек, on-line-общение с библиотеками области и других городов России.

Для того чтобы максимально большее количество жителей города узнали о том, какие услуги, ресурсы и возможности сегодня могут предоставить библиотеки, логичным является сочетание рекламных и массовых мероприятий, которые предназначены не только для тех, кто уже является читателем библиотеки, но и для ее потенциальных пользователей.

В 2012 году в рамках профессионального конкурса состоялись мероприятия, которые были проведены за пределами библиотек.

На территории атомного ледокола «Ленин» состоялся конкурс знатоков «Виват героям русских битв!»,

организованный сотрудниками информационного интеллектуального центра – филиала № 25 и посвященный 200-летию победы в Отечественной войне 1812 года. Конференц-зал на 80 человек позволил собрать большую аудиторию, современные мультимедийные возможности сделали мероприятие зрелищным и запоминающимся. Участниками мероприятия стали сотрудники информационного центра по атомной энергии, учащиеся девяти общеобразовательных учреждений г. Мурманска, преподаватели школ, представитель методического центра городского комитета образования, сотрудники МБУК «ЦГБ», а также волонтеры в образах гусаров (костюмы были предоставлены администрацией театра Северного флота).

В условия библиотек в торговых центрах гармонично вписалась такая форма мероприятия как промо-акция. Как правило, такие мероприятия проводятся различными фирмами при продвижении товаров и услуг для воздействия на целевую аудиторию (потенциальных потребителей). Воздействие может быть информационное: позволяет визуально ознакомиться с продуктом или услугой, протестировать; и стимулирующее: получить бесплатно продукт при покупке определенного количества продукта, получить подарок за покупку товара (пользования услугой), получить скидку на покупку товара или услуги и т. д.

В фойе торгового центра ИИЦ – филиала № 9 сотрудники встречали всех посетителей в футболках с названием акции «Библиотека идет к Вам!». К мероприятию были подготовлены промо-стойка и рекламный баннер, который содержал информацию об услугах, контактные данные. Любой посетитель торгового центра мог узнать о возможностях современной библиотеки, стать участником беспроигрышной викторины, получить приз и воздушный шар с адресом сайта Центральной городской библиотеки. В ходе акции можно было стать обладателем «счастливых билетов», которые давали «льготные» права:

- бесплатный час работы в сети Интернет,

- бесплатная ксерокопия,
- бесплатная печать на принтере,
- бесплатные дополнительные 30 минут работы на компьютере с консультацией сотрудника.

Информационный-интеллект-центр – филиал № 10 провел костюмированную промо-акцию на площадке возле торгового центра. Сотрудники библиотек и волонтеры в образах литературных героев приветствовали прохожих транспарантом «А ты записался в библиотеку?», вручалась рекламная продукция, а всем записавшимся – книга в подарок. Итогом промо-акций стало привлечение большого количества новых пользователей в библиотеки.

Идея еще одной формы мероприятия, успешно воплощенной в практику работы интеллект-центров, была заимствована из популярной среди молодежи игры «DozoR» (командная игра, включающая в себя соревнование по [городскому ориентированию](#), актерские и ролевые уровни, экстремальные и логические задания). На территории микрорайона обслуживания информационного интеллект-центра – филиала № 5 было организовано квест-ориентирование «Библиотечный дозор». Учащиеся 8-х классов представляли две команды, в каждой из которых были определены штаб и дозорные. Дозорные выполняли задания на местах, а штаб располагался в информационном интеллект-центре и пользовался всеми ресурсами библиотеки для решения поставленных задач. Дозорные связывались со штабом при помощи мобильных телефонов, для чего сотрудниками специально были приобретены сим-карты. Различные задания, в которых организаторы мероприятия зашифровали известные места микрорайона, определяли маршрут. Чтобы получить следующее задание, дозорным необходимо было угадать место и сфотографироваться на его фоне. Дозорные имели возможность заработать дополнительные очки, раздавая прохожим листовки с рекламой библиотеки, а также приглашая пенсионеров на бесплатные занятия по обучению основам компьютерной

грамотности. На всех этапах задания включали вопросы по истории и краеведению, а также были направлены на рекламу ресурсов и услуг библиотеки. Игра завершилась награждением команды победителей золотым кубком и дипломом.

Квесты получили дальнейшее развитие в МБУК «ЦГБ».

В этом году информационные интеллект-центры города серьезно заявили о себе, приняв участие во Всероссийской акции в поддержку чтения «БиблиоНочь-2013». Три библиотеки работали в непривычное для сотрудников и читателей время. Наибольший интерес эти мероприятия вызвали у молодежи.

В информационном интеллект-центре – филиале № 7 состоялась квест-игра «Библиотека. После заката». Тема игры – мистика в литературных произведениях. Информационный интеллект-центр превратился в лабиринт. Две команды участников игры следовали с проводником по определённом маршруту. Попадая в каждое помещение, нужно было ответить на вопросы. Библиотека была разделена на четыре сектора:

- «Портретная галерея» (командам необходимо было угадать персонажа по описанию);
- «Лихолесье» (главными персонажами заданий были известные герои мифов и легенд Древней Руси, стран Западной и Восточной Европы);
- «Лавка древностей» (командам были загаданы предметы, здания, места, связанные с мистикой (например, зеркало, веник, город-призрак и т.д.);
- «Нить Ариадны» (игрокам предоставлялся еще один шанс угадать фразу, участие принимали только капитаны команд или те, кого выбрала сама команда).

По итогам квеста победители получили подарки, остальные – поощрительные призы.

Информационный интеллект-центр – филиал № 2 предложил своим гостям библиовечер «Книжная бессонница». В программу литературного праздника вошли: книжная выставка читательских предпочтений «Книжки под подушку», беспроигрышная викторина-лотерея «На ночь

глядя» на тему снов и книг, викторины «История книги и библиотек» и «Страницы наших улиц», тематическая выставка «Литературный десерт», а для самых юных участников – конкурс рисунков «Я читаю перед сном». Гости библиовечера могли проголосовать за любой понравившийся рисунок. По итогам конкурса награждены три победителя, всем участникам вручены призы. Желающие приняли участие в настольной игре по мотивам книги Д. Глуховского «Метро 2033» и познакомились с виртуальной выставкой «Мир книг» из серии «Вселенная. Метро 2033».

Но самое масштабное мероприятие прошло в Центральной библиотеке, которая распахнула свои двери для горожан, предложив своим гостям БиблиоПерформанс «Сказки на ночь». Здесь каждый мог выбрать себе занятие по душе. В центре общественного доступа к информации в этот вечер на мониторах компьютеров размещались таблички «Отдохни от меня сегодня». Посетителям было предложено множество альтернативных вариантов, как провести время с пользой. Традиционная кафедра обслуживания читателей превратилась в настоящую кофейную витрину. Отвечая на несложные вопросы викторины «Coffe-пазл», гости имели возможность насладиться угощениями от арт-кафе «Желтая субмарина». Для литературных гурманов библиотека предложила «Free Shop» (обмен художественными книгами), «Relax-уголок», где можно было уединиться для чтения с чашечкой кофе или чая; литературную викторину и литературный аукцион, выступления музыкантов и молодых поэтов литературного клуба «Июльский К.О.Т.» - «Поэзия бессонницы». На абонементе гости библиотеки приняли участие в известной интеллектуальной игре «Мафия» с героями популярных литературных произведений, а также послушали страшные сказки в исполнении актрисы Мурманского областного театра кукол Екатерины Ефремовой. Все победители литературных викторин были награждены призами - билетом в кино или бесплатной поездкой на такси, участники литературной «Мафии» получили

тарифный план от «Билайн». В рамках проекта «Читательский марафон» состоялся опрос «Писатель века». В мероприятии приняли участие более ста человек.

Информационные интеллект-центры постоянно повышают авторитет библиотек в глазах современной молодежи. Благодаря новой программе «Модернизация муниципальных библиотек города Мурманска» на 2013-2016 годы получают возможность развиваться и заявлять о себе библиотеки, которые еще вчера не могли конкурировать с интеллект-центрами. В марте этого года после реконструкции и продолжительного капитального ремонта открылся филиал № 6, расположенный в районе Больничного городка. Располагая площадью 639 кв. м, удалось организовать развернутую структуру библиотеки. Для библиотечного обслуживания всех возрастных категорий выделены: абонемент, информационный отдел, отдел обслуживания детей, справочное бюро. Для пользователей организованы 14 автоматизированных рабочих мест, точка доступа Wi-Fi. Впервые в библиотеке города открылась студия творчества для занятий различными ремеслами. Для каждого возраста в студии найдется занятие по душе.

Открывшись совсем недавно в новом качестве, библиотека уже заявляет о себе интересными мероприятиями, устанавливает партнерские взаимоотношения. Весной на территории библиотеки состоялось подведение итогов и награждение участников конкурса рисунков, посвященных Победе в Великой Отечественной Войне. Организатором выставки творческих работ в библиотеке выступила группа ВКонтакте "МУРМАНСК / Официальная группа" при поддержке администрации г. Мурманска. Все участники были награждены памятными дипломами, сертификатами на игры в парке аттракционов "GameStation" и красивыми книгами о Мурманске от администрации города.

В апреле на территории библиотеки состоялся показ конкурсных фильмов киномарафона «Северный характер». В рамках этого проекта с 2008 по 2012 год проводились

однодневные показы лучших российских и зарубежных художественных, анимационных, документальных и короткометражных фильмов, участвовавших в конкурсной и внеконкурсной программах кинофестиваля. Три года назад показ фильмов проходил на территории библиотеки в торговом центре – ИИЦ – ф. № 10. В этом году для демонстрации фильмов, посвященных 75-летию Мурманской области, распахнул свои двери филиал № 6. Состоялась встреча учащихся средней общеобразовательной школы № 28 и организаторов фестиваля. Судьбы людей и героев кинолент не оставили равнодушными подростков, которые активно включались в обсуждение проблем и тем, затронутых в фильмах. Киномарафон стал ярким и значимым культурным событием для населения Больничного городка.

У Центральной библиотеки, ее филиалов, информационных интеллект-центров впереди большие перспективы для развития. Ориентируясь, прежде всего, на молодежь, оперативно откликаясь на мнение молодых пользователей, библиотеки будут продолжать оставаться современными, привлекательными и актуальными.

ИНТЕГРАЦИЯ ТРАДИЦИОННЫХ БИБЛИОТЕЧНЫХ МЕТОДОВ И ИНФОРМАЦИОННЫХ КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБСЛУЖИВАНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Менделюк Наталья Анатольевна,

*заведующая информационным интеллект-центром –
филиалом № 23МБУК «ЦГБ»*

Информационный интеллект-центр – это определённая организация информационно-культурного пространства, где пользователь наряду с традиционными библиотечными услугами получает электронные информационные. Интеллект-центры Мурманска правомерно назвать системой, потому что они не просто осуществляют доступ читателей к разнообразной информации, но и предлагают различные варианты социокультурного общения. Единая электронная база позволяет читателю выбрать любую библиотеку или пользоваться услугами одновременно нескольких. Все информационные интеллект-центры отличают комфортные условия для работы, современный интерьер, большой выбор современной литературы, а также справочных изданий, как универсального содержания, так и по различным отраслям знаний, в печатном виде и на электронных носителях; свободный доступ к интернету и электронным справочно-правовым системам «Гарант», «Консультант» и другим.

Главная особенность интеллект-центров в том, что они обучают, как пользоваться компьютером именно для того, чтобы обеспечить максимальный доступ к информации всем категориям читателей.

В МБУК «ЦГБ» два информационных интеллект-центра имеют социальную направленность в работе с читателями: филиалы № 23 и 24; не смотря на то, что они работают с читателями самых разных возрастов и социальных групп,

приоритетными в обслуживании являются люди с определёнными индивидуальными особенностями – пенсионеры и инвалиды. Читатель с ограниченными возможностями здоровья получает возможность консультации по правовым вопросам, может найти конкретные ответы о местонахождении социальных служб в нашем городе, которые могут оказать ему помощь.

Сотрудники информационного отдела ежедневно помогают пенсионерам и инвалидам в следующем: набрать письмо в официальные инстанции, отредактировать заявление, сканировать документ, найти в интернете интересующие программы по здоровью или программы канала «Культура».

Информационные электронные возможности интеллектуальных центров призваны сориентировать читателя в поле информации, стимулировать его жизненную и социальную активность, расширить кругозор, круг общения, разнообразить досуг и повседневную жизнь.

Филиалу № 23 более 30 лет. 1 октября 2011 года после капитального ремонта он открылся в новом качестве, как информационный интеллект-центр. Нужно было развивать предоставление читателям новых информационных электронных услуг, и не только сохранить, но и укрепить живое доверительное отношение, сложившееся на базе книжной культуры.

Структура филиала представляет собой: абонемент, информационный отдел и отдел по социальной работе. Площадь открытого доступа на абонементе увеличили в два раза. В интеллект-центре установлена сеть из 14 компьютеров, 10 из них – в информационном отделе, и предназначены для работы читателей. Плазменный экран широко используется для проведения тематических и информационных презентаций, виртуальных выставок.

Читателей с ограниченными возможностями здоровья филиал обслуживает с 1997 года, и с 1997 года введена в штат должность специалиста по социальной работе. Выбор

специализации связан с особенностями микрорайона. Он один из старейших в городе, здесь проживает много пожилых людей и находится клуб молодых инвалидов «Надежда», с которым филиал сотрудничает около 10 лет.

Важным направлением работы с инвалидами и пенсионерами является социокультурное обслуживание. Оно включает в себя организацию различных культурно-массовых мероприятий: встреч с творческими людьми и специалистами, литературных вечеров, и праздников, ставших традиционными для читателей старшего поколения, ко Дню пожилого человека, ко Дню Победы и др.

Новым направлением работы для сотрудников интеллектуального центра стало обучение компьютерной грамотности пенсионеров и инвалидов, как стационарно (в группах и индивидуально), так и на дому, при наличии у читателя компьютера или ноутбука.

