**Канский библиотечный техникум**

**Курсовая работа «Библиографоведение»**

**Тема «**Справочно- информационное обслуживание: новые технологии**»**

**2007**

Оглавление

Введение

Глава1 Справочно - информационное обслуживание: новые технологии

1.1. Представление о справочно - информационном обслуживании

1.2 Новые технологии в библиографическом обслуживании

Глава 2 Библиографическое обслуживание в Тасеевской ЦБС

2.1 Состав и структура справочно - библиографического аппарата

2.2 Организация справочно-библиографического обслуживания

2.3 Организация информационно - библиографического обслуживания

Заключение

Литература

Приложения

**ВВЕДЕНИЕ.**

Библиографическая деятельность - область документально-ин­формационной деятельности по удовлетворению потребностей в библиографической информации, т. е. всестороннее обеспече­ние (выявление, удовлетворение и формирование документаль­ных информационных потреб­ностей), осуществляемое в на­учно-вспомогательных, произ­водственных, воспитательных, пропагандистских и иных целях библиотеками, органами НТИ, издательствами и другими об­щественными институтами в системе документальных комму­никаций; с системной точки зре­ния охватывает процессы (биб­лиографирование, библиографи­ческое обслуживание и др.), ор­ганизационные формы, субъек­ты, объекты, результаты и сред­ства.

Библиотечно-библиографическое обслуживание — это деятельность, осуществляемая специально созданными для этой цели структурными подразделениями библиотеки, которые предоставляют пользователям библиографическую и фактографическую информацию, сами документы или их копии, другие библиотечные услуги, обеспечивающие удовлетворение духовных, производственных, образовательных и других потребностей.

Именно обслуживание является ведущей функцией современных библиотек, которая подчиняет, изменяет и направляет работу всех других подразделений библиотеки, а также осуществляемые ими технологические процессы, формирует образ библиотеки в глазах населения и, в конечном итоге, предопределяет ее место в обществе и сферу социального влияния.

Комплектование фонда, обработка документов, создание СБА, подключение к компьютерной сети должны строиться так, чтобы обеспечивать бесперебойную работу отделов обслуживания.

Библиографическое информирование- регулярное библиографи­ческое обслуживание без за­просов и (или) в соответствии с долговременно действующими запросами.

Исторически первоначальные формы библиографической инфор­мации появились в глубокой древности. Все они создавались людьми. Следовательно, вместе с библиографической информацией возникла и библиографическая деятельность. Сначала библиографическая деятельность носила непрофессиональный, случайный, эпизодический характер. Ею занимались ученые, писатели, монахи, библиотекари, издатели и книготорговцы попутно и в связи со своими основными занятиями. Нередко в этих целях привлекались просто грамотные люди, которые и составляли «инвентари», «описи», «реестры» книжных собраний. Но с течением времени библиография начинает обособляться, вырабатывать собственные приемы и правила библио­графического описания книг и, наконец, выделяется в особую об­ласть профессиональной человеческой деятельности. В ходе исторического усложнения библиографической деятель­ности ее задачи и функции, организационные формы и методика становятся все более разнообразными и в пределах самой библио­графической деятельности неизбежно начинается процесс разделе­ния труда. Разграничи­ваются два основных процесса библиографической деятельности: библиографирование и библиографическое обслуживание,.

Цели библиографической деятельности чрезвычайно разнообразны, обусловлены самыми различными внутренними и внешними, субъективными и объективными обстоятельствами. Цели библиографической деятельности имеют многоуровневую иерархическую структуру.

Наиболее общей конечной целью является содействие удовлетворению информационных потребностей членов общества. Эта цель дифференцируется (конкретизируется) в понятиях основных общественных функций библиографической информации, которые, представляя собой способы достижения конечной цели библиографической деятельности, в то же время осознаются библиографом как самостоятельные цели (найти, информировать, рекомендовать). В пределах этих целей выделяются еще более конкретные цели, свя­занные с различными участками и направлениями библиографичес­кой деятельности, и т. д. Эта декомпозиция целей, их субординация и координация практически беспредельны. Насколько сложны и разно­образны сама библиографическая деятельность и ее связи с окружа­ющей действительностью, настолько сложны и разнообразны цели, которые ставят перед собой библиографы.

Конечная цель библиотечно-библиографической деятельности, являющейся по своей сути культурной, состоит в духовной самореализации личности. Библиотека помогает ее осуществлению, содействуя развитию индивидуальных способностей, благодаря чему пользователь библиотеки усваивает и преумножает накопленный человечеством жизненный опыт

**Объект исследования:** Библиографическое информирование в Тасеевской ЦБС.

**Предмет исследования:** Направления деятельности и виды библиографического информирования в Тасеевской ЦБС.

**Задачи:**

1. Изучить организацию справочно-информационного обслуживания (СБО).
2. Выявить основные формы и методы организации библиографического информирования.

**Гипотеза:** Эффективность использования библиографического

**Глава 1. Справочно-информационное обслуживание: новые технологии.**

Шаг за шагом, постепенно наша страна входит в информационное общество. Это касается не только самых крупных федеральных и областных библиотек, но и городских и даже сельских. В то же время многие библиотеки еще только приступают к компьютеризации, и выражение «Организация локальной сети» звучит для их сотрудников непривычно и пугающе.

Еще в 80-егг. страна не думала о таком буме информационных технологий. Обслуживание читателей традиционными методами составляло предмет особой гордости. Непременной составной частью библиографической работы библиотек всех систем и ведомств являлось справочно-библиографическое обслуживание (СБО), которое предполагает наличие конкретных (разовых) запросов., с ними в библиотеку обращаются отдельные читатели или коллективные абоненты. Библиотека обязана удовлетворить запрос или оказать содействие в поиске ответа за пределами данной библиотеки. СБО часто называют библиографическим обслуживанием в режиме «запрос- ответ». Сегодня многие библиотеки, не имеющие компьютеров, работают в этом режиме. Цели обращения в библиотеку с запросами очень разнообразны. Это- самообразовательные, учебные, производственные, научные.