На каждом этапе менялся угол зрения на работу с этой категорией читателей. Работа до 2001 года была сосредоточена на изучении информационных потребностей (частота обращения к книге, выбор книг и факторы жизни, обуславливающие обращение к литературе).

Приучить людей работать с библиотекой внестационарно было непросто. Читатели должны были изменить своё отношение к библиотеке, согласившись принимать у себя дома незнакомого специалиста наряду с социальным работником и врачом. Нужно было обсуждать с незнакомцем свои предпочтения книг, а это значит доверить ему свой внутренний мир, чтобы специалист понял, какая литература улучшит настроение, а какая вызовет отрицательные эмоции и ненужные переживания.

С 2003 года приоритетным в библиотечно-информационном обслуживании на дому становится общение, построенное на платформе прочитанной книги.

Классическая и современная литература анализируются с точки зрения помощи людям в трудной жизненной ситуации: Д. Кьюсак «Скажи смерти «нет!», А. Маршалл "Я умею прыгать

через лужи», Э. Базен «Встань и иди», Т. Гарди «Тэсс из рода Дэрбервиллей», И. Ефремов «Таис Афинская», В. Каверин «Два капитана», А. Пушкин «Метель», И. Куприн «Святая ложь», А. Грин «Алые паруса», Ш. Бронте «Джэйн Эйр», У. Янг «Хижина», В. Титов «Всеим смертям назло», О. Николаева «Инвалид детства» и др.

Книга выступает как источник положительных эмоций, позитивного мироощущения, предоставляя возможность оптимистически посмотреть на себя и окружающий мир: стихи Э. Асадова; Ю. Вознесенская «Нечаянная радость», А. Хрусталёва «Брильянты моей бабушки», Ю. Герман «Россия молодая», Т. Алексеева «Декабристки».

Звонки от читателей с ограниченными возможностями здоровья раздаются не один раз в день. Если это первое обращение, то важно, чтобы и слова, и сам голос специалиста расположили к нему читателя, вызывали доверие, дали собеседнику почувствовать, что он имеет право выбора литературы, времени встречи и формы общения.

При визите на дом подробно обсуждаются литературные предпочтения читателя, жанры и авторы, отрасли знаний, периодические издания, и обязательно чётко договариваются о правилах обслуживания, об условиях взаимодействия с библиотекой.

При выборе литературы такому пользователю учитывается не только содержание книги, но и оформление: вес (некоторым читателям трудно держать в руках старые тяжёлые издания), формат книги (должна быть удобна, многие читают в инвалидных колясках или полулёжа, поэтому предпочтительней стандартный формат издания); различные аспекты шрифта (крупные буквы, пробелы, позволяющие чётко воспринимать строчки, не жёлтая бумага).

Читатели домашнего обслуживания живут во всех трёх районах города, но большинство всё-таки в пределах нескольких остановок от интеллект-центра.

Частота обращений различная. Несколько пользователей прочитывают книги за 2-3 недели, несколько – за 3-4 месяца, двое обращаются раз-два в год, но большинство пользуется домашним обслуживанием через 4-5 недель с момента предшествующего обслуживания.

В среднем эта категория читателей составляет 80 человек. На декабрь 2012 года в филиалах № 23 и 24 на дому обслуживается 183 человека; общее число посещений на дому за 2012 год составляет 1362; а книговыдач – 4441. Всего в двух филиалах стационарно обслуживается 380 инвалидов и 1380 пенсионеров.

За этот год в филиал № 23 записано 8 человек. Из 80 человек внестационарного обслуживания 41 читатель имеет инвалидность, 52 читателя старше 70 лет, 22 читателя старше 80 лет; самой старшей из читательниц 90 лет. Мужчин – 16 (ещё 5–7 лет назад было 3–5), женщин – 60; семей – 11; с высшим образованием – 31 человек (5 лет назад было меньше 20), 45 – со средним профессиональным. Около 40 % пользователей читают современную художественную литературу, русскую и зарубежную, в том числе и интеллектуальную, а 60% предпочитают детективы, классические женские романы и книги современных русских писательниц, например, В. Токаревой, Д. Рубиной, И. Муравьевой... Половина читателей, обслуживаемых и на дому, и стационарно, просит исторические романы. В фонде сохраняются А. Ладинский, А. Говоров, Л. Бородин, В. Иванов. Всего несколько человек на домашнем обслуживании читают фантастику, причём либо исторического плана, например, «Сельга» Н. Бахрошина, романы М. Семёновой, или классическую фантастику – братьев Стругацких, И. Ефремова, С. Лема, Р. Хайнлайна. Для читателей внестационарного обслуживания детективы или женские романы позволяют отвлечься от болезней и социальных проблем, помечтать и получить эстетическое удовольствие.

Люди с ограниченными возможностями – не пассивные наблюдатели, а активные члены общества. Книги и журналы –

это как раз тот культурно-духовный ресурс, который может поднять жизненный потенциал человека, повлиять на его внутреннее самосознание и самоощущение себя полноценным членом общества, создать хорошее настроение, способствующее удержанию состояния нормы, некоего баланса между внутренним потенциалом индивидуальности и его внешними возможностями.

Позвольте представить вам несколько портретов наших читателей, чтобы увидеть, чем обусловлен их выбор литературы, а так же специфику работы специалиста по социальной работе в библиотеке.

Примеры.

Читательница 1: 1931 года, не замужем, тесные дружеские связи с родной сестрой (тоже читательница домашнего обслуживания), проработала сорок лет врачом – гинекологом в больнице, последний год занимается самообразованием – китайской медициной. Для неё заказывается много книг из других библиотек города, и не только по этой конкретной теме, но вообще по истории и культуре Китая. Несколько лет читает у нас качественную современную литературу: З. Прилепина, В. Пелевина, С. Довлатова, Е. Чижову, К. Паустовского, А. Кабакова, В. Сорокин, книги серии «Мой 20 век» и т.д.

Читательница 2: 1943 г., инвалид 2 группы, имеет детей и внука, преподаватель музыкального училища, для неё очень важна современная публицистическая литература, например, А. Хинштейн, А. Проханов; современная художественная литература: Б. Акунин, Я. Вишневецкий; литература о жизни и творчестве выдающихся музыкантов: И. Головкиной (внучки Римского - Корсакова) «Побеждённые», П. Осетинская «Прощай, грусть», и она обязательно возьмёт каждый раз детектив Ч. Абдуллаева или А. и С. Литвиновых, Д. Кейза или Т. Гармаш – Роффе. Это очень трудный в плане подбора книг читатель, интеллектуальный и интеллигентный.

Читательница 3: 1927, инвалид 1 группы, имеет двух сыновей и внуков, блестяще образованный человек, 50 лет проработала врачом-невропатологом в больнице. Зрение очень слабое, аудиокниги не воспринимает. Она прочитала всю мировую классику, предпочитает книги о жизни художников, творцов балета и театра, писателях. Любит качественный современный зарубежный роман, семейный роман. При этом нужно выбрать шрифт, доступный стиль повествования, и интересный сюжет. После смерти сына стала тяжело воспринимать серьёзную литературу, взялась читать женские романы, не получила интеллектуального удовлетворения, попыталась вернуться к привычному кругу чтения – тяжело читать. Подобрать литературу очень сложно. Помогают книги О. Кувшинниковой «Шекспир и смуглая леди сонетов», «Бетховен и Элиза», И. Архипова «Музыка жизни», Л. Паваротти «Мой мир», а так же романы – истории Д. Калогридис «Я, Мона Лиза», Л. Уиллинг «Маска чёрного тюльпана».

Читательница 4: 1946, инвалид 2 группы, одинокая, среднее специальное образование. Не просто читает, а переписывает книги, особенно медицинскую литературу, в силу заболевания и психологических особенностей. Она может брать, чтобы переписать одну и ту же книгу по пять раз подряд, как бы западая на неё. Такого читателя необходимо отвлечь художественной литературой. Любит книги по зарубежной истории, особенно Египта и Греции, но книга должна быть доступна её пониманию, интересное содержание и простота изложения, значит, это Л. Воронкова, Г. Хаггард, А. Волков.

Читатель 5: 1933 г., инвалид 2 группы, имеет детей и внуков, среднее специальное образование, долгие годы не читал. Профессионально занимался радиоэлектроникой, 14 лет разводит кактусы, увлекается астрономией. Положился на рекомендации специалиста, и с удовольствием прочитал Стругацких «Жук в муравейнике», Э. Ремарка «Три товарища», Э. Хемингуэя «Прощай, оружие», Д. Паоло «Одиночество

простых чисел», любимым современным автором назвал В. Пелевина, говорит, что библиотека ему открыла целый мир.

Найти книгу для делового чтения легче, чем отыскать художественную литературу для души. Читатели преклонного возраста стационарного обслуживания часто спрашивают детективы, похожие на Б. Акунина и В. Кузьмина, истории взаимоотношений, подобные книге М. Степновой «Женщины Лазаря», «деревенский роман», например «Мужики и бабы» Б. Можаяева, книги С. Бабаевского «Даурия», «Тени исчезают в полдень», до сих пор с удовольствием обнаруживают разницу содержания в фильме и книге «Девчата»; любят журналы «Чудеса и приключения», «Тайны и преступления», «Вокруг света», «Эхо планеты», и именно эта категория постоянно берёт литературные журналы «Новый мир», «Нева», «Звезда», «Иностранная литература», «Молодая гвардия», и вне конкуренции, «Наш современник» – последние номера всегда на руках.

Если до ремонта в читальный зал приходили, в основном, за газетами, то теперь в информационном отделе появилась возможность на диске послушать любимые романы и современные книги, побывать на экскурсии в Русском музее, с внуком найти в энциклопедии нужную статью.

Самой востребованной услугой в информационном отделе остаётся обучение навыкам компьютерной грамотности. А с этой осени в ежемесячный план мероприятий добавился информационный урок: обучение пользованию сайтами государственных услуг и записи по интернету в медицинские учреждения.

Инвалиды, которые не могут прийти на занятия в интеллект-центр, но имеют дома ноутбук или компьютер, обучаются навыкам пользования компьютером внестационарно. Занятия в этом случае ведутся более длительное время. Нужно объяснить тему, записать, научить пользоваться записями в процессе занятия со специалистом, дать небольшое домашнее задание, чтобы не пропал навык к следующему занятию. Одна

тема может преподаваться 3 и даже 4 раза, прежде чем человек научится той или иной операции. И в течение года читатели звонят по тем или иным вопросам, а специалисты интеллектуальных центров их консультируют.

Домашнее обучение практикуется с 2012 года. Двое читателей освоили программу Word и интернет на уровне уверенного пользователя. Двоим читателям была оказана помощь в освоении этих программ, потому что базовый уровень уже присутствовал. С одной читательницей у нас так и не получилось: за четыре месяца занятий, она не смогла запомнить, как создавать и сохранять папку и файл. На данный момент на обучении находится мужчина-инвалид, который недавно приобрёл ноутбук, и с его помощью хочет работать на дому. С 2012 года молодые инвалиды клуба «Надежда» проходят занятия по обучению компьютерной грамотности. Интеллектуальный центр сотрудничает с Центром дневного пребывания пенсионеров, и после каждого мероприятия, которое у них проводит специалист по социальной работе, всегда много желающих пройти занятия компьютерной грамотности и записаться на абонемент.

За пять с половиной лет в МБУК «ЦГБ» обучено свыше 3,5 тысяч пользователей. Результат занятий не удостоверяется каким-либо документом, не выдаётся сертификат по их окончании. Цель и смысл этих занятий – равные возможности для всех категорий читателей, чтобы люди независимо от возраста и состояния здоровья могли максимально пользоваться всеми услугами, которые предоставляет им интеллектуальный центр: компьютером, интернетом, справочно-правовыми базами...

Чем более человек ограничен в своих возможностях физическими особенностями, тем более он заинтересован в общении, в открытии мира с неизвестных или недоступных ему сторон, и важно открыть это в сообществе с единомышленниками.

Современный человек потому и одинок, что общается опосредованно, по факту, без участия сердца, без душевных

затрат; и это в стране, где праздники отмечались всем домом, гуляли всей улицей.

Книга организует общение между читателем и библиотекарем, между самими читателями. Такое общение жизненная необходимость, а отнюдь не роскошь для читателей, которые ограничены и в материальных расходах и в физическом передвижении.

Какие же цели достигаются в социокультурном обслуживании читателей на культурно-массовых мероприятиях?

1. Долговременные положительные эмоции.
2. Привлечение интереса к классической и качественной современной литературе.
3. Пробуждение творческого отношения не только к литературе, но и к жизни.

Задачей интеллект-центров стало помочь людям адаптироваться в условиях компьютеризации окружающего их мира, создать равновесие этой стороне жизни.

Из 34 мероприятий, запланированных на 2013 год, 25 – подготовлены для старшего поколения и молодых инвалидов. Четыре мероприятия были проведены для пенсионеров стационара Дневного пребывания Октябрьского и Ленинского округов.

Самая востребованная форма мероприятий с молодыми инвалидами – это творческая игра. В этом году уже прошли в информационно-образовательном цикле «Вперёд в прошлое»: «Зимние праздники: традиции и современность», «Руки сердечное тепло», «Культура – любовь к миру» (ко Дню работников культуры), «Там, на неведомых дорожках» (к Пушкинскому дню в России). В каждом из этих мероприятий обязательные элементы: представление темы в картинках – так воспринимается нашими читателями тематическая презентация; викторина, так же с использованием слайдов; конкурсы, связанные с выразительным чтением литературных отрывков. Библиотекари рассказывают, какие книги и журналы есть по теме встречи.

Для читателей старшего поколения важны скорее не формы мероприятий, а события. День Победы и День пожилого человека – это всегда приглашение творческих коллективов, композиция из слайдов и стихотворений, выступление самих читателей с рассказом о своей жизни.

В этом году самым волнующим и ярким мероприятием была тематическая встреча с режиссёром фильма А. А. Сычёвым к 75-летию образования Мурманской области «Саамы в истории Мурманской области».