Первоочередным требованием к СБО является достижение максимально возможной оперативности удовлетворения запросов в сочетании с высоким качеством выдаваемых читателям справок. Качество справки, прежде всего, измеряется ее релевантностью (степенью соответствия найденной библиографической информации запросу читателя) и пертинентностью (степенью соответствия выданной библиографической информации действительной потребности читателя).

Качество и оперативность справочно-библиографического обслуживания зависит от следующих факторов: состояния справочно-библиографического аппарата библиотеки; уровня координации и взаимодействия библиотек в области справочно-библиографического обслуживания; квалификации и опыта библиографа; уровня библиографической грамотности читателей.

Потребность в справочно-библиографическом обслуживании возникает у читателя тогда, когда другие каналы получения справочно-библиографической информации не оказывают ему необходимой помощи. Чем богаче СБА библиотеки, чем лучше он организован, тем чаще читатели получают нужную им информацию.

Таким образом, библиотека на всех этапах развития Российского государства всегда играла важную социальную и культурно-просветительную роль. Наряду с выполнением своих основных функций по организации, сбору, хранению и предоставлению читателям во временное пользование рукописей и произведений печати, в советский период она вынуждена была выполнять также идеологические функции. Нельзя выпускать из виду и то, что библиотека всегда сближала под одной крышей людей разных поколений и профессий, различных мировоззрений и вероисповеданий. «И в этом она похожа,- как справедливо полагает директор Библиотеки Российской Академии наук В.П. Леонов, - на церковь, да это и неудивительно, ведь первыми хранилищами и популяризаторами книг как раз и были монастыри и церкви- источники формирования библиотечного процесса».\*

В конце прошлого столетия отечественные библиотеки все больше стали превращаться в научно-информационные учреждения, в работе которых (наряду с организацией библиотечного и справочно-библиографического обслуживания) заметное место отводится научно-методическому и информационному обеспечению библиотечной деятельности.

Особенно актуальным данное направление становится в условиях формирования информационной среды российского общества и быстрого развития в последние годы общемировых процессов глобальной информатизации. Поэтому, в принятом, в 1994г. Государственной думой Федеральном законе «О библиотечном деле» библиотеку определяют как «информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее

см. О библиотечном деле: Федеральный закон РФ. Принят Гос. Думой 23 декабря 1994г. // Библиотека и закон. Справочник. – М., 1996. с. 37

организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам»

В условиях информационной революции, все больше затрагивающей и библиотечные вопросы, в последнее время в Российские библиотеки внедряются компьютеры, даже в сельские библиотеки.

Сейчас, когда прекратилось регулярное финансирование, заполнять фонды стало нечем, единственным решением проблемы стал доступ к дополнительным источникам информации. С внедрением новых технологий в библиотеки, качественно улучшилось и обслуживание читателей. Появился новый термин «информатизация». В последнее время говорят «Справочно-информационное обслуживание». Рассмотрим, что означает данное понятие.

**Представление о справочно-информационном обслуживании.**

Ресурсы социальной информации весьма велики. Однако, одна из информационных, социальных, экономических и культурных проблем заключается в том, как найти, получить нужную информацию.

Другими словами это проблема разрыва между накапливаемой информацией и ее использованием. При наличии в обществе многих миллиардов документов, миллионов баз данных, человек часто не получает ответа на свой вопрос (запросы на которые потенциально можно предоставить информацию). Можно назвать разные причины, почему это происходит: все возрастающий объем информации, с которой трудно справиться, низкий уровень технической оснащенности библиотек, а также отсутствие координационной связи между библиотеками разных структур и ведомств (не везде даже в крупных библиотеках есть факсы); недоступность накапливаемой информации для читателей, слабая их информированность, низкая информационная культура для читателей (неумение сформулировать запрос, осуществлять поиск и т. п.), а также недостаточная квалификация библиотечных работников.

см. О библиотечном деле: Федеральный закон РФ. Принят Гос. Думой 23 декабря 1994г. // Библиотека и закон. Справочник. – М., 1996. с. 37

Для того, чтобы получить необходимую информацию читатели и обращаются в библиотеку. Деятельность, которая обеспечивает удовлетворение информационных потребностей людей, есть информационное обслуживание (информационный сервис).

Библиотеки специально созданы для информационной деятельности, в рамках ее функционально (иногда и организованно) выделено справочно-информационное обслуживание, которое существует в режиме вопрос- ответ.

Следует отметить, что библиотеки осуществляют долгосрочную кумулятивную функцию (т.е. собирают, организовывают и длительное время хранят документальную информацию) и трансляционную функцию, которая реализуется в процессе справочно-информационного обслуживания. Данная функция содействует распространению информации, обеспечению доступа читателей к накопленным информационным ресурсам, удовлетворению их информационных и культурных потребностей.

Кроме того библиотеки предоставляют, главным образом, документы и информацию широкого распространения для разнообразных групп населения (что не исключает хранение и выдачи некоторыми библиотеками рукописных материалов).

Итак, термин «информационное обслуживание» в ГОСТе 7.0.-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография» определяется как «обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг» (5, с.4).

Предоставление информационных услуг пользователям- один из общих признаков, характерных для библиотек (и других учреждений), занятых обслуживанием читателей. Информационная услуга трактуется в ГОСТе 7.0.-99 как «предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу» (5, с. 5). Отметим следующие ее свойства- полезность, способность облегчить доступ к информации, расширить возможности ее выбора, интеллектуальный характер услуги, неотделимость от исполнителя и т. п.

В каждой библиотеке свой набор информационных услуг- это предоставление документов во временное пользование, выполнение справок, тематический подбор литературы для рефератов, дипломных, курсовых, составление сценариев и т. п.

В последнее время в библиотеках широко используется такая услуга, как копирование документов, позволяющая не выдавать документы во временное пользование, а продавать копии документов.

Таким образом в ходе справочно-информационного обслуживания посредством выполнения услуг удовлетворяются потребности читателей в информации (информационные потребности), -это второе общее свойство справочно-информационного обслуживания. Потребности бывают: познавательные, учебные, профессиональные и др.

Третья черта справочно-информационного обслуживания- это обеспечение доступа пользователей к информации. В библиотеках создаются информационные ресурсы- информационный фонд, справочный аппарат в виде БД, каталогов и т. п., являющихся необходимым условием для справочно-информационного обслуживания.

Итак, цель справочно-информационного обслуживания- удовлетворение информационных потребностей читателей разной направленности (книга, информация, справка и др.).

Следует отметить, что в структуру информационного обслуживания, согласно ГОСТу 7.0 –99 (раздел 3.2.2) входит библиографическое, включая справочно-библиографическое, обслуживание, и библиотечное обслуживание., в том числе внестационарное библиотечное обслуживание (5, с. 4). Это означает, что в стандарте понятие «информационное обслуживание» мыслится как обобщающее по отношению к библиографическому и библиотечному обслуживанию. В терминологическом словаре «Библиотечное дело» (4), библиотечное обслуживание и информационное обслуживание рассматриваются изолированно. Между тем, пользователь- один: он может обратиться и в библиотеку и в информационный центр, и ему должна быть предоставлена информация, независимо от ее местонахождения.

Характер запроса определяет выбор вида информационного обслуживания. В ГОСТе 7.0-99 представлены такие виды обслуживания, как справочно-библиографическое (разновидность библиографического, реализуется в ответ на просьбу о библиографических сведениях), информирование (библиографическое информирование, индивидуальное, групповое, массовое информирование), информационное обеспечение (информационно-библиографическое обеспечение), которые направлены на получение пользователями информации по так называемому «постоянному информационному запросу». Упоминание этого термина имеется в дефиниции «избирательное распространение информации» в ГОСТе 7.73- 96 «Поиск и распространение информации (6).

Необходимо отметить, что в разделе «Информационное обслуживание» ГОСТа 7.0- 99 представлены услуги: «информационная услуга», «библиотечная услуга», «библиографическая услуга», «»библиографическая справка», «фактографическая справка» и др. Понятие «информационная услуга» имеется также в законе «Об участии в международном информационном обмене» (5).

Отражены в стандартах и некоторые организационные формы обслуживания- «библиотечный абонемент», «заочный библиотечный абонемент», «межбиблиотечный абонемент», «библиотечный читальный зал», «фонотека», «фильмотека», «фототека», «видеотека» (возникшие в течение ХХ века). (5)

Новые формы организации обслуживания определены в ГОСТе 7.73-96: служба экспресс- информации, служба сигнальной информации, служба избирательного распространения информации (ИРИ), служба реферирования, служба обзоров. (6)

Следует отметить, что в Федеральном законе «Об участии в международном информационном обмене» и в Федеральном законе «Об информации, информатизации и защите информации», определены термины «международный информационный обмен», «средства международного информационного обмена», «информационная безопасность» и др. (12, 14).

Таким образом, в связи с введением нового термина «информационное обслуживание» произошли изменения и в стандартах, и в законах. Следовательно, будут приняты и разработаны еще новые ГОСТы и законы, в которых будут отражаться дальнейшие изменения в информационной деятельности.

Последнее десятилетие (в передовых странах ранее) характеризуется проникновением информационной деятельности во все сферы жизни.

Современная цивилизация при всех ее социальных, этических, экологических и других проблемах отличается ростом аудиовизуальной и информационной культуры, высоким уровнем информационной деятельности, переживающей подъем- новое качество, связанное, прежде всего с внедрением новейших информационных технологий.

**Новые технологии в библиографическом обслуживании.**

Развитие новых технологий в последнее десятилетие ХХ века в новом, постиндустриальном обществе, массовое использование ресурсов Интернет в повседневной и научной жизни привели к существенным изменениям как в представлениях людей об окружающем их мире, так и в профессиональной деятельности.

Сегодня, когда прекратилось регулярное финансирование, заполнять фонды стало нечем, единственным решением проблемы стал доступ к дополнительным источникам информации.

С внедрением в работу библиотек новых компьютерных технологий, справочное обслуживание читателей вышло на новый уровень: за последние 2-3 года потребность в информации на электронных носителях значительно возросла. Использование электронных каталогов позволяет осуществлять быстрый поиск по любому из элементов описания документа или их комбинациям, а также выполнять сложные читательские запросы

Следует отметить, что эффективность использования совокупного информационного потенциала зависит, прежде всего, от качественной структурной организации библиографических ресурсов и оптимального их использования. Об этом свидетельствует опыт библиотек Сибири и Дальнего Востока, где ГПНТБ СО РАН сумела внедрить интеграционные основы в библиотечно-библиографические процессы. Эффективно используются новые технологии: богат набор электронных каталогов, баз данных, в том числе содержащих документальную информацию по всем аспектам природных ресурсов, экономики, культуры, науки, истории региона. Ученые Сибири предлагают внедрить общегосударственную программу «Доступность информации», в которой разработаны меры по поддержке комплектования фондов, льготы на МБА и т. п. (16)

Оперативное получение информации независимо от места проживания или сферы деятельности в настоящих условиях возможно лишь при внедрении и развитии в библиотеках новых электронных технологий. Общепризнанно, что информация библиотек становится одним из факторов развития образования, науки и культуры в стране, ее социально-экономической, политической стабильности и прогресса. К сожалению, внедрение новых информационных технологий в библиотеки, пока весьма проблематично. Многие сельские библиотеки (ЦБС), на сегодняшний день вообще не имеют компьютеров. Можно выделить три основных направления информатизации:

* автоматизация внутри библиотечных процессов;
* формирование и актуализация библиотечных информационных ресурсов, и в первую очередь электронных каталогов;
* использование сетей для передачи данных для межбиблиотечного обмена данными. (15)

Внедрение информационных технологий в деятельность библиотек приводит к значительному увеличению доступа и реализует основные критерии качества информационного обслуживания (ИО)- полноту и оперативность получения данных. Поэтому одним из наиболее перспективных направлений развития библиотек признано использование электронных ресурсов: базы данных (БД), в том числе полнотекстовые; организация удаленного доступа; оптимизация электронных ресурсов справочно-поискового аппарата и т. п.

В настоящее время библиотекам, как российским, так и зарубежным, очень трудно приобретать все печатные документы, необходимые читателям. Неполнота фондов приводит к потере самодостаточности книжных хранилищ. Требования же читателей неуклонно возрастают. Благодаря широкому распространению библиографических БД информация о необходимых первоисточниках стала доступна большому кругу пользователей, но не во всех библиотеках.