Высокопрофессиональный исторический документальный фильм, который демонстрировал сам автор, вызвал сильнейший эмоциональный отклик у читателей, горячие выступления, благодарность за поднятую тему. Встреча проходила в воскресенье, собрались представители всех поколений, завязался живой диалог. Для режиссёра такое искреннее восприятие тоже было неожиданным.

В этом году раз в месяц проводятся встречи любителей литературы. В данном случае интеллект-центр № 23 всё ещё ищет самую интересную и актуальную форму проведения. Каждая встреча посвящена авторам – юбилярам года, объединённым в информационно-образовательный цикл «Имена - эпохи».

В течение года действует выставка «Юбиляры года».

Таким образом, встречи посвящены одним именам, а выставки другим, чтобы не дублировать, а дополнять друг друга.

Более всего запомнились, и, наверное, удивили два мероприятия этого цикла. Одно – литературный вечер «Великое путешествие длиною в жизнь», посвящённое творчеству Жюль Верна. Читатели вспоминали с удовольствием, и открывали заново для себя неизвестные страницы жизни писателя. После встречи было сразу выдано 6 книг этого автора, хотя до этого на протяжении нескольких лет его не спрашивали. А второе мероприятие – литературные чтения «Сердце Буревестника», посвящённое жизни и творчеству Максима Горького. Собрались люди разных возрастов – от 25 до 84. Горячее выступление

молодого историка под впечатлением статьи Горького, вызвало бурное и заинтересованное обсуждение всех собравшихся. У представителей разных поколений оказалось много общих понятий и переживаний.

На литературных встречах обязательно читается вслух крупный отрывок из произведения автора, которому посвящено мероприятие. Читатели отзываются об этой части мероприятия, как наиболее важной для них. В данном случае нужно мастерство чтеца.

Существует два типа психики – натуральная и культурная. Чем выше уровень культурной психики, тем выше стрессоустойчивость натуральной психики человека, и наоборот. Книга повышает иммунитет к стрессам. Игровая форма работы с книгой делает её живой, пробуждает желание читать и обсуждать прочитанное.

Библиотека выступает в роли коллективного автора, когда включает человека при помощи книжной культуры в процесс общения на базе вечных для человечества нравственных ценностей. Все формы взаимодействия с читателем исповедуют эту цель.

Специализация интеллект-центра требует особого терпения в отношении читателей.

Библиотекари обладают вниманием, корректностью, психологической устойчивостью.

В филиалах социальной направленности есть ряд читателей, которые могут провести в библиотеке полдня. Они берут книги, слушают диски, читают журналы, и в течение всего времени периодически обращаются к сотрудникам, чтобы поделиться своими мыслями, чувствами, воспоминаниями. Иногда проявляют при этом излишнюю эмоциональность, и нужен особый такт, чтобы убедить их в понимании библиотекарем их проблемы, отвести в сторону, так, чтобы остальные читатели чувствовали себя уютно, и спокойно обслуживались. Иногда читателю-инвалиду нужно больше времени и помощи в нахождении информации. В этом случае,

пока сотрудник занят с одним читателем, второй специалист тут же подхватывает эстафету в обслуживании других людей. Главное, чтобы все получали и необходимую информацию, и положительные эмоции.

Читатели других категорий не испытывают неудобств, в связи с тем, что у нас особенная библиотека именно потому, что сотрудники спокойно и этично решают вопросы обслуживания. Положительных отзывов в нашей книге предложений – много, а вот жалоб – нет ни одной за всё время работы.

Обратиться к сознанию читателя, к лучшему, что есть в человеке, передать духовный опыт, собранный в слове, именно эту задачу выполняет абонемент. Передать социальный опыт, чтобы помочь сориентироваться в современном информационном пространстве, адаптироваться к сегодняшнему дню и социальным изменениям – эту задачу выполняет информационный отдел.

Отдел по социальной работе совмещает эти две функции, стараясь обеспечить максимальный доступ к информации людей с ограниченными возможностями здоровья, занимается включением этой категории читателей в общественную жизнь.

Качество информации, свободный доступ к которой декларируется во всех библиотечных документах, определённым образом формирует качество жизни. Об этом пишет Дворкина Маргарита Яковлевна в своей книге «Библиотечная среда»: «Через книгу и общение библиотека транслирует культуру прошлого и настоящего, а через социокультурную деятельность актуализирует культурные образы, которые наиболее важны для общества, содействуют его консолидации и стабилизации».

Конечно, в обществе требования к человеку возрастают пропорционально техническому прогрессу, но книга есть и остаётся ключом к информации, универсальным для людей любых социальных групп и индивидуальных особенностей.

РОЛЬ БИБЛИОТЕК В СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ СИТУАЦИИ ГОРОДА

Наймушина Елена Эрнестовна,

*председатель комитета по культуре
администрации г. Мурманска*

Город-герой Мурманск – областной центр Мурманской области, является самым крупным городом за Полярным кругом. Общая численность населения составляет свыше 305 тысяч человек. В 2016 году городу исполняется 100 лет, все ресурсы, все силы – административные, творческие – направлены на подготовку к этому событию.

Комитет по культуре администрации города Мурманска координирует работу 18 муниципальных учреждений, в числе которых: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска», муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная детская библиотека города Мурманска», 4 культурно-досуговых, 9 учреждений дополнительного образования детей и другие. Отличительной особенностью сети учреждений культуры города Мурманска является Детская театральная школа. Новая структура – муниципальное автономное учреждение культуры «Мурманские городские парки и скверы». В сфере культуры города занято около 700 человек, высоких профессионалов своего дела.

В 2012 году администрации города удалось направить на содержание и развитие библиотечных учреждений 86,8 млн. руб. (для сравнения: в 2011 году – 78,0 млн. руб.). В 2013 году уже выделено 94,0 млн. руб., из года в год растет финансирование библиотек.

Услугами муниципальных библиотек пользуются около 97 тысяч человек, практически каждый третий житель города. Решение проблем муниципальных библиотек в комплексе возможно только благодаря программно-целевому методу.

Долгосрочная целевая программа «Развитие муниципальных библиотек г. Мурманска как информационных интеллектуальных центров на 2008-2012 годы» позволила модернизировать 12 муниципальных библиотек, сдать их практически «под ключ». Сегодня информационные интеллектуальные центры предоставляют качественные муниципальные услуги всем категориям пользователей. Результат достигнут благодаря поддержке и активному участию администрации города Мурманска, Совету депутатов города Мурманска.

Сочетание традиционных форм и внедрение новых компьютерных технологий в библиотечное обслуживание показывает высокий результат. Большая часть пользователей МБУК «ЦГБ» (86%) предпочитает обращаться к услугам информационных интеллектуальных центров. Именно благодаря информационным интеллектуальным центрам МБУК «ЦГБ» лидирует по многим показателям, а также по средним нагрузкам в ряду муниципальных библиотек Мурманской области.

В информационных интеллектуальных центрах созданы комфортные условия для саморазвития, реализации творческих способностей, организации интеллектуального досуга пользователей. Два информационных интеллектуальных центра открыты на территории торговых центров, что приблизило библиотечное обслуживание к населению. Первый такой интеллектуальный центр открылся в 2008 году и стал первым не только в городе и области, но и в России. Это бренд города, профессионалы библиотечного дела из столицы и других городов высоко оценивают этот инновационный опыт.

Все информационные интеллектуальные центры выполняют функции центров общественного доступа к государственной и социально-значимой информации. Для реализации этой цели организованы информационные отделы, расположенные в специально-оборудованных помещениях, имеющих свыше 100 автоматизированных рабочих мест для пользователей. Жители города получили доступ ко всем информационным ресурсам – от ресурсов муниципальных библиотек до мировых ресурсов

Интернет. Широкие возможности информационных интеллектуальных центров позволяют обеспечить доступ к Интернет (в течение 30 минут бесплатно всем, кто старше 14 лет). Справочно-правовыми системами «Гарант», «Консультант Плюс», «Кодекс», «Законодательство России», порталом «Электронный гражданин Мурманска» пользуются свыше 15 тысяч человек. Для того чтобы пенсионеры и люди с ограниченными возможностями могли самостоятельно осуществлять доступ к информации в электронном виде, организованы бесплатные занятия по обучению основам компьютерной грамотности. Всего за 5,5 лет обучено свыше 3,5 тысяч человек.

Теперь пользователи могут получать информацию о наличии документа в фонде МБУК «ЦГБ», не выходя из дома – электронный каталог представлен на сайте Центральной городской библиотеки – www.murmanlib.ru. Число посещений сайта в 2012 году составило около 20 тысяч посещений.

К 100-летию города-героя Мурманска должна завершиться комплексная модернизация всех имеющихся муниципальных библиотек (в том числе детских), произойти внедрение полной автоматизированной системы обслуживания пользователей, обновление библиотечно-информационных ресурсов и компьютерного оборудования. Все жители города должны иметь равные возможности получать качественные библиотечные услуги по месту жительства. В 2012 году была принята преемственная долгосрочная целевая программа «Модернизация муниципальных библиотек города Мурманска» на 2013-2016 годы, которая уже успешно реализуется.

В культуре нет равнодушных людей. Эта работа для тех, у кого есть талант и призвание, сильный характер и большая душа. Трудно переоценить тот весомый вклад, который сделали те поколения работников культуры, чья профессиональная судьба неразрывно связана с городом Мурманском, тех, кто своим опытом, талантом, знаниями внесли неоценимую лепту в дело сохранения духовных ценностей и развития культуры нашего города. И можно с гордостью сказать, что благодаря им,

Мурманску на протяжении длительного времени удастся сохранить за собой право называться одним из важных культурных центров Северного региона.

КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД К АВТОМАТИЗАЦИИ БИБЛИОТЕК – ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Петров Александр Михайлович,

заведующий отделом автоматизации МБУК «ЦГБ»

Библиотека как организация, предоставляющая современные информационные услуги гражданам, должна обладать возможностями для их оказания. При этом предоставлять услуги нужно с помощью современных моделей и технологий.

Автоматизация библиотечных процессов и повышение технического оснащения библиотек сегодня являются не просто веянием времени, а основным условием повышения производительности труда работников библиотек, возможностью в короткие сроки обеспечить пользователя нужной ему информацией.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска» - одно из крупнейших информационных и культурных учреждений города. В его состав входят 17 муниципальных библиотек, расположенных на территории 3-х административных округов города.

Сегодня это современные, комфортабельные библиотеки, оснащенные компьютерной техникой и доступом в Интернет. Давайте посмотрим, с чего начиналась автоматизация библиотек.

В 2007 году частичная автоматизация библиотечных процессов присутствовала только в отделах центральной библиотеки, парк компьютерной техники составлял всего 26 рабочих мест.

Обмен информацией между филиалами осуществлялся посредством телефона, обслуживание посетителей происходило в традиционной форме, для поиска информации использовались карточные каталоги и картотеки.

Отсутствие единой информационной сети сдерживало возможности развития библиотечного обслуживания, создавая неравенство между информационными возможностями центральной библиотеки и ее филиалами.

В стремлении не отставать от потребностей современного пользователя, который в условиях стремительно развивающегося информационного прогресса нуждается в оперативном и качественном получении информации, библиотекам было необходимо пересмотреть взгляды на традиционное обслуживание, внедрять новые методы работы с пользователем.

Для прояснения текущего положения дел, сотрудниками учреждения был проведен анализ состояния библиотечного обслуживания г. Мурманска, выявлены потребности и наиболее востребованные пользователями услуги.

Недостаточный уровень технического оснащения не позволял библиотеке реализовать весь потенциал возможностей в обслуживании пользователей.

Библиотека нуждалась в модернизации.

Обновление оборудования, внедрение новых технологий, обучение персонала требовало больших финансовых вложений. Муниципальные библиотеки, финансируемые из бюджета города, такими средствами не обладали. Модернизация библиотек стала возможной благодаря использованию программы долгосрочного планирования.

Группой сотрудников во главе с директором был подготовлен проект программы, которая позволила бы повысить привлекательность библиотек в современном обществе.

Программа была направлена на создание библиотек нового типа, которые отвечают по уровню своего ресурсного обеспечения требованиям современного пользователя и сочетают традиционные библиотечные формы работы с широким предоставлением электронных информационных услуг.

Большое внимание в программе было уделено повышению уровня автоматизации, созданию единого информационного пространства библиотек.

Единое информационное пространство – это совокупность следующих компонентов:

- информационных ресурсов;
- программно-технических средств;
- внешних информационных систем;
- структур обеспечивающих функционирование и развитие информационного пространства.

Реализация такого пространства позволит уравнивать возможности библиотек в информационном поле, выйти на качественно новый уровень обслуживания.

Для реализации вышеизложенных задач, директором МБУК «ЦГБ» было принято решение организовать отдел автоматизации. Отдел взял на себя задачи по автоматизации библиотечных процессов, техническому оснащению, организации единой информационной сети учреждения.

Автоматизация крупной библиотечной системы как МБУК «ЦГБ» требовала комплексного подхода, включающего: изучение опыта других библиотек, построение единой информационной сети, выявление требований и покупку системы автоматизации библиотечных процессов, изучению ее возможностей, поэтапному планированию и внедрению системы, обучение персонала.

В 2008 году отделом автоматизации был изучен рынок телекоммуникационных услуг связи, определены возможности подключения филиалов, спроектирована модель информационной сети учреждения.

Организовать подключение филиалов можно было по нескольким технологиям: ADSL – организация связи по телефонной линии (медленный канал связи); PON – организация связи посредством оптических линий (скоростной канал связи); WiMax – организация связи по беспроводным технологиям (медленный и неустойчивый канал связи)

Программа развития библиотек предусматривала постепенное подключение всех филиалов в единое информационное пространство.

С условием предъявляемых требований и технических возможностей провайдера, физические каналы связи между библиотеками оптимально было организовать на базе двух технологий: ADSL и PON.

Обмен информацией между филиалами осуществлялся посредством технологии виртуальной частной сети (VPN) с использованием оборудования провайдера. В использовании VPN есть один большой недостаток: как правило, использование этой технологии на оборудовании провайдера возможно только в рамках его локальной сети.