Поиск альтернатив и путей решения проблемы привел в результате к внедрению комплекса современных информационных технологий, называемых электронной доставкой документов (ЭДД). Эта служба ЭДД предоставляет электронные копии документов, которые хранятся в библиотеке, а также отсутствующие в ее фондах материалы в виде файлов или их распечаток, полученных от организаций –поставщиков. В основном ЭДД имеются в крупных библиотеках.

Необходимо отметить, что использование баз данных «Статьи» и «Книги» позволяют быстро и качественно удовлетворять запросы читателей, выполнять справки. Опыт работы с новыми технологиями показал необходимость проведения комплекса мероприятий по нормированию процессов, связанных со справочным обслуживанием. Библиотеки проводят исследования в различных читательских группах для того, чтобы лучше знать информационные потребности читателей, а также четко планировать справочно-информационное обслуживание.

Мощную информационную систему для библиотек создают сети Интернет. Все больше публикаций (в первую очередь статей, материалов конференций и т. п.) выходит только в электронном виде, что обеспечивает экономию ресурсов и увеличивает оперативность получения актуальной информации.

Популярность источников на традиционных носителях имеет свои причины. Большое значение имеет пугающий фактор новизны, непривычности, однако есть и более объективные основания. В частности, книги, а особенно микроформы, имеют долгий срок хранения (для серебряных фиш до 500 лет), в то время как, по мнению некоторых специалистов, длительное хранение информации в электронном виде бесперспективно: оно полностью зависит от меняющихся форматов, аппаратного и программного обеспечения.

Между типами информации, записанной на микроформы и на электронные носители, существует смысловая разница: на микрофишах и микрофильмах осуществляются ретроспективные и оригинальные (т.е. ранее не издававшиеся) публикации, в то время как полнотекстовые публикации в Интернет обеспечивают доступ к современной, актуальной информации.

Итак, автоматизация библиотечных процессов, создание локальной сети, позволяют максимально полно, оперативно, точно удовлетворять информационные потребности читателей, повышать их информационную культуру- это и есть основная цель любой библиотеки.

Сегодня для повышения эффективности информационно-библиографической деятельности необходимы высококвалифицированные кадры в совершенстве владеющие компьютерами.

Все более глубокое внедрение компьютерной культуры в профессиональную культуру библиотечно-информационного специалиста требует существенных изменений в содержании образования. Не первый год библиотечный факультет называется библиотечно-информационным, что предполагает изменение ориентиров в наборе специализаций и квалификаций, наполнении учебных планов, содержании самих дисциплин в применяемых формах преподавания и обучения, оснащении учебного процесса. (7).

Несмотря на то, что внедрение компьютерных технологий- приоритетное направление деятельности библиотек, существует немало проблем, связанных с автоматизированным обслуживанием потребителей. Самая острая- нехватка техники и средств на ее приобретение, а также сотрудников для ввода информации (высококвалифицированных специалистов, как уже отмечалось выше).

Итак, интенсивное внедрение информационных технологий во многом изменило направление обслуживания читателей. Поэтому необходимы новые подходы для организации справочного обслуживания, переосмысление его места и роли в общей структуре библиотеки. С внедрением новых технологий в библиотеки следует отметить: высокую информативность, оперативность предоставления информации, комфортность и сервис справочно-информационного обслуживания.

Таким образом, наличие высококвалифицированных кадров, оснащение библиотек средствами автоматизированного поиска, переработка, передача и распространение информации сделает возможным подключение их к национальным и международным банкам и базам данных, что позволит превратить библиотеки в подлинные центры, обеспечивающие доступ к мировым информационным ресурсам потребителей- читателей на любом уровне. Применение новых технологий в библиотеках способствует качественному справочно-информационному обслуживанию читателей.

**2. Библиографическое обслуживание в Тасеевской ЦБС.**

Справочно-библиографическая служба библиотек играет большую роль в системе информационного обслуживания общества и занимает одно из ведущих мест в крупнейших библиотеках мира. Федеральный закон РФ «О библиотечном деле» (1994), определяя роль и значение библиотек, на первое место выносит их информационную функцию (11).

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) в библиотеках- это традиционная и вместе с тем перспективная сфера информационной деятельности.

В конце 90-х годов при библиотеках создаются информационные центры, с целью улучшения справочно-информационного обслуживания населения.

На основании Указа Президента РФ «Об основных направлениях реформы местного самоуправления в РФ» (97с.); Федеральных законов РФ «О библиотечном деле» (1994) и «Об обязательном экземпляре документов (1994), а также в соответствии с Федеральной программой Государственной поддержки местного самоуправления в целях информирования населения о деятельности администрации района, глава администрации Тасеевского района постановил: «Создать на базе Тасеевской ЦБС информационный центр по вопросам местного самоуправления». (2).

В июне 1999года директор Тасеевской ЦБС утвердил «Положение о центре информационной и справочно-библиографической работы», в котором определены общие положения, цели и задачи центра, содержание работы, структура, штат, фонд, технические средства и услуги, предоставляемые центром. (1).

Библиографическая работа - органическая часть деятельности районной библиотеки. Библиографическая работа - это совокупность процессов и опера­ций по подготовке и использованию разнообразных библиографических средств, для отражения и раскрытия фондов библиотеки, активного использования их реальными читателями и пользователями.Это до­стигается путем:

* формирования и ведения справочно-библиографического аппарата (СБА);
* составления для читателей библиотеки разнообразных библиографических пособий - указателей и списков литературы, все возможных картотек;
* подготовки и проведения устных библиографических обзоров;
* справочно-библиографического обслуживания (обеспечения чита­телей библиог-рафической информацией по их разовым запросам);
* библиографического информирования (обеспечения читателей библиогра-фической информацией по их долговременным, постоянно действующим запросам);
* информационного (библиографического) обучения.

Все процессы и операции библиографической работы взаимосвя­заны и взаимозависимы, что, безусловно, влияет на качество библиотечного обслуживания в целом.

Библиографическую работу в Тасеевской ЦБС ведут все структурные подразделения – центральная районная библио­тека (ЦРБ), детская библиотека и 16 сельских библиотек-филиалов. Общее руководство возлагается на информационно-библиографический отдел, занимающийся обслуживанием населения Тасеевского района.

В Тасеевской ЦБС, скоординирована библиографическая работа внутри системы - между центральной библиотекой и библиотеками-филиалами: по формированию СБА, организации справочно-библиографического обслуживания, составлению списков литературы к памятным и юбилейным датам, подготовке устных обзоров литературы, разработке программ занятий по основам библиографических знаний и решение организационных вопросов.

Библиотеки ЦБС координируют свою библиографическую работу сдругими организациями и учреждениями: учебными заведениями, редакцией местной газеты, краеведческим музеем.

Учитываются изменяющиеся интересы, потребности читателей ЦБС. Работники стремятся обеспечивать их полной, достоверной и разнообразной информацией, в том числе на основе новейших технологий («Консультант Плюс», «Абитуриент»)

Базой для организации и ведения библиографической работы в Тасеевской ЦБС яв­ляются фонды и справочно-библиографический аппарат библиотек системы.

**Состав и структура справочно-библиографического аппарата**

Современный СБА - это совокупность традиционных и электронных элементов, организованных с помощью соответствующих програм­мных средств и обеспечивающих выход в открытое информационное пространство (другие сети региональную, общероссийскую, всемир­ную).

В состав СБА Тасеевской ЦРБ входят:

* система библиотечных каталогов;
* система библиографических картотек (баз данных);
* библиографические издания;
* фонд выполненных библиографических справок;
* фонд справочных изданий;
* фактографические поисковые системы;
* единый АПУ к СБА.

Система каталогов отражает книжный фонд библиотеки в разных аспектах: традиционные (карточные) каталоги продолжают использо­ваться, причем каждый из них выполняет свои функции, информируя об имеющихся изданиях за весь период существования библиотеки, а электронный каталог содержит, как правило, сведения о новых посту­плениях в фонд.

При комплектовании СБФ справочными изданиями учитываются изменения в структуре читательского спроса, ведется тетрадь учета отказов, в которой фиксируются все спрашиваемые читателями издания, а затем ведется докомплектование необходимой литературы в основном за счет платных услуг выполняемых в ЦРБ.

Что касается комплектования библиографическими изданиями, то основная сложность заключается в значительном сокращении их выпуска информационными центрами федерального уровня, а также в стои­мости подписки на многие подобные издания (ГБУ РКП, библиогра­фические указатели и РЖ ИНИОН РАН по социальным и гумани­тарным наукам, издания НИО Информкультура и других стали довольно дорогими). В связи с этим отдел информационной и справочно-библиографической работы ЦРБ, занимается составительской библиографической деятельностью (выпускают свои пособия малых форм).

СБА изучается с целью выявления того информационного потен­циала, которым располагает каждое его структурное подразделение и каждое включаемое в СБФ издание. Такие издания просматри­ваются сразу же но поступлении их в фонд, который регулярно обновляется (в основном за счет платных услуг) и очищается от устаревших или непрофильных (неиспользуемых) материалов (этим занимаются отделы: комплектования и ОИФ).

Важное значение имеет размещение СБА в библиотеке: он должен быть доступен читателям, а не только сотрудникам. Поэтому СБА Тасеевской ЦБС, располагается на абонементе (АК и СК) и в читальном зале (АК новый и картотеки) на доступном для читателей месте.

СБФ, являясь частью фонда библиотеки, расположен в читальном зале районной библиотеке. В него входят: энциклопедии, справочники, учебные пособия (например,«Современный юридический словарь»,«Популярный энциклопедический словарь»,«Справочная книга социального педагога», «Финансы» - учебник и др.), кодексы (уголовный, семейный, гражданский, трудовой и др.) На дом материалы из него не выдаются, выдаются только на платном ночном абонементе.

Основные характеристики каталогов, картотек, содер­жатся в паспорте.Это важно потому, что с появлением большого количества запросов необходима унификация формы и набора необходи­мых сведений.

В паспорте указываются: название картотеки, тематика, год организации (создания), источники комплектования, хронологические рамки, объем и ежегодный прирост, регулярность (периодичность) пополнения новыми сведениями (актуализация данных), виды отража­емых (обрабатываемых) документов, состав библиографических запи­сей (способы библиографической характеристики), структура или схе­ма (библиографическая группировка, расположение БЗ в делениях), ИПЯ, вспомогательный аппарат, фамилия ответственного за ведение.

СБА Тасеевской ЦБС обладать такими свойствами, как системность, пластичность, надежность и экономичность и отвечает современным требованиям, Работа по его формированию, ведению и использованию является планомерной, творческой. В ЦРБ начата работа по созданию электронного каталога на всю систему.

**Организация справочно-библиографического обслуживания (СБО)**

На содержание и характер запросов, с которыми обращаются в муниципальные библи­отеки Тасеевской ЦБС, оказывают влияние очень многие факторы - события, происхо­дящие в мире, экономические проблемы нашего района, издание или публикация нового произведения известного писателя, создание кино­фильма, научные открытия и другое. Справочно-библиографическое обслуживание - это библиографическое обслуживание в со­ответствии с разовыми запросами потребителей информации (чита­телей). Ответ на разовый запрос принято считать справкой.

Так как читателей ЦРБ интересуют самые разнообразные сведения, то и справки тоже выдаются разные - и по характеру информации (библио­графические, фактографические), и по форме (устные - они выдаются лично или по телефону, письменные - сложные справки, требующие выявления литературы по теме и оформления библиографического списка).

Библиографической справкой называют ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии или ме­стонахождении издания в фонде (адресная справка),об отсутствующих в запросе читателя или неправильных (искаженных) элементах библи­ографического описания (уточняющая справка),о литературе (доку­ментах) по определенной теме, интересующей читателя (тематическая справка).

Фактографическая справкасодержит сами сведения (факты), ин­тересующие читателя - даты жизни и деятельности какого-либо лица (исторического деятеля, писателя, ученого, др.), толкование специального термина, точное наименование организации или учреждения и т. д. Таким образом, справки отдельных видов различаются между собой конечным результатом, то есть тем, что получает читатель в ответ на свой запрос.