Доступ к услугам Интернет и информационным ресурсам осуществлялся централизованно на базе центральной библиотеки, для обработки запросов филиалов использовался скоростной канал связи (PON). В филиалах связь с центральной библиотекой осуществлялась по технологии ADSL.

Такая организация сети позволила централизованно хранить информацию, более гибко управлять информационной системой, оперативно устранять неполадки и обновлять программное обеспечение.

Для создания “ядра” информационной системы были приобретены сервера, настроено необходимое сетевое оборудование и программное обеспечение.

Но, со временем возможности провайдеров и потребности пользователей неуклонно росли.

Если в 2009 году пользователь больше использовал данные не предъявляющие больших требований к скорости доступа в Интернет (к примеру: просмотр фотографий, общение на форумах), то сейчас все чаще пользователь обращается к медиа- и аудио- контенту.

Такое положение дел заставляет библиотеки переходить на более скоростные технологии. Сегодня в филиалах ЦГБ

доступ по технологии ADSL не используется, на смену ей пришли выделенные каналы связи.

На текущий момент только два филиала имеют затруднения с доступом к сети учреждения, которые связаны с использованием иного поставщика услуг связи, в отличие от основной сети; остальные структурные подразделения успешно работают посредством технологии PON.

Полноценная реализация информационной сети в библиотеке была бы невозможна без внедрения современной, постоянно развивающейся системы автоматизации библиотек.

Главными критериями при выборе системы автоматизации были: поддержка работы по сети, поддержка международных библиотечных стандартов, дружественный пользователю интерфейс, возможность взаимодействия с внешними информационными системами, возможность осуществления доступа к электронному каталогу через Интернет.

Изучение рынка предложений и опыта использования систем автоматизаций другими библиотеками, позволил остановить свой выбор на системе автоматизации библиотек ИРБИС.

Система автоматизации библиотек ИРБИС охватывает автоматизацию всех этапов библиотечной работы, способна адаптироваться под любой тип библиотек. Возможность интеграции с сайтом библиотеки позволяет предлагать читателю новые услуги через сеть Интернет.

Поддержка международных и российских стандартов дает возможность принимать участие в корпоративных проектах на любых уровнях.

Кроме того, у САБ ИРБИС имеется большое сообщество в Интернете, на форуме которого публикуются сведения об обновлениях, ведутся обсуждения возникающих проблем, обсуждаются направления развития системы в целом.

Система ИРБИС была приобретена на Крымской конференции в 2008 году.

Сотрудниками отдела автоматизации была изучена документация, основные возможности системы, определены этапы внедрения.

САБ ИРБИС пришла на смену АС «Библиотека 2», которая технически устарела и не могла обеспечить работу в рамках новой информационной сети библиотеки, а так же не поддерживала взаимодействие с внешними информационными ресурсами.

Одной из главных ценностей любой библиотеки является каталог, который напрямую влияет на качество обслуживания посетителей.

Важной задачей, поставленной перед отделом автоматизации, была конвертация электронного каталога из программного комплекса АС «Библиотека 2». К сожалению, готовых программных средств для конвертации каталога разработчик не предоставил, что повлекло написание конвертера базы данных силами сотрудников отдела автоматизации. В процессе работы над ним был изучен формат и структура форматов RUSMARK, разработаны программные средства для перевода информации из системы АС «Библиотека 2» в подходящий для ИРБИС формат.

После импортирования информации в систему ИРБИС некоторые поля в записях отображались некорректно, каталог не соответствовал требованиям библиотечных стандартов, вследствие чего было принято решение оставить его как отдельную базу данных (OLDEK) для дальнейшей корректировки и проверки, а пополнение электронного каталога осуществлять в новой базе (EKNEW), в соответствии с технологиями САБ ИРБИС.

Ведением электронного каталога библиотеки, занимается отдел формирования фондов.

Работа отдела полностью переведена в систему ИРБИС, автоматизированы процессы учета поступления и списания изданий, подписки периодических изданий и ведения документации.

Сотрудниками отдела освоена работа в АРМ Комплектатор и Каталогизатор, совместно с отделом автоматизации произведена настройка рабочих листов, форм отчетов, апробированы технологии заимствования записей.

Использование системы ИРБИС позволило упростить ввод новых изданий в каталог, максимально использовать принцип однократности ввода и многократности использования введенной информации.

Встроенные в ИРБИС словари, контроль вводимых данных, а так же автоматическая сверка на дублетность повысили качество ЭК. Библиографическая запись стала более информативной по сравнению со сведениями предоставляемыми в АС «Библиотека 2», поскольку система ИРБИС предлагает больший выбор полей для описания документа.

Наличие отдельного каталога с данными из старой системы автоматизации усложняло процесс поиска информации. В течение двух лет отделом велась работа по редактированию и приведению старого каталога в надлежащий вид.

В 2011 году это позволило объединить старый и новый каталоги для удобства использования конечным пользователем.

Помимо того, существовала часть фонда, издания которого вышли до 1991 года. Учет таких изданий в электронном виде не производился. Для их учета отделом автоматизации совместно с сотрудниками из отдела формирования фондов разработана база данных ретрокаталога (RETRO). Наполнение базы осуществлялось сотрудниками филиалов по упрощенной схеме, которая предусматривала ввод только той информации, которая необходима для выдачи экземпляра.

На сегодняшний момент почти все карточные каталоги переведены в электронную форму.

Изменения затронули и справочно-библиографическое обслуживание. Справочная работа является важным инструментом в удовлетворении информационных потребностей читателей. Наличие доступа к сети Интернет значительно

расширило возможности справочного библиографического аппарата. К услугам библиографа сотни электронных каталогов крупнейших российских и зарубежных библиотек. Внедрение технологий ИРБИС дало возможность вести каталог аналитической росписи статей периодических изданий в электронном виде, участвовать в корпоративных проектах.

С 2010 года библиотека участвует в проектах «Сводный каталог библиотек России», «МАРС». Это позволяет формировать электронные базы данных за счет заимствованных записей, снижая собственные трудозатраты повышать объемы библиографических массивов.

Одной из ключевых задач внедрения новых технологий, была оперативность предоставления информации пользователю. Внедрение системы ИРБИС в процесс обслуживания читателей должно решить эту задачу.

Полноценная автоматизация процессов обслуживания предполагает соблюдения ряда условий:

- наличие каталога изданий в электронном виде;
- базы данных читателей;
- электронного читательского билета (штрих-код);
- наклейки фонда по технологии штрих-кодирования или RFID.

Соблюдение всех этих условий требует большого количества времени, крайне трудоемко и связано с большими денежными вложениями.

В 2009 году, на момент начала внедрения САБ ИРБИС, в распоряжении библиотеки был только электронный каталог изданий, который не отображал полное содержание фонда библиотеки (работа по учету ретро фондов не велась).

Для автоматизации процессов обслуживания пользователей библиотеки требовалось провести большую подготовительную работу.

Апробирование технологии учета посетителей происходило на базе центральной библиотеки. Отделом автоматизации была отработана методика пополнения базы

данных читателей (RDR), разработаны памятки по работе с АРМ Книговыдача и Каталогизатор.

Следующим шагом было внедрение технологии учета посетителей в филиалы. Подключение филиалов к сети центральной библиотеки осуществлялось постепенно, по мере технической и финансовой возможности. В некоторых филиалах для отработки пополнения базы читателей, система ИРБИС устанавливалась локально. Чтобы при подключении к единой сети не потерять информацию о пользователях филиала, отдел автоматизации проводил работу по слиянию записей с базой данных пользователей центральной библиотеки. Таким образом, создавалась и пополнялась единая база пользователей библиотеки.

Так как значительная часть фонда библиотек состояла из изданий, не учтенных в электронном каталоге, полноценное внедрение автоматизированной книговыдачи сразу было невозможно.

На текущий момент в филиалах учет посещений пользователей ведется в электронном виде, доступен электронный каталог, систематический каталог статей. Использование электронного каталога позволило любому библиотекарю оперативно получать актуальную информацию о находящихся в фонде изданиях, получать сведения о библиографическом описании, месте хранения экземпляра.

Вместе с тем, электронный учет выдачи / возврата литературы, поиска и формирования списков задолжников, из-за отсутствия «оклеенного» фонда и оборудования для считывания штрих-кодов находится на стадии тестирования.

С 2009 года действует сайт Центральной городской библиотеки (murmanlib.ru), разработанный сотрудниками отдела автоматизации. На сайте размещена наиболее актуальная информация о проходящих мероприятиях, доступны услуги виртуальной справки, on-line продления, организован доступ к электронному каталогу и информационным ресурсам библиотеки.

Гибкость системы ИРБИС позволила автоматизировать ряд библиотечной работы, учет которой первоначально системой не предусматривался. Отделом автоматизации предложены технологии учета библиографических справок (UCHETSPR) и индивидуального информирования читателей (INF).

Внедрение САБ ИРБИС позволило сократить применение бумажных носителей и перевести работу сотрудников в электронный вид.

Внедрение новых форм работы в библиотечную практику требовало постоянного обучения сотрудников библиотеки. С 2011 года для этих целей активно используется дистанционная форма обучения на местах с использованием видеоконференций в режиме on-line. Такая форма позволяет осуществлять обучение максимального количества специалистов, не снимая их с рабочего места, экономит рабочее время и позволяет получать актуальную информацию в диалоговом режиме.

Комплексный подход к автоматизации библиотечной системы, помимо автоматизации работы библиотекаря позволил расширить спектр услуг предоставляемых пользователю.

Для выполнения функции доступа к государственной и социально-значимой информации, организованы информационные отделы, оснащенные автоматизированными рабочими местами для пользователей – 99 рабочих мест. За три года реализации программы общее количество компьютерной техники возросло более чем в 6 раза (196 ед.). Все библиотеки объединены в единую информационную сеть, пользователям предоставляется доступ к электронному каталогу, картотеке статей, справочно-правовым системам «Гарант», «Консультант Плюс», ИПС «Законодательство России». Доступны услуги работы за компьютером, бесплатный доступ в интернет, для граждан пожилого возраста проводятся бесплатные занятия по обучению компьютерной грамотности и навыкам работе в сети Интернет, проводятся тематические мероприятия, викторины и телемосты (видеоконференции).

В современном зашумленном мире информации, библиотеки взяли на себя роль проводника для подрастающего поколения, помогающего найти важную, культурно значимую информацию. Использование программы долгосрочного планирования позволило библиотекам стать интересными молодому поколению. Использование новых форм работы, новой техники – все это позволяет библиотекам не отставать от современного читателя.

К сожалению, не все планы могли уместиться в одну программу, тем более это был первый опыт такого рода. Поэтому логичным продолжением стало принятие преемственной программы модернизации библиотек на 2013-2016 годы, которая даст библиотекам возможность дальнейшего развития.

СОЗДАНИЕ КОМФОРТНОЙ МЕДИАСРЕДЫ В БИБЛИОТЕКЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Петрова Ольга Сергеевна,

*главный библиограф МБКПУ «Печенгское межпоселенческое
библиотечное объединение»,
п. Никель*

В Печенгском районе сложилась традиционная практика работы библиотек с такой категорией населения, как люди с ограниченными возможностями. По данным отчета за 2012 год, библиотеками МБКПУ «Печенгское МБО» обслуживаются 116 инвалидов: 101 взрослых и 15 детей; а также 1242 безработных и 1491 – неработающих пенсионеров.

Время ставит перед библиотеками, обслуживающими людей с ограниченными возможностями, новые задачи: прежде всего, это создание безбарьерной библиотечной среды, в которой человек с физическими недостатками чувствовал бы себя комфортно.

Уже сегодня созданы необходимые условия физической доступности: при входе в 3 библиотеки устроены пандусы: в филиале №1 г. Заполярного, ЦДБ в Никеле и в филиале №4 п. Печенга. В 2013 году в рамках муниципальной долгосрочной целевой программы «Доступная среда» на 2013-2015гг. будут установлены пандус и перила в центральной библиотеке, для чего выделены финансовые средства в сумме 330 тыс. рублей.

Чтобы обеспечить благоприятные условия для полноценной и, по возможности, самостоятельной работы людей с ограниченными возможностями, по данной программе на 2014 год запланировано: приобретение аудиокниг, электронного видеоувеличителя, тифлофлэшплееров, головных наушников для слабослышащих, устройство санузлов в ЦБ и филиале № 1 на сумму 260 тыс. рублей.

Доведение книги до каждого инвалида, лишено возможности пользоваться обычными библиотеками или

требующего особого подхода, является приоритетной задачей, стоящей перед библиотекой, обслуживающей людей с ограниченными возможностями. Важно обеспечить читателей-инвалидов необходимой информацией и услугами в том же объеме и того же качества, что и всех остальных пользователей библиотек.

В МБКПУ «Печенгское МБО» работают 2 библиотечных пункта выдачи литературы Мурманской государственной областной специальной библиотеки для слепых и слабовидящих (МГОСБСС): в г. Заполярном (филиал № 1) и п. Никель (филиал № 9).

В 2012 году филиалом № 9 обслужено 14 инвалидов, из которых старше 60 лет – 6 человек, им выдано 560 кассет, 12 печатных книг, 73 флэш-карты. Филиалом № 1 только за полугодие 2013 года обслужено 8 инвалидов по зрению, выдано 119 книг на флэш-картах и 122 – на кассетах.

С 2013 года Городская библиотека - филиал № 1 оказывает адресные услуги пользователям с ограниченными двигательными возможностями. Сотрудник соцзащиты Самойлик Г.И. передает необходимую литературу читателям-инвалидам, а также по их просьбе использует электронные ресурсы социально значимой информации, размещенные на сайтах государственной власти. На ее попечении 3 постоянных читателя, которым осуществляется доставка литературы на дом. Сотрудники библиотеки всегда готовы помочь в подборе литературы, составлению различных писем и запросов по просьбе своих пользователей. Через этот филиал сотрудниками МГОСБСС был передан читателю (пользователю) этого филиала компьютер со специальной программой для слепых, проведено обучение пользователя.

В центральной библиотеке и филиале № 9 осуществляется книгоношество для 10 читателей пожилого возраста, не имеющих возможность посетить библиотеку самостоятельно.

При всей сложности решения задач по социальной защите инвалидов приобщение к книге, к библиотеке как центру социальной информации является непрерывным условием полноценной социальной реабилитации инвалидов. В современных условиях содействие социальной интеграции с помощью ресурсов Интернет позволяет людям с ограниченными возможностями и социально незащищенным гражданам чувствовать себя полноценными, быть более самостоятельными и независимыми в получении информации.

Опытом внедрения инновационных форм работы, направленных на социальную реабилитацию незрячих и слабовидящих в нашей библиотечной системе, стало открытие в 2012 года интерактивного центра «Виртуальный перекресток» на базе филиала № 1 г. Заполярный. Это событие стало возможным благодаря одноименному авторскому проекту С.Г. Старостиной «Создание интерактивного центра «Виртуальный перекресток» для людей с ограниченными возможностями, направленный на адаптацию в информационной среде», который был представлен на конкурс социально значимых проектов ОАО «Кольская горно-металлургическая компания» и стал победителем. Заказчиком проекта явилась Администрация муниципального образования Печенгский район.

Организация работы интерактивного центра – это бесплатное обучение компьютерной грамотности людей с ограниченными возможностями и пенсионеров. Необходимая техника, расходные материалы и компьютерная мебель приобретены в рамках проекта на средства, которые выделила компания в сумме 340 тыс. рублей.

Программа состоит из тринадцати занятий, каждое занятие расписано пошагово и длится два академических часа, включает не только теорию, но и практику. Занятия проводятся два раза в неделю. Библиотекари-преподаватели применяют особую методику обучения, позволяющую ускорить процесс получения слушателями практических навыков. Именно поэтому учебная программа, по которой проводится обучение,

несколько отличается от аналогичных учебных программ для других категорий граждан. Основные отличия заключаются в том, что компьютерные курсы проводятся в более спокойном темпе, с частым повторением пройденного материала, с периодическим возвратом к уже отработанным вопросам, а главное – учебные группы комплектуются исключительно по возрасту, особое внимание уделяется слабовидящим слушателям. Они более тщательно изучают клавиатуру, используют увеличение масштаба в компьютере и лупу.

Именно поэтому компьютерные курсы в библиотеке пользуются широкой популярностью среди населения. После начала первых занятий, а также видеороликов о курсах на телевидении в передаче «Дежурный по Печенге», публикациях в газетах «Кольский Никель», «Заполярный вестник», «Печенга» на библиотеку буквально обрушился шквал заявок от желающих пройти обучение по данной программе. За первое полугодие выпущено 3 группы – 55 человек.

По программе «Начинающий пользователь»: обучение компьютерной грамотности пенсионеров работает центральная библиотека. Уже выпущено 8 групп – 79 человек.

Заключительное занятие года завершается праздником «В ногу с молодыми», на котором выпускникам вручаются библиотечные сертификаты участников. Работа по программам продолжается.

Необходимо отметить, что работу по организации компьютерных курсов для социально незащищенных категорий граждан библиотека начала первой в районе. Теперь у нас появились конкуренты, например, ГУ «Центр занятости населения Печенгского района».

В нашей библиотечной системе сложились давние традиции социального партнерства с общественными и иными организациями, занимающимися проблемами социально незащищенных слоев населения.

Более 10-ти лет филиал № 1 тесно сотрудничает с городским обществом инвалидов. В обществе состоит 153

человека с разной категорией инвалидности. Более 23 % являются активными читателями библиотеки.

В начале года совместно с председателем городского общества инвалидов Копачовой А.П. составляется план работы на год, по которому все акции и праздники проводятся в содружестве с социальными партнёрами, учитывая их пожелания и предложения. Методы, услуги и формы работы библиотеки самые разнообразные: вечера, праздники, выставки творческих работ, книжные выставки, презентации. С 2012 года мы стали практиковать такую активную форму работы как выездные экскурсии. Библиотекой организуются и проводятся поездки для инвалидов в Трифонов-Печенгский монастырь и по памятным местам района.

Вечера и праздники, как правило, приурочены к календарным датам, и становятся ещё одним поводом встретиться и провести время в кругу друзей не только в библиотеке, но и в помещении Общества инвалидов. Совместно с Администрацией города Заполярный библиотека принимает участие в организации торжественных вечеров для людей с ограниченными возможностями, проходящих в кафе, ресторане или ДК «Октябрь».

Центральная детская библиотека и филиал № 9 в течение 10 лет сотрудничают с Центром социальной помощи семье и детям. Около 40 воспитанников центра являются нашими постоянными читателями. Это дети 5-7 лет и старшего школьного возраста, некоторые из них в силу своих особенностей не могут посещать образовательное учреждения.

Уже второй год работа с центром ведется в рамках совместной программы «Книга в твоих руках». Библиотекари ставят перед собой задачи приобщить к чтению, творчеству, расширить рамки кругозора и наладить общение особых детей.

Занятия по программе проходят в виде театрализованных представлений с использованием кукольных персонажей. В доступной и интересной форме детям рассказывают об окружающем мире. Программа включает в себя много сюжетно-

ролевых игр, викторин, забавных сценок, в которых с удовольствием участвуют сами дети.

Сотрудники библиотеки внестационарно обслуживают родителей и воспитателей центра.

Центральная детская библиотека постоянно работает с коррекционными классами средней школы № 20 п. Никель. Занятия проходят в «Школе безопасности» по правилам дорожного движения и Воскресной школе.

Давние партнерские отношения связывают Филиал № 9, а также центральную библиотеку с клубом «Ветеран». Активными читателями библиотеки являются 22 члена клуба. Для них библиотека устраивает вечера, встречи, круглые столы к юбилейным датам, на которых присутствуют представители местной администрации.

В 2011 году состоялся бенефис читательницы с 50-летним стажем, поэта Надежды Ширяевой «Я не хочу подобно метеору блеснуть».

Этот же филиал с 2012 года сотрудничает по Договору с недавно образованной общественной организацией «Дети войны». Читателям оказывается консультационная помощь в поиске и выборе источников информации, проводится массовое и индивидуальное информирование.

Нельзя не сказать о том, что данным филиалом обслуживается население отдаленного и закрытого поселка Раякоски. В течение 6 лет в здании местной школы раз в месяц с 14 до 18 часов работает выездной пункт выдачи литературы. Для читателей также проводятся мероприятия.

Ярким событием стало участие центральной библиотеки в районном празднике «Согрей теплом своей души» для мам детей-инвалидов, проведенном в 2012 году отделом соцзащиты населения, ЗАГСом и отделом по культуре. Вниманию читателей предложили интересную конкурсную программу, кукольный спектакль, танцевальные номера и флеш-моб акцию.

В 2006 году совместно с фондом социальных инноваций ОАО «Кольская горно-металлургическая компания» и Центром

социальной помощи семье и детям для людей с ограниченными возможностями состоялась акция «Рождественское чудо». В Центральной библиотеке был организован стенд с письмами-пожеланиями от пенсионеров, инвалидов, детей из нуждающихся семей, в которых они просят куклу, очки, одежду, лекарства, игрушки и т. п. Сотрудники библиотеки не только координировали эту деятельность, но и сами старались помочь по конкретному письму. Каждый мог поучаствовать в акции, и исполнить любое желание.

На заключительном празднике всем участникам вручались подарки-желания, а неравнодушным гражданам – благодарственные дипломы.

За эту акцию библиотека отмечена дипломом ОАО «Кольская горно-металлургическая компания».

В Центральной библиотеке прошли занятия в рамках курса «Норвежский язык для людей с ограниченными возможностями». Они состоялись благодаря сотрудничеству с ГУ «Центр занятости населения Печенгского района».

Библиотеки ставят перед собой задачу интеграции детей с ограниченными возможностями в среду здоровых сверстников, тем более, что особые дети не желают позиционировать себя как инвалиды.

С успехом выполняют эту задачу формы и методы работы, способствующие развитию творческих способностей и творческой самореализации читателей-инвалидов.

Уже 3 года на базе Печенгского межбиблиотечного объединения проводится районный фестиваль художественного творчества детей с ограниченными возможностями «Кораблик надежды» совместно с отделом образования, отделом по культуре и молодежной политике администрации Печенгского района, Центром помощи семье и детям. В фестивале участвуют дети с ограниченными возможностями до 18 лет, занимающиеся художественным творчеством в различных жанрах (хореография, вокал, художественное слово, поэзия, худ. фото, изобразительное и декоративно-прикладное искусство). Цель:

вовлечение детей с ограниченными возможностями в художественное творчество; социокультурная реабилитация и адаптация детей с ограниченными возможностями в обществе в процессе творческой деятельности; выявление творчески одаренных детей.

Среди наших особых читателей есть люди, которые не хотят себя отождествлять с инвалидностью. Но они регулярно посещают библиотечные мероприятия, являются постоянными читателями. Уважая их права, библиотека в статистической отчетности отражает их как обычных читателей.

Опираясь на библиотечные традиции, наполнить их новым содержанием и инновационными формами работы, значит помочь особым читателям в элементарной реабилитации, комфортной жизни в современной медиасреде.

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Семенова Лариса Анатольевна,

*главный библиотекарь
управления научно-организационной работы
и сетевого взаимодействия*

*СПб ГБУК «ЦГПБ им. В.В. Маяковского»,
г. Санкт-Петербург*

По праву XXI век назван ЮНЕСКО Веком Качества. Качество, действительно, стало интегральным понятием, подразумевающим техническую, экономическую и философскую его составляющие. Именно качество является основным условием укрепления национальной экономики. В этом убеждает опыт передовых стран мира.

Современные общедоступные библиотеки как центры информационной, культурной, социальной работы имеют самые разнообразные возможности внести свой вклад в устойчивое развитие во многих сферах и на всех уровнях. Обеспечивая доступ к качественной, объективной и социально-значимой информации, они содействуют приобретению новых знаний, получению дополнительного и инновационного образования, приобщению к культурным ценностям, создают условия для культурного и межличностного общения.

В то же время библиотеки переживают достаточно сильное влияние со стороны быстро меняющейся внешней среды:

- бурное развитие информационных технологий;
- появление множества конкурентов, прежде всего, в сфере информационных услуг и досуговой деятельности, что значительно расширило возможность выбора для пользователя;

- существенные изменения в поведении пользователей библиотек как результат технологического прогресса, затронувший практически все сферы человеческой деятельности.

Все это обусловило необходимость точного определения своей ниши в социокультурном и информационном пространстве, актуализировало проблемы уровня библиотечного обслуживания и качества предоставляемых услуг.

Очевидно, что перспективы имеют лишь те библиотеки, которые обеспечивают качественное обслуживание, доказывая тем самым свою значимость и полезность обществу.

Каждая библиотека ищет новые пути, подходы и методы, которые позволили бы ей развиваться, быть лидером в условиях конкуренции. Большинство современных концепций повышения эффективности деятельности организаций базируются на теории, методологии и практике управления качеством.

Например, Псковская областная универсальная библиотека апробировала методику самооценки деятельности по критериям национальной и отраслевой премий по качеству, стала дипломантом Российской премии качества 2005 года, является базой проведения Всероссийской школы качества.

Научная библиотека Томского государственного политехнического университета сертифицировала свою систему менеджмента качества на соответствие требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000.

Работают с использованием методов менеджмента качества: национальные библиотеки Удмуртской Республики, Ханты-Мансийского АО; Областные универсальные научные библиотеки Брянской, Тверской, Челябинской областей.

Вопросы оценки эффективности деятельности библиотеки и качества предоставляемых услуг уже давно в центре внимания Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского, которая инициировала проведение серии научно-практических конференций под общим названием «Менеджмент качества в библиотеке», посвященных теме

библиотечного управления и внедрения в библиотечную практику системы менеджмента качества.

Первая научно-практическая конференция «Менеджмент качества путь к успешной библиотеке» была проведена в 2007 г. На этой конференции были рассмотрены, в основном, теоретические аспекты данного вопроса. После проведенной конференции усилился интерес российских библиотек к данной теме. Поэтому во второй научно-практической конференции «Менеджмент качества и деятельность библиотек», которая прошла в 2009 году, приняли участие не только специалисты из библиотек 23 регионов России, но и специалисты из Германии, США, Украины, Белоруссии.

Тема третьей конференции продиктована Федеральным законом №83-ФЗ от 8 мая 2010 г. Реорганизация государственных учреждений, которая началась с момента вступления в силу Федерального закона № 83-ФЗ, вызвала много вопросов в среде библиотечного сообщества. Данный закон изменил правовое положение библиотек и механизмы их финансового обеспечения, заменив финансирование по смете финансовым обеспечением выполнения библиотеками государственного задания в форме субсидий.

В связи с этим перед библиотеками возникла необходимость не только определять количественные показатели библиотечных услуг, но и создавать эффективную систему качества услуг, разрабатывать Стандарты качества услуг библиотечного обслуживания.

Одним из итогов проведенных научно-практических конференций является разработка документа «Руководство по системе управления качеством библиотечно-информационного обслуживания пользователей общедоступных библиотек». Это результат совместного труда двух библиотек: Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского (Санкт-Петербург) и Центральной городской универсальной научной библиотеки им. Н.А. Некрасова (Москва).

Основным назначением Руководства по качеству является общее описание системы качества и составляющих ее подсистем (планирование качества, управление качеством, обеспечение и улучшение качества).

Руководство по качеству – это концептуальный главный документ, содержание которого дает представление об организации, является его визитной карточкой. Оно выполняет функцию постоянного справочного материала при внедрении системы качества, поддержании ее в рабочем состоянии и совершенствовании.

Значительным результатом последней конференции можно считать предложение участников о создании структуры в рамках РБА, организующей сбор, анализ, обобщение и подготовку предложений по разработке системы показателей оценки деятельности библиотек и библиотечно-информационного обслуживания с учетом российской и международной практики. А также было предложено приступить к разработке документа, в котором будут обобщены достижения ряда российских библиотек и учтена международная практика в области менеджмента качества.