В Тасеевской ЦБС СБО является универсальным. Оно осуществляется всеми структурными подразделениями ЦБС, обслуживающими читателей, на основе их фондов и СБА, как в традиционном, так и автоматизированном режимах с использованием БД «Консультант Плюс» и «Абитуриент», имеющиеся в ЦРБ.

Всего выполнено справок по ЦБС – 1936, из них 823 справки выполнили сотрудники ЦРБ. По СБО обслуживаются служащие (учителя, медицинские работники, воспитатели и др.), студенты, учащиеся средних школ, ПУ, пенсионеры, рабочие, домохозяйки.

Библиографиче­ский поиск (адресный, тематический, уточняющий), как известно, лежит в основе всей библиографической деятельности, в том числе и СБО.

Все подразделения Тасеевской ЦБС, ведущие СБО, учитывают справки по единой форме, принятой в ЦБС.

Единицей учета разовых запросов является запрос - устное письменное обращение за получением библиографической или фактографической информации.

Учет разовых запросов производится по количеству:

* затребованных тем (для тематических запросов);
* библиографических записей, требующих установления или уточнения (для запросов на библиографическое уточнение);
* изданий, наличие которых требуется установить в фонде библиотеки (для адресных библиографических запросов);
* фактов, требующих выявления (для фактографических запросов).

Учет общего количества выполненных запросов производится суммированием справок, зарегистрированных в тетради.

Тетрадь учета выполненных справок ЦРБ включает следующие графы: порядковый номер; дата поступления запроса; от кого поступил запрос; содержание (в формулировке читателя) и цель запроса; вид справки (для библиографических - тематическая, уточняю­щая, адресная; фактографические выделены особо); отрасль знания (по ББК); источники выполнения справки; исполнитель;

В сельских библиотеках- филиалахТасеевской ЦБС применяется упрощенная форма учета: дата поступления запроса и от кого он поступил; тема и цель запроса; вид справки (те­матическая, уточняющая, фактографическая); отрасль знания (по ББК); источник выполнения справки (каталог, картотека, БД, фонд и др.). Отдельно учитываются в ЦРБ справки по кра­еведческой тематике, так как есть библиотекарь-краевед.

При учете в соответствующей графе цифрами проставляется ко­личество выполненных по каждому запросу справок. Отказ на запрос тоже считается справкой. В отказе содержится обоснование при­чины, по которой запрос читателя не может быть принят к исполнению (например: запрос не соответствует профилю библиотеки, в СБА не содержится нужной читателю информации и т. д.).

Запросы, которые перенаправляются из одной библиотеки в другую, в Краевую научную библиотеку, в связи с не возможностью их выполнения в ЦРБ, только регистрируют. Например, в 2005 году через МБА, выполнено 30 запросов читателей.

Следует учитывать, что для разных групп читателей справки выполняются по-разному. Например, учителю для подбора литературы по теме «Творчество М.Ю.Лермонтова» необходимо использовать новые материалы из периодических изданий, содержащие мало известные факты биографии и творчества писателя. Школьнику же для написания домашнего сочинения на ту же тему вполне достаточно рекомендовать популярные книги, в которых рассматривается творчество М.Ю.Лермонтова в целом. Студенту-заочнику, выполняющему курсовую работу, потребуется помощь в выявлении материалов, раскрывающих тему в историко-литературном аспекте, а также применительно к его дальнейшей профессиональной (педагоги­ческой) деятельности. Поэтому кроме обращения к каталогам - алфа­витному (если в нем традиционно выделяются персоналии), система­тическому, картотекам и новым изданиям энциклопедий и биографических словарей - необходим про­смотр целого ряда книг и статей по истории русской литературы (поэзии), библиографических указателей.

Очень много запросов читателей ЦРБ, связанных с поиском литературы о жизни и творчестве каких-либо деятелей, выполняются по различным источни­кам: по алфавитному каталогу (персоналии), систематическому ката­логу (соответствующий отдел), по картотеке персоналий, СКС, по биобиблиографическим указателям (словарям), кален­дарям знаменательных и памятных дат. Используются также энцикло­педии, биографические словари и справочники, издания более общего содержания, сборники воспоминаний. (В основном для таких категорий читателей как учащиеся и студенты).

При выполнении запросов краеведческой и страноведческой тема­тики выясняется цель обращения к литературе и интересующий читателя аспект: одного может интересовать общая характеристика страны или региона, другого - экономическое положе­ние, третьего - история и т. д. При этом используются разделы система­тического каталога, краеведческий каталог (или картотека), библиогра­фические пособия страноведческого или краеведческого содержания, вспомогательные указатели (географическом, предметном) к некоторым библиографическим пособиям КНБ им. В.И.Ленина. Например, на запрос читателя: «Об истории Красноярского края» можно ответить и с помощью библиографического указа­теля «Литература о Красноярском крае» (КНБ)

Выполнение уточняющих справок начинается с анализа читательского требования и установления тех недостающих элементов библио­графического описания, используя которые можно быстро решить задачу. Затем намечается программа поиска и круг источников - от каталогов и картотек библиотеки, при книжных списков до печатных каталогов различных агентств («Рос­печать» и др.), периодических и справочных изданий (в некоторых из них к отдельным статьям даются списки литературы).

В ЦРБ выдаются справки и на уточнение заглавий произведений и установление авторов художественных произведений по заглавиям, например: «Острие бритвы» («Лезвие бритвы» И. Ефремова).

Адресные библиографические справки выполняются оперативно и не требуют сложных разысканий. Зная полные и точные библиографи­ческие данные книги, сотрудники библиотеки обращаются к алфавитному каталогу, или советует читателю сделать это само­стоятельно. В тех случаях, когда читателя интересует публикация опре­деленного произведения в периодическом издании (например, нового романа, статьи, рецензии), сначала просматриваются соответствующие деления картотек и по аналитическим описаниям устанавливаются нужные сведения, а затем проверяется наличие того или другого журна­ла, периодического сборника в библиотеке. В ЦБС для этого использу­ются СКС, краеведческая картотека, картотека справочных изданий, посту­пающих в ЦБ и библиотеки-филиалы.