Совет РБА поддержал данную инициативу и утвердил состав Межсекционной рабочей группы РБА по разработке системы показателей / индикаторов оценки деятельности библиотек и библиотечно-информационного обслуживания в мае 2012 г. Возглавила межсекционную рабочую группу заместитель директора по развитию ЦГПБ им. В.В. Маяковского и штаб-квартира группы располагается на базе библиотеки.

За время работы Межсекционной рабочей группы было подготовлено пособие для руководителей библиотек «Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания», проект которого широко обсуждался среди библиотечной общественности.

В настоящее время разработана анкета для Всероссийского исследования состояния дел в Центральные библиотеках РФ по оценке эффективности деятельности

библиотечно-информационного обслуживания, которая будет предложена для заполнения библиотекам страны.

Неотъемлемым условием для создания системы управления качеством является проведение социологических опросов качества информационно-библиотечного и библиографического обслуживания, культурно-просветительной деятельности.

Поэтому первым этапом разработки системы управления качеством в ЦГПБ им. В.В. Маяковского стало определение потребительских требований и предпочтений в отношении качества услуг, предоставляемых библиотекой, для чего было проведено анкетирование пользователей библиотеки. Цель проведения исследования: определить степень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в ЦГПБ им. В.В. Маяковского.

Такое исследование проводится библиотекой ежегодно. Его результаты являются основой для разработки и корректировки Политики в области качества ЦГПБ им. В.В. Маяковского, обязательного документа системы управления качеством.

Одним из средств обеспечения качества продукции и услуг в библиотеках является стандартизация. Сегодня каждая библиотека вправе самостоятельно разработать комплекс внутренних стандартов обслуживания, нормативно обеспечивая качество продукции и услуг.

Закрепление обязательного минимума в Стандарте позволит гарантировать всем потребителям библиотечных услуг равные права и возможности по их получению, где бы этот гражданин ни проживал, и где бы ни находилось юридическое лицо.

Так как Центральная городская публичная библиотека им. В.В. Маяковского является головной библиотекой и методическим центром Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга, она выступила с инициативой

разработать Стандарты качества для всех общедоступных библиотек города.

Предоставление информации в ответ на запросы пользователей – ведущее направление работы библиографических служб публичных библиотек и важное направление (наряду с выдачей документов) для отделов обслуживания.

Поэтому с целью повышения качества библиотечно-информационного обслуживания первым был разработан «Стандарт информационно-библиографического обслуживания Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга». Стандарт определяет минимальный перечень из 11 информационно-библиографических услуг, обязательных для всех библиотек корпоративной сети города, количественные и качественные критерии их оценки.

Стандартом закреплено распределение ответственности между структурными подразделениями библиотек в области выполнения информационных запросов (по степени сложности и тематической специфике), а также дается строгое толкование содержательного наполнения каждой услуги.

Задача стандарта – обеспечить во всех библиотеках Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга единый уровень требований к справочной и консультационной работе, единый подход к статистическому учету показателей этой работы.

Стандарт информационно-библиографического обслуживания разрабатывался Центральной городской публичной библиотекой им. В. В. Маяковского поэтапно с апреля 2011 года с учетом замечаний и предложений представителей библиотек – членов Корпоративной сети общедоступных библиотек города, и утвержден решением Дирекции КСОБ СПб от 10 декабря 2012 г.

Первые итоги внедрения отдельных положений Стандарта были достигнуты еще в 2012 г.:

- при организационном участии библиографов общедоступных библиотек города удалось добиться единообразного учета справочно-библиографической работы в библиотеках Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга;
- было достигнуто единообразное понимание специфики справки, выполненной с использованием поискового аппарата библиотеки, то есть являющейся информационно-библиографической услугой, не зависимо от того, специалистами какого отдела она выполнена. Учет этих справок стал проводиться отдельно от учета других видов справок. Это позволило более содержательно судить о реальных трудозатратах, степени сложности выполняемой работы, существенно снизить уровень недоверности статистических показателей. Это дало более прочную основу для сравнительной оценки деятельности библиотек Санкт-Петербурга в области информационного обслуживания пользователей.

Внедрение Стандарта – поэтапный и длительный процесс. В настоящее время в Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга идет работа по преодолению неравенства технических возможностей библиотек. Специалистами библиографической службы ЦГПБ им. В. В. Маяковского проводится работа по расширению возможностей доступа библиотек КСОБ СПб к платным лицензионным информационным ресурсам, проводится обучение библиотечных специалистов работе с информационными ресурсами, регулярно проводятся занятия по различным аспектам информационной работы, регулируемой Стандартом.

Важным этапом внедрения Стандарта информационно-библиографического обслуживания является аудит. Первые проверки соответствия организации информационно-библиографического обслуживания требованиям Стандарта были проведены специалистами библиографической службы

ЦГПБ им. В. В. Маяковского в библиотеках ЦБС 2-х районов Санкт-Петербурга летом 2012 г.

Как показал аудит, перечень предоставляемых информационных услуг, в основном, соответствует Стандарту. Положительным моментом является соответствие учета справочно-библиографической работы принятой статистической форме, а также существующая координация между библиотечными специалистами по выполнению справочного обслуживания, отмечена роль библиографов в методической организации информационного обслуживания в библиотеках ЦБС.

К проблемным моментам можно отнести различность возможностей пользователей по работе с платными лицензионными базами данных (например, с доступной для библиотек КСОБ СПб базой «Паблик.ру»), недостаточную упорядоченность работы по популяризации доступа к удаленным информационным ресурсам. Отчасти это объясняется объективными причинами – различным числом читательских компьютеризированных рабочих мест.

Главный результат аудита – осуществление оценки организации информационного обслуживания в ЦБС на основе единых требований. Это позволит определить направления совершенствования информационного обслуживания в каждой библиотеке (ЦБС), а в итоге – будет работать на повышение уровня доступности информационного обслуживания во всей сети публичных библиотек города.

Работа по стандартизации деятельности общедоступных библиотек Санкт-Петербурга продолжается. В настоящее время специалистами Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского разрабатывается «Стандарт качества библиотечного обслуживания в рамках Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга» и «Стандарта качества корпоративных электронных информационных ресурсов».

Таким образом, можно констатировать, что в процессе деятельности Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского по повышению эффективности библиотечного обслуживания складывается система управления качеством, которая ляжет в основу Программы внедрения системы менеджмента качества в общедоступных библиотеках Санкт-Петербурга и позволит Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского выйти на сертификацию системы менеджмента качества на соответствие требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000.

ДЕТСКИЕ БИБЛИОТЕКИ – НОВОЕ КАЧЕСТВО В НОВОМ ВЕКЕ

Чмелевская Клавдия Энгельсовна,

*директор МБУК «Центральная детская
библиотека г. Мурманска»*

Существуют различные подходы к толкованию понятия "качество услуги". Наиболее употребляемым является определение, данное в Международном стандарте ИСО 8402-94 "Управление качеством и обеспечение качества. Словарь": "Качество услуги - это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности".

В МС ИСО 8402-94 также принят термин "качество обслуживания", которое рассматривается как совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности, относятся: надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникативность, внимательное отношение.

Надежность определяется как способность персонала в точности предоставить обещанную услугу. С обеспечения надежности должна начинаться разработка программы качественного сервиса. Основанием для надежности является компетентность персонала обслуживания. Сгладить некомпетентность персонала не помогут ни большие затраты на реконструкцию и обновление здания, ни дружелюбное и приветливое обслуживание клиента.

Предупредительность - решимость помочь клиенту и без задержки оказать услугу. Во время обслуживания очень часто возникают нештатные ситуации или же у клиентов появляются особые желания (хочу сесть на пол, хочу поднять ноги на стол

как в американских фильмах и т.д.). В подобных случаях оценивается способность персонала найти неординарное и эффективное решение. Особенность деятельности учреждений и предприятий сферы услуг такова, что здесь всегда возникали и будут возникать нештатные ситуации. Поэтому необходимо заранее спланировать варианты устранения подобных проблем и выработать собственные принципы работы. В таких случаях необходима качественная работа персонала, который должен незамедлительно реагировать на возникающие проблемы в соответствии с принципами каждого конкретного учреждения в работе с требовательными и скандальными клиентами (согласно Правилу Парето можно предположить, что 20 % клиентов создают 80 % проблем). Исследования подтверждают, что одна из первых мыслей, возникающих у персонала обслуживания во время конфликтных ситуаций, - это стремление защитить себя, доказать, что они не причастны к возникновению проблемы. Данное обстоятельство свидетельствует о неуверенности работающих в том, что руководство действительно поощряет заботу об удовлетворении клиентов. В противном случае вместо углубления конфликта и доказательства своей правоты они, прежде всего, попытались бы справиться с проблемой, проявив великодушие по отношению к "придирчивому" клиенту. Клиент в действительности не всегда прав. Однако какую выгоду получит учреждение, доказав, что клиент не прав? Несомненно, оно потеряет клиента, а привлечь нового будет гораздо сложнее и дороже. Исследования, проведенные Международной ассоциацией обслуживания клиентов, показали, что завоевание нового клиента стоит в пять раз дороже, чем сохранение старого. Другое же исследование, проведенное Институтом программ исследований по техническому содействию, свидетельствует, что 91 % недовольных клиентов больше никогда не обратится на это предприятие и каждый из них поделится рассказом о своих проблемах минимум с девятью другими клиентами. Однако от 54 до 70 % клиентов снова воспользуются услугами "предприятия-обидчика", если их жалобы были удовлетворены.

Если же клиенты видят, что возникающие проблемы решаются очень быстро, то эта цифра возрастает до 95 %.

Доверительность - умение персонала вызывать доверие. Для создания доверительности очень важно акцентировать внимание на внешних признаках, которым потребители доверяют в большей степени. Хорошо организованный интерьер холла, чистота помещений и улыбка на лице персонала - все это внешние критерии качества обслуживания, по которым клиенты сделают заключение о том, что в этой библиотеке все в порядке и ей следует довериться.

Доступность - легкость установления связей с персоналом обслуживания, возможность получить необходимую помощь в любую минуту. К примеру, если у пользователя «завис» компьютер, то библиотекарь должен оказаться рядом в течение нескольких минут, а не через 30 минут.

Коммуникативность - способность обеспечить такое обслуживание, которое исключит недопонимание между персоналом и клиентами за счет того, что необходимая информация будет предоставляться клиентам вовремя и без дополнительного запроса с их сторон.

Внимательное отношение - индивидуальное обслуживание и внимание, которое предприятие проявляет по отношению к клиенту. Особая ценность этой характеристики качества услуги объясняется тем, что каждый клиент имеет особые потребности, отличающиеся от потребностей других людей. Чтобы обеспечить верность клиента библиотеке, при предоставлении услуги следует показать, что конкретный клиент является для библиотеки особенным, что его индивидуальные потребности будут учтены.

При рассмотрении качества услуг часто употребляются не стандартизированные определения: "соответствует - не соответствует требованиям", "выше уровня - ниже", "хорошо - плохо", "удовлетворяет потребности - не удовлетворяет" и т.д. Например: "Качество обслуживания не соответствует требованиям международных стандартов", "Уровень

обслуживания в этой библиотеке ниже уровня обслуживания в школьной библиотеке", "Качество услуг, предоставляемых в библиотеках небольших районных городов, можно оценить на «неудовлетворительно»". Широкое распространение не стандартизированных терминов в отношении качества услуг вполне оправдано, так как позволяет показать всю многогранность качественных характеристик в деятельности библиотек.

Качество услуги с точки зрения потребителя.

Для библиотек, как и других учреждений и предприятий, решающее значение имеет то, что и как потенциальный потребитель принимает за качество на рынке услуг, то есть при рассмотрении понятия "качество" в центре внимания находится личность потребителя. При оценке качества услуги потребитель сравнивает то, что ему предоставили, с тем, что он желал получить. Ожидаемая услуга представляет из себя ожидаемое качество и может соотноситься с желаниями и индивидуальными нормами потребителей, с объективными представлениями об ожидаемом или другим стандартом сравнения. Оценка услуги зависит от опыта обращения к производителям подобных услуг, от знания услуги, рыночной коммуникации (сведений из рекламы, СМИ, каталогов, проспектов), личных желаний потребителя и имиджа производителя. Потребляемая услуга как воспринимаемое качество подчинена эффектам отборочного восприятия, приспособления и исправления воспринимаемого.

Отборочное восприятие означает, что одна и та же услуга воспринимается всеми ее потребителями по-разному, вследствие индивидуальности их характера, интересов, личных качеств, знаний, а также ситуации, в которой происходит потребление услуги. К ситуационным особенностям восприятия качества относится предоставленное в распоряжение время (например, в спешке можно не заметить, а в спокойной обстановке рассмотреть все детали), конкретная обстановка (например, при плохой погоде дети читатели начинают обращать внимание на

мебель и обстановку, у них проявляется повышенный интерес к предметам интерьера библиотеки т.д.).

Восприятие качества может во время потребления приспосабливаться к сформировавшимся ожиданиям. Если воспринимаемое качество незначительно отклоняется от ожиданий, то потребитель подгоняет восприятие под свои ожидания. Но если воспринимаемая услуга полностью не соответствует ожиданиям, возникает эффект контраста: более высокие ожидания усиливают эффект контраста. Крайний случай неудовлетворения, как правило, отмечается, если человек уже создал для себя определенный образ и выбирает из того, что ему предложили, только ту информацию, которая входит в рамки этого образа.

Постоянное исправление воспринимаемого качества происходит, когда потребитель пытается использовать чужой опыт - друзей, коллег по работе, соседей, которым знакома услуга или ее отдельные элементы. В результате укрепляются положительные впечатления, а негативные вытесняются либо наоборот.

Описанная модель восприятия потребителем качества услуги позволяет рассмотреть это понятие как единство трех составляющих частей: базового качества, требуемого качества, желаемого качества.

Базовое (основное) качество - это совокупность тех свойств услуги, наличие которых потребитель считает обязательным, само собой разумеющимся. Надеясь обнаружить эти качества, потребитель не считает необходимым говорить о них производителю услуги.

Примерами базовых качеств для услуг библиотек могут быть:

- наличие необходимого издания в фонде библиотеки;
- удобный для пользователя режим работы учреждения;
- гарантии безотказной работы компьютеров и другой аппаратуры, имеющейся в библиотеке;

- безошибочные операции при проведении расчета с пользователем за платные услуги и т.д.

Обеспечение базовых качеств услуги может требовать постоянных усилий и затрат ресурсов учреждения. Вместе с тем производитель должен всегда иметь в виду, что базовые показатели качества не определяют ценности услуги в глазах потребителя. С другой стороны, их отсутствие может повлечь за собой негативную реакцию потребителя (клиента). Библиотека сильно рискует своим имиджем, если он не уделяет надлежащего внимания базовому качеству услуги.

Требуемое (ожидаемое) качество - это совокупность технических и функциональных характеристик услуги. Они показывают, насколько услуга соответствует тому, что было запланировано производителем. Именно требуемые свойства услуги обычно рекламируются и гарантируются производителем. Примерами требуемых технических характеристик библиотечных услуг являются: наличие кондиционеров, конференц-залов, переговорных комнат и т.д. Примерами требуемых функциональных характеристик библиотечных услуг могут быть: виртуальная справка, электронная доставка документов, ночное обслуживание и т.д.

Желаемое качество представляет для потребителя неожиданные ценности предлагаемой ему услуги, о наличии которых он мог только мечтать, не предполагая возможности их реализации. Особенность желаемых показателей качества состоит в том, что потребитель не должен придумывать их сам. Он, как правило, не требует их, но высоко оценивает их наличие в предлагаемой ему услуге. Примерами библиотечных услуг с желаемым качеством являются наличие кофе-автоматов; предложение пользователю оставить себе в подарок на память о пребывании на мероприятии ручку, блокнот, красивую закладку и т.д.; бесплатное чаепитие, раздача конфет детям и т.п. Если услуга, учитывающая желаемое качество, выполнена хорошо, то она может резко увеличить удовлетворенность потребителя. Бессистемность и непоследовательность предложения

дополнительных услуг, выступающих в качестве показателей желаемого качества, может превратиться в серьезную проблему для производителя. Учет производителем желаемого качества в создаваемой услуге является хорошим индикатором его потенциальной возможности и создает благоприятные условия для улучшения услуги, а также опережения возможных конкурентов. Желаемые показатели качества должны быть недоступны конкурентам, по крайней мере, до тех пор, пока они их не скопируют.

Реализация желаемых показателей качества часто является результатом хорошо продуманной комбинации различных технологий и глубокого знания производителем того, что хочет потребитель и как он будет этим пользоваться. Учет производителем желаемого качества во вновь создаваемой услуге может стимулировать формирование новых потребностей общества.

С точки зрения удовлетворения потребностей клиентов особый интерес представляет предложенная американскими учеными Кедоттом и Тердженом типология элементов обслуживания. В результате изучения потребностей, оказывающих влияние на принятие решения клиентами о приобретении услуг.

Этими учеными были выделены четыре группы элементов обслуживания: критические, нейтральные, приносящие удовлетворение, разочаровывающие.

Критические элементы являются сущностью библиотечного обслуживания. Это главные факторы, оказывающие непосредственное воздействие на поведение потребителя. Они должны присутствовать в первую очередь, поскольку основаны на минимуме стандартов, приемлемых для потребителей. Если библиотека хочет выжить в конкурентной борьбе, она должна сделать все, чтобы предложить именно эти элементы обслуживания. Примеры их очень просты: чистота помещений, комфортность, безопасность, наличие необходимых документов и т.д.

Критическими эти элементы называются потому, что они вызывают либо положительную, либо отрицательную реакцию в зависимости от того, достигнуты эти минимальные стандарты или нет. Критические же они еще и потому, что игнорирование этих элементов может быть прощено лишь в критических ситуациях.

Нейтральные элементы, наоборот, не оказывают прямого воздействия на деятельность учреждения. К этим элементам можно отнести цвет униформы обслуживающего персонала, палитру красок, в которых выполнен интерьер здания, расположение автомобильной стоянки и т.д. Так как эти элементы имеют довольно слабое влияние на степень удовлетворения потребителей, на них не стоит тратить значительные управленческие усилия.

Приносящие удовлетворение элементы могут вызвать благодарную реакцию, если ожидания предвосхищены, но никакой реакции не последует, если ожидания удовлетворены или, наоборот, не удовлетворены. Примерами могут служить обслуживание в ночное время, бесплатные напитки, раздача мелких сувениров, возможность получить нечто большее, чем ожидал: шел на выставку – попал на интересную встречу или концерт и т.д. Очевидно, что подобные элементы позволяют библиотеке быть заметной на общем фоне аналогичных учреждений. Никто не будет возражать против бесплатного угощения или интересной встречи. Такие элементы не доставляют неприятностей, если клиенты их не получают, и, наоборот, приносят удовлетворение, если клиенты вдруг обнаруживают их.

Разочаровывающими элементы становятся тогда, когда они не выполнены правильно и соответственно вызывают отрицательную реакцию. Однако никакой реакции может не последовать, если все делается правильно. К таким элементам относятся и неудачно расположенная остановка общественного транспорта; недружелюбие персонала; отсутствие парковки для

велосипеда, долгий поиск необходимой информации в холле и т.д.

Как отмечается в международном стандарте, в большинстве случаев характеристики услуги могут быть достигнуты только в случае управления процессом предоставления услуги. Наиболее важный ресурс в этом процессе — сотрудники библиотеки. Поведение и отношение к труду каждого сотрудника оказывают непосредственное влияние на качество услуги. В качестве факторов, воздействующих на стимулирование персонала, его профессиональный рост, взаимодействие и отношение к труду следует рассматривать:

- подбор сотрудников по принципу их возможности строить хорошие и спокойные деловые отношения;
- возможности каждого работника для последовательных и созидательных методов работы;
- понимание предстоящих задач и целей, которые надо достичь, с учетом характера их влияния на качество;
- осознанность всем персоналом причастности и влияния на качество услуг, предоставляемых потребителям;
- должное признание и вознаграждение персонала за их усилия, направленные на повышение качества услуги;
- оценку факторов, побуждающих персонал обеспечить требуемое качество услуги;
- плановое продвижение персонала по службе;
- плановые мероприятия по совершенствованию навыков и умений персонала для соответствия современным требованиям.

Как же наша библиотека пытается решать проблему повышения качества услуг и обслуживания? Остановлюсь только на развитии услуг желаемого качества и внедрении элементов, приносящих удовлетворение нашим пользователям.

1. Организация и проведение фестивалей-конкурсов. Один из них - фестиваль-конкурс «Город-легенда» - посвящен 95-летию со Дня основания Мурманска. Он проходил в 2011 году по номинациям: проза, поэзия, рисунок, фотография, художественное чтение

стихов о Мурманске. Участниками стали более 300 ребят и коллективы 17 школ и ДООУ. В 2012 году фестиваль-конкурс «Книжные игры» проводился с целью продвижения книги и чтения. Ежегодно литературная часть фестиваля включает проведение информационно-познавательных мероприятий по продвижению чтения художественной и научно-популярной литературы среди детей. Конкурсная часть фестиваля – это творческие работы по объявленным номинациям. Литературная и конкурсная части связаны между собой общими темами. В 2012 году в фестивале-конкурсе смогли принять активное участие дети-инвалиды и стать победителями в номинациях. Практика показала, что именно фестиваль-конкурс, объединяющий мероприятия познавательного и конкурсного характера, наиболее востребован нашими читателями.

2. Для наших читателей, любителей виртуального пространства, библиотека организует виртуальные викторины. Успешно прошла викторина, посвященная Истории России. Участие в ней приняли более 200 человек со всей России: ответы поступили из Саратовской, Тверской, Брянской, Белгородской, Московской областей, республик Башкортостан, Удмуртия. Победители получили дипломы и памятные подарки, остальные участники – сертификаты. Наш опыт по размещению викторины на сайте оказался успешным, посещаемость сайта в дни проведения викторины возросла до 150 просмотров в день.

На сайте библиотеки школьникам 7-14 лет была предложена викторина «Знаешь ли ты свой город?». В дни проведения викторины в детских библиотеках города значительно увеличился спрос на литературу о Мурманске, ребята самостоятельно изучали все информационные источники, в том числе удаленного доступа. Более 300 ребят с удовольствием отвечали на интересные вопросы по научно-познавательной и художественной литературе. Нравится детям отвечать и на экспресс-викторины. Для них это возможность проверить свои знания и повысить самооценку в случае победы. Отмечается стойкая тенденция: как только появляется викторина

на сайте, тут же увеличивается спрос на литературу и информацию по соответствующей теме.

3. Еще одна наша услуга нашла широкий отклик у детей. Это организация библиотек. Силами сотрудников и читателей подготовлены спектакли с использованием конусных кукол по саамским сказкам и спектакли по итальянским сказкам. Театрализованные формы с применением кукол и костюмов стали активно использоваться во всех филиалах при подготовке различных мероприятий по продвижению книги и чтения. Такие мероприятия особенно интересны детям дошкольного и младшего школьного возраста.
4. В 2011 году у нас появилась идея проекта Именная библиотека. Это своеобразный конкурс среди детей на домашнее, неофициальное название библиотеки. Ребята сами придумывали имена филиалам, которые они посещают, сами проводили голосование. Так и появились у филиалов «свои» имена - «Семейный дилижанс», «Маячок», «Любимая», «Яблочко», «Мадагаскар», «Книжный Гольфстрим».
5. В настоящее время библиотеки активно развивают услуги по организации интеллектуального досуга. Это организация различных кружков, творческих лабораторий, клубов, гостиных и т.д. Особой любовью читателей пользуется клуб литературного развития «Пегасик». В рамках клуба успешно работает театр книги и кружок юных корреспондентов. Юные журналисты клуба получили Диплом за активное участие в V городской выставке СМИ детских общественных объединений «Парад детской прессы». В последние годы при библиотеках-филиалах создаются клубы-мастерилки по двум причинам: во-первых, все дети талантливы, и желание мастерить живет в каждом маленьком человеке; во-вторых, в библиотеках много книг по развитию творчества. Через творчество дети познают мир, создают своими руками нечто уникальное, участвуют с поделками в различных конкурсах, интересно проводят свое свободное время.

Уже не первый год успешно работает Солнечная мастерская в филиале № 15. Занятия ведут сотрудники библиотеки. Все работы сделаны из различных круп, семян и природного материала. В этом году на занятиях мастерской ребята сделали иллюстрации к книге Н. Добычиной «Мой мачтовый город» и альбом с поздравлениями для Э.Успенского.

Еще две творческие лаборатории есть в филиалах № 2 «Чудесная мастерская» и № 17 «Экомастерилка». По воскресеньям собираются любители мастерить своими руками различные поделки. Вначале ребята выбирают книгу по художественному творчеству, по ней изучают технику работы, затем готовят материалы и создают свои шедевры. Завершающий этап – конкурс поделок.

В заключение приведем несколько цифр.

Посещаемость массовых мероприятий учреждения увеличивается на протяжении трех последних лет: 2010 год – 49627 посещений, 2011 – 63500, 2012 – 74512. Связано это с внедрением в практику работы библиотеки новых форм и элементов обслуживания, приносящих детям радость познания, интересной игры или, другими словами, тем, что приносит удовольствие пользователям. Мы стремимся к тому, чтобы наши услуги максимально соответствовали названным в начале выступления характеристикам. Видимо, нам это в большинстве случаев удается, так как значительно возрос интерес к библиотечным мероприятиям у общеобразовательных учреждений: если в 2011 году в мероприятиях библиотеки приняли участия 17 школ и ДООУ, то в 2012 году уже 30.

(Использованы материалы семинара «Внедрение системы менеджмента качества как фактор повышения конкурентоспособности», август 2009 г.)

СЕРВИС ИЗДАТЕЛЬСТВА «ЭКСМО» ДЛЯ БИБЛИОТЕК

Шилина Ксения Геннадиевна,

*менеджер по работе с библиотеками
ООО «Северо-западное книготорговое объединение»,
г. Санкт-Петербург*

«Эксмо» – универсальное российское издательство, одно из крупнейших в Европе. Было основано в 1991 году как дистрибутор книжной продукции, самостоятельной издательской деятельностью занялось в начале 1993 года, а к середине 90-х уже вошло в число лидеров российского книжного рынка и признается Издательством № 1 в России. Сегодня Издательство «Эксмо» занимает 20% российского книжного рынка и, по данным Российской книжной палаты, является лидером рынка по тиражу издаваемых книг. Авторский портфель издательства насчитывает около 8000 имен, является крупнейшим в России. Издательство «Эксмо» является официальным дистрибутором книг издательств «Манн, Иванов и Фербер» и «Альпина Бизнес Букс». Издательство «Эксмо» – член Российского книжного союза.

Является одним из инициаторов и разработчиков Национальной программы поддержки и развития чтения и добивается того, чтобы теме культуры и образования уделялось должное внимание на государственном уровне. Издательство «Эксмо» также осуществляет активную социальную поддержку популяризацию чтения. Наши проекты - «Читай книги – будь личностью», «Читайте детям книги», и масштабный социальный проект - «Хочу познакомиться с умным», адресованный молодежи.

Комплектование библиотек - одно из приоритетных направлений развития Издательства «Эксмо».

Уже более десяти лет мы успешно сотрудничаем с крупнейшими российскими библиотеками и библиотечными системами. В каждом из регионов РФ специалисты Издательства

готовы оказать информационную и методическую помощь в подготовке заявки для комплектования библиотечного фонда. Для обеспечения продвижения продукции издательства «Эксмо» в 2004 году была создана единая система дистрибуции, на региональном уровне представленная восьмью Региональными Дистрибьюторскими Центрами (РДЦ): Торговый Дом Москва, РДЦ Новосибирск, РДЦ Украина, СЗКО, РДЦ Самара, РДЦ Екатеринбург, Филиал в Ростове, РДЦ Казахстан. На сегодняшний день можно смело говорить о том, что 8 филиалов обеспечивают оперативную доставку книг до библиотеки – раз. Издательство готово к совместной с библиотекой организации мероприятий, направленных на поддержку чтения – два. Издательский портфель постоянно расширяется – три и т.д. Издательства Эксмо и АСТ остаются как два издательских бренда. При комплектовании библиотек было принято решение об объединении усилий для удобства библиотек. С 2013 года менеджеры по работе с библиотеками Эксмо принимают заказы и оформляют документы по исключительным правам обоих издательств. Теперь мы можем оперативно укомплектовать заявку библиотеки книгами АСТ, т.к. книги находятся на наших региональных складах.