Выполнение фактографических справок в ЦРБ по разовым запросам предполагает в первую очередь использование справочных изданий. Главное условие успешного поиска - знание назначения, содержания и структуры используемых справочных изданий, их вспомогатель­ного аппарата, быстрое и точное определение кратчайшего пути поиска. Если, например, требуется узнать значение специального термина, от­носящегося к философии или литературоведению, правильнее всего обратиться к терминологическим словарям или отраслевым энцикло­педическим изданиям, так как в универсальных энциклопедиях и энциклопедических словарях значение термина рассматривается, как правило, с точки зрения его происхождения, без учета специфики той области, в которой он применяется.

Кроме справочных, используются другие издания из СБФ: офици­альные издания, библиографические пособия федеральных и региональных центров, в которых могут содержаться нужные сведения (конкретные факты) о людях, событиях, из истории научных открытий

Наиболее спрашиваемые справки помещаются в «Архив выполненных справок».

Придавая большое значение своевременному и полному удовлетворению разнообразных разовых запросов читателей, нельзя упускать из виду тех, кто постоянно (или в течение длительного периода) инте­ресуется одной и той же темой (проблемой). В этих случаях читатели нуждаются в ином типе обслуживания, а именно - в систематическом обеспечении их информацией. Иначе говоря, библиотека ведет библиографическое информирование пользователей*.* В чем заключается эта работа, и чем она отличается от справочно-библиографического об­служивания? Это мы рассмотрим ниже.

**Организация информационно-библиографического обслуживания.**

Библиографическое информирование *-* это библиографическое обслуживание без запросов или в соответствии с долговременными (постоянно действую­щими) запросами (синоним- информационно-библиографическое обслужи­вание). Длительность действия запроса может быть неограниченной (напри­мер, преподавателя по той или иной учебной дисциплине, руководителя по проблемам управления и т. п.) и ограниченной сроком решения определенной производственной задачи, подготовки какого-либо мероприятия и другими факторами.

Библиографическое информирование в Тасеевской ЦРБ осуществляется обычно по ини­циативе отдела информационной и справочно-библиографической работы. Его основная цель - активное доведе­ние новой библиографической информации до потенциальных и реальных потребителей, раскрытие информационных ресурсов библиотеки.

В течение года осуществлялось информационное обслуживание специалистов: местной администрации, медицины, просвещения, культуры и искусства, сельскохозяйственного производства, лесного хозяйства, правоохранительных органов, управления социальной защиты и др.

Для более эффективного информационного обслуживания специалистов и читателей района используется программа «Консультант Плюс» и «Абитуриент»Выполнено - 409 запросов, в том числе на бумажном носителе – 54, на электронном носителе – 91, устные – 264

Информацию получили - 82 человека. Это специалисты местной администрации, правоохранительных органов, управления культуры, предприниматели, казначейства, лесного хозяйства, пенсионного фонда, медицины, пожарной части, налоговой инспекции, военкомата, депутаты, узла связи, студенты, рабочая молодежь и учащиеся.

По охвату потребителей различают массовое и дифференцированноебиб­лиографическое информирование.**Массовое** библиографическое информи­рование представляет собой регулярное и эпизодическое доведение библио­графической информации по социально - и культурно-значимым темам до широкого круга потребителей. Главные цели массового библиографичес­кого информирования заключаются в пропаганде фонда документов и в ин­формировании о новых поступлениях. Аудитория массового библиографи­ческого информирования может быть неопределенно широкой (читатели газет и журналов и др.) и относительно однород­ной (контингент пользователей библиотеки). Формами массового библио­графического информирования являются бюллетени, картотеки, БД «Консультант Плюс» и «Абитуриент». В последние годы они пользуются все большим спросом у населения Тасеевского района.

При дифференцированном библиографическом информировании выде­ляют групповое (коллективное) и индивидуальное библиографическое инфор­мирование.**Групповое** обслуживание представляет собой регулярное или эпизодическое доведение библиографической информации до группы по­требителей, объединенных сходством информационных потребностей. Коллективные абоненты обеспечиваются текущим информированием.

Ведущее место в библиографическом информировании занимает регуляр­ное (текущее) оповещение абонентов о вновь вышедшей литературе, в связи, с чем термин «библиотечное информирование» обычно употребляется в значе­нии «систематическое обеспечение абонента информацией в соответствии с его долговременно действующим запросом» (ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»). Эпи­зодическое библиографическое информирование осуществляется в форме ус­тных обзоров и других библиографических сообщений в средствах массовой и специальной информации, в различных аудиториях, и нередко является составной частью массовых и групповых мероприятий ЦРБ.

Часто информация доводится по телефону. Масштабы платного информирования лимитируются в основном ресурсами библиотеки.

На индивидуальной информации в Тасеевской ЦБС – 253 специалиста, им выдано –4043 экземпляра. Коллективную информацию получали- 51 коллектив, им выдано – 1121 экземпляр. В том числе в районной библиотеке на индивидуальной информации 167 специалистов, им выдано - 3385 экземпляров. Коллективную информацию в ЦРБ получали - 31 коллектив, им выдано – 807 экземпляров.

Составляются и выпускаются информационные бюллетени, пособия малых форм: «Внимание: новинка», «Новинки краеведения», «Мои отважные земляки»- рекомендательный список литературы ДБ; «Ларец мудрых сказок»- рек. список литературы ДБ; «В.П. Астафьев»- листовка-закладка филиал №4; «Кем быть? Каким быть?»- рек. список литературы филиал № 4;«Любителям живописи»- рек. список литературы филиал № 5 и др.

В информационном отделе ведется папка «Основные документы Тасеевского района», где находятся постановления, указы, распоряжения главы района по различным вопросам.

Для более оперативного и качественного обслуживания специалистов используется Внутрибиблиотечный абонемент (ВБА).

За 2005 год в Тасеевской ЦБС было проведено и организовано Дней информации- 109, в том числе в ЦРБ-19: «Жить по закону», «К нам новое пособие пришло», «Правовой ликбез», «Живая капля» и др., Дней специалиста- 21, из них ЦРБ – 3: «Культура общения социального работника», «Воспитание детей в игре», «Руки милосердия», «Школа, учитель, ученик», «Власть и защита населения» и др.