Поговорим о новинках октября.

В октябре выходит новинка серии ЛитРПГ – продолжение цикла от Андрея Лавина – «Эпик. Война Ассасина». Новый жанр ЛитРПГ объединяет многопользовательские онлайн-игры и книги о «попаданцах». Обычные современные горожане «проваливающиеся» в компьютерные игры - самый популярный тренд последнего времени. Общая посещаемость «Самиздатов» авторов серии – более двух миллионов человек! Оценка романа на «Самиздате» - 8,6 баллов!

Издательство «Эксмо» представляет нового автора – Ариадну Борисову. Ее проза увлекательна, глубока и душевна. С романом-эпопеей «Каак» вы уже имели возможность ознакомиться - отрывок публиковался в брошюрах «Пробное чтение». Данное произведение будет выпущено ограниченным

тиражом для участия в престижных литературных конкурсах. Знакомство массового читателя с творчеством Ариадны Борисовой мы решили начать со сборника рассказов в серийном оформлении «За чужими окнами». Эта серия пользуется огромной популярностью, ее оформление – знак качества публикуемого произведения. Итак, встречайте новую книгу Ариадны Борисовой – «Манечка или не спешите похудеть».

Уже в продаже «Вангелия». Эта книга написана по сценарию первого в мире художественного фильма о болгарской ясновидящей Ванге (1911-1996). Знаменитая прорицательница, предсказавшая многие значительные события современной истории предстает перед читателем не только как загадочный человек с необъяснимыми способностями, но и как женщина, судьба которой была наполнена драматичными перипетиями и динамикой сильных чувств. При этом она всегда оправдывала значение своего имени Вангелия – «та, что несет благовест».

В серии «Психология. Зарубежный бестселлер» выходит книга - Жизнь, смерть и любовь в трущобах Мумбая» . *Кэтрин Бу* – талантливая журналистка, штатный корреспондент журнала *The New Yorker*, последние двадцать лет освещает проблему бедности. Замужем за индийцем. Три года прожила в трущобах Мумбая. Аннавади – заселенный трущобами квартал рядом с ультрасовременным аэропортом Мумбая. У местных жителей нет настоящего дома, постоянной работы и даже будущего. ИХ СУЩЕСТВОВАНИЕ НЕЗАМЕТНО ДЛЯ МИРА. НО ИСТОРИИ ИХ ЖИЗНИ НЕВОЗМОЖНО ЗАБЫТЬ. Когда талантливая журналистка Кэтрин Бу вышла замуж за индийца и переехала в Мумбаи, она была потрясена крайней бедностью обитателей трущоб. Три года Кэтрин жила среди них, проводя целые дни в кишасших крысами мусорных сараях и совершая с ворами ночные вылазки к новым терминалам.

В октябре также выходит вторая книга Ника Вуйчича – «Неудержимый. Невероятная сила веры в действии». Миллионам людей во всем мире знакомо улыбающееся лицо Ника. Несмотря на то, что Ник родился без рук и ног, он

построил успешную карьеру, много путешествует, женился, недавно стал отцом. Ник прошел через отчаяние и колоссальные трудности, но они не сломили его, он стал примером для отчаявшихся людей во всем мире. Ник уверен, что успеха ему удалось добиться только благодаря тому, что он воплотил веру в действие.

Детские путеводители - Москва и Санкт-Петербург - дети не меньше своих родителей мечтают о путешествиях – с книгами серии узнавать как новые, так и хорошо знакомые города будет весело и интересно тем, кому от 6 до 14. Интригующие рассказы и увлекательные факты о людях, местах, истории, культуре. Кроме того, в детских путеводителях – разнообразные задания и головоломки, с ними узнавать города станет еще веселее.

Новинка «Темный мир. Равновесие» от культовых фантастов по мотивам нового отечественного блокбастера! Марина и Сергей Дяченко – авторы двадцати романов, десятков повестей и рассказов, лауреаты пятидесяти литературных премий. На конференции «Еврокон-2005» общим голосованием представителей 24 стран удостоены титула «Лучшие фантасты Европы». *Аннотация: Меня зовут Даша Лебедева. Филфак МГУ, второй курс. Я растяпа и, в общем, середнячок. Когда раздавали таланты, меня явно оттеснили куда-то в конец очереди... До того, как все это завертелось, я и не догадывалась, что серебряный кулон, доставшийся мне от отца, - мощный артефакт и с его помощью можно видеть Теней. Я и представить себе не могла, что эти ужасные бессмертные создания, которые высасывают из людей радость, любовь и жизненные силы, будут угрожать моим близким. И, конечно, даже не подозревала, что на меня могут обратить внимание сразу двое парней – самоуверенный мажор Сэм и честный добряк Миша. Но обо всем по порядку. А началась эта история с того, что я умерла...*

В серии «Психология. Бестселлер для родителей» выходит книга Кэтрин Кроуфорд – «Французские дети не

капризничают». Увлекательная и познавательная книга о воспитании детей во Франции, написанная далекой от парижских реалий мамой-американкой. Многие из ее опыта пригодятся российским мамам, потому что, оказывается, менталитет американских и наших родителей во многом схож. Из этой книги читатель узнает: Почему никто и никогда не видел, чтобы французский ребенок закатил истерику в людном месте или чего-то требовал от родителей; Каким образом французские мамы и папы остаются спокойными и полными сил, выращивая таких необыкновенных детей; И главное – что надо делать, чтобы такое счастье стало возможным и для родителей-нефранцузов.

Сергей Литвинов представляет – «Лавка забытых вещей. Автобиография». Это – сольный проект известнейшего автора детективных романов. Это – самая необычная автобиография на свете. Это жизнь – увиденная через призму вещей. Тех, которые были частью прошлой жизни и которых теперь просто не существует. Пионерский галстук; ключи на бечевке; эмблемы стройотрядов; катушечный магнитофон... Эти и другие артефакты ушедшей эпохи становятся для автора не только объектом ностальгии, но и поводом, чтобы рассказать связанные с ними истории. Сергей Литвинов — известный российский писатель, вместе со своей сестрой Анной составляет знаменитый литературный тандем, соавтор популярных остросюжетных романов, общий тираж которых превышает 9 миллионов экземпляров. *В новой книге Сергей выступил в непривычном для себя жанре автобиографии, что позволило еще глубже и ярче раскрыться его блестящему литературному таланту.*

Сергей Лукьяненко и другие представляют новинку октября - «Дорога к Марсу». Книга, не имеющая аналогов в отечественной научной фантастике! Пятнадцать ведущих писателей-фантастов, среди которых такие суперзвезды, как Сергей Лукьяненко, Александр Зорич, Александр Громов и другие, создали роман о первой экспедиции к Марсу. За

публикацией первоначальной версии в Интернете следили не только рядовые пользователи, но и участники проекта по имитации полета на Красную планету «Марс-500»!.. Авторы: Лукьяненко С., Зорич А., Громов А., Калугин А., Первушин А., Веров Я., Слюсаренко С., Амнуэль П., Минаков И., Хорсун М., Кудрявцев Л., Колодан Д., Романецкий Н., Геворкян Э., Гаркушев Е.

Новинка! От суперзвезды серии «Новые герои!» Милослав Князев - «Инопланетное Вторжение. Ответный удар». Фантастический боевик для мужской аудитории 25-45 лет. От автора знаменитого фэнтези-цикла «Полный набор», расхвалившегося в серии «Новые герои» с допечатками! Первый роман Милослава Князева в жанре фантастического боевика!

Татьяна Полякова давно уже является законодателем моды в жанре авантюрного детектива. Вот и сейчас в новой книге автора мы видим, что высокие технологии, прочно вошедшие в нашу жизнь, начинают играть существенную роль и в сюжетах детективных романов. Невозможно остаться равнодушным к персонажам ее произведений. Яркие и сильные женщины, умеющие настоять на своем, способные на смелые поступки, – таких героинь дарит нам автор. За их приключениями интересно следить, и им хочется сопереживать. Татьяна Полякова «Найти, влюбиться и отомстить». *Всего за месяц жизнь моя сделала крутой поворот, и мне предстояло все это испытать и пережить. А началась история страшно и странно... Рука в черной кожаной перчатке легла на шею подруге, глаза Веры удивленно расширились и... связь по скайпу прервалась.*

Новая серия детских энциклопедий эконом-формата – отличное качество по отличной цене! Краткие, но информативные тексты. Наглядный иллюстративный материал, визуализированный с помощью ярких картинок и понятных схем. Высокое качество продукции: мелованная бумага, твёрдая обложка, красочная печать. Крупный шрифт, удобная рубрикация. Полностью удовлетворяет требованиям СанПиН.

Книги серии издаются под редакцией докторов и кандидатов наук. В августе вышли первые 7 наименований, а в октябре серия пополнится новинкой: «Тропические растения. Удивительная флора жарких стран». В серии планируется более 20 книг. Целевая аудитория: школьники младших и средних классов.

Уникальная серия нового формата «Флипбук» теперь и в России! Первая партия Флипбуков выйдет 21 октября! В серии собраны лучшие произведения из фонда мировой и российской литературы. Еще легче покетбука - самые объемные произведения теперь можно читать в любое время и в любом месте. Необычный формат, при котором держать книгу и листать страницы можно одной рукой. Идеальный вариант для тех, кто не любит электронные книги, но хочет идти в ногу со временем. Оригинальный формат вызывает желание собрать коллекцию флипбуков. Практически нет аналогов на российском рынке.

Барбара Фритти – «Подарок золотой рыбки». Барбара Фритти – автор многочисленных бестселлеров, написанных на стыке жанров. В ее произведениях есть семейные тайны, немыслимые авантюры, настоящая дружба и всепобеждающая любовь – это душевные мелодрамы с динамичным сюжетом. Книги автора неоднократно попадали в списки бестселлеров New York Times и USA Today. Многие женщины с активной жизненной позицией уже устали от бешеного ритма жизни. Они разделяют мнение Фритти, которая считает, что главное для женщины – сконцентрировать усилия на личной жизни, реализовать природную миссию: найти мужа, родить детей и стать хорошей матерью. Правда, личное счастье дается героиням не просто: за него приходится побороться!

Пол Янг - «Хижина. Размышления на каждый день». 365 самых значимых цитат из "Хижины" с новыми размышлениями, комментариями и молитвами Пола Янга призваны воодушевить читателя и открыть ему новые грани отношений с Богом. Великолепный цветной макет, Переплет с поролоном, лента ляссе. 26 издательств отказались от «Хижины». 27-е

издательство рискнуло и за первый год продало 5 000 000 экземпляров. Книгу назвали «феноменом в истории книгоиздательства».

Владимир Скулачев - «Жизнь без старости». Это – книга-сенсация в сегменте медицинский нонфикшн, которая рассказывает о том, как устроена генетическая программа старения и почему старение – вовсе не обязательная программа для человека. Какие открытия, помогающие замедлить программу старения, сделал Скулачев. Авторы привели рекомендации: как обмануть биологический механизм старения и заставить тело думать, что ему еще рано стареть.

Кларисса Эстес представляет - «Освободите сильную женщину». Новая книга К.П.Эстес – автора лонгселлера «Бегущая с волками». Новая книга это продолжение данного бестселлера. Миллионы женщин по всему миру – многочисленные почитатели творчества, К.П.Эстес с нетерпением ожидали ее следующую книгу – и она выполнила данное обещание с глубиной и пониманием, мужеством и юмором. Эта целительная для всех женщин планеты книга раскрывает перспективу нашего разума, сострадание нашего сердца и силу нашего духа.

Эти и другие новинки октября от издательства Эксмо спрашивайте в библиотеках и магазинах. Книги издательства Эксмо – это качественная литература, поэтому формирование библиотечного фонда продукцией издательства Эксмо является гарантией качества библиотечных услуг.

СОДЕРЖАНИЕ

Центральная городская библиотека г. 4
Мурманска
на пороге 70-летия.

<i>Аникова Т.Н.</i>	Полнотекстовые базы данных в системе ИРБИС: создание и использование	7
<i>Баланюк В.В.</i>	Поколение NEXТ: грани сотворчества	11
<i>Вовченко О.Г</i>	Библиотека в торговом центре: эффективность инновационной модели	24
<i>Галицков А.С.</i>	Электронные ресурсы для библиотек	33
<i>Ефименко О.А.</i>	Внедрение новых информационных технологий в работу Североморской ЦБС	35
<i>Клюйкова Т.М.</i>	Комфортная среда – важный фактор социального партнерства	43
<i>Кондратенко Л.В</i>	Качественные государственные услуги Мурманской государственной областной универсальной научной библиотеки населению Мурманской области	53
<i>Кравченко Н.Г.</i>	Молодежь в приоритетах обслуживания библиотек	61
<i>Менделюк Н.А.</i>	Интеграция традиционных библиотечных методов и информационных коммуникационных технологий в обслуживании пользователей с ограниченными возможностями здоровья	72
<i>Наймушина Е. Э.</i>	Роль библиотек в социокультурной ситуации города	85
<i>Петров А.М.</i>	Комплексный подход к автоматизации библиотек – гарантия качества обслуживания пользователей	89

<i>Петрова О.С.</i>	Создание комфортной медиасреды в библиотеке для лиц с ограниченными возможностями здоровья	100
<i>Семенова Л.А.</i>	Системный подход к обеспечению качества информационно-библиотечного обслуживания	108
<i>Чмелевская К.Э.</i>	Детские библиотеки – новое качество в новом веке	117
<i>Шилина К.Г.</i>	Сервис издательства «ЭКСМО» для библиотек	129