Используется в ЦРБ анкетирование будущих абонентов, которых просят указать интересу­ющие их темы, круг регулярно просматриваемых самостоятельно изданий, ведущих авторов и авторских коллективов по данному направлению. Эти сведения необходимы для информирования специалистов.

Общая тенденция развития библиографического информирования в ЦРБ состо­ит в движении от традиционных способов и форм к дифференцированным и индивидуализированным, ориентированным на полное удовлетворение реаль­ных и потенциальных информационных потребностей всего населения Тасеевского района.

Применение информационных технологий (компьютеров, ксерокса, принтеров) в Тасеевской ЦРБ позволяет сочетать традиционные и современные (информационные средства) в информационном обслуживании читателей различных категорий.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Доступность информации — не только ценность информационной деятельности, она признана одной из важнейших ценностей современной цивилизации. Эта ценность отражена в законодательстве многих стран, в том числе России.

Важнейшим положением Закона РФ «Об информации, информатизации и защите информации» (так же, как и Закона РФ «О библиотечном деле» и ряда других) является обеспечение одного из существенных конституционных прав граждан — свободы доступа к информации, которая во всем мире признается открытой и которая не представляет государственной или коммерческой тайны.

Это относится прежде всего к информации, находящейся в государственных информационных ресурсах. Они признаются открытыми и общедоступными. Становится доступнее информация о законодательных и других нормативных актах, о чрезвычайных ситуациях, о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, а также экологическая, демографическая информация и т. д., которую властные структуры обязаны предоставлять бесплатно. Бесплатность государственных информационных ресурсов обеспечивает право на информацию социально незащищенных слоев населения, содействуя получению ими образования, и тем самым смягчению социальных противоречий. Непосредственно о доступности информации говорит глава 3 «Пользование информационными ресурсами»: статья 12 «Реализация на доступ к информации из информационных ресурсов», статья 13 «Гарантии предоставления информации»,, статья 14 «Доступ граждан к информации».

Предоставляя право на свободу информации, закон определяет юридические нормы защиты информации, что обеспечивается требованием государственной регистрации информационных ресурсов и систем, упорядочением деятельности служб сертификации и лицензирования, установлением порядка отнесения информации к различным категориям открытая информация, информация, представляющая государственную тайну, конфиденциальная информация о частной жизни граждан, использование которой не допускается.

Рассматриваются и другие вопросы использования информации, например, что «информация, полученная на законных основаниях из государственных ресурсов гражданами и организациями может быть использована ими для создания производной информации в целях её коммерческого распространения с обязательной ссылкой на источник информации. Источником прибыли в этом случае является результат вложенного труда и средств при создании производной информации, но не исходная информация, полученная из государственных ресурсов» .

Собственно, в законе отражено реально существующее противоречие между необходимостью свободы доступа к информации и её защитой, ограничением использования в определенных случаях..

Социальный аспект доступности информации в настоящее время весьма актуален: многие по материальным причинам лишены возможности пользоваться Интернет, ограничены, из-за платности и других причин, масштабы межбиблиотечного абонемента, существуют проблемы доступности информации для социально незащищенных слоев населения (в частности, инвалидов, престарелых, безработных, иммигрантов и др.). Свободный доступ к информации способствует адаптации в обществе этих групп населения, выравниванию информационно-культурного потенциала. Социальная недоступность связана и с неудобным для пользователей режимом работы, временем проведения презентации, другого мероприятия и т. п. Для обеспечения доступа к информации в любой информационной службе существует такая деятельность как обслуживание. Она осуществляет связь между потребностями пользователей и документами, информацией, которая хранится в информационной службе и вне ее, содействует преодолению барьеров, препятствующих доступности информации. В обеспечении доступа к информационным массивам проявляется основная социальная функция информационного обслуживания.[1;2]

**Литература**

1. 0 библиотечном деле в Красноярском крае. Закон.//Крас. раб.- 1999.-№117-118.-е. 10-11
2. 0 создании на базе Тасеевской районной библиотеки информационногоцентра. Постановление Тасеевской районной администрации от 19.02.98г. №61
3. Пронина Л.А. Информационное пространство: Ситуации, задачи, концепция./Л.А. Пронина//Мир библиографии.- 1999.-№6.-с.2
4. Библиотечное дело: Терминологический словарь.- 3-е изд.- М., 1997.-168с.
5. ГОСТ 7.0.-99.Информационно- библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.- Изд.офиц.- Введ. 2000-07-01.- Минск: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1999.- 23с.(Межгосудар. Стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу)
6. ГОСТ 7.73.-96. Поиск и распространение информации: Термины и определения.- Изд.офиц.- Введ. 1998-01-01.- Минск: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1996.- 15с. (Межгосудар. Стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу)
7. Каптерев А. От компьютерной грамотности- к компьютерной культуре.//Библиография.- 1998.- №5.- с.3-8
8. Мелентьева,Ю.П.Сельская библиотека: проблемы развития и перспективы: Научно- методическое пособие.- М.:Издательство Либирея, 2003.- 96с.
9. Михнова, И.Б. Библиотека как информационный центр для населения: проблемы и их решение. Практическое пособие.- М.:Издательство Либерея, 2000.- 128с.
10. Новоселова, О.Е. Профессиональный успех- качественное обслуживание/О.Е. Новоселова// Мир библиогр.- 2002.-№2.- с.43-44
11. О библиотечном деле Фед. закон.//Законодательство Российской   
     Федерации о культуре.-М.,1999.-с.81-96
12. Об информации, информатизации и защите информации: Фед. закон//Собр. Законодательства Российской Федерации.- 1996.-№8
13. Об информации, информатизации и защите информации: Фед. закон// Собрание законодательства Российской Федерации.- 1996.-№8
14. Об участии в международном информационном обмене: Фед. закон//Собрание законодательства Российской Федерации.- 1996.-№28
15. Программа ЛИБНЕТ 1998-2001 «Создание общероссийской информационно- библиотечной компьютерной сети»// Библиотека.- 1997.-№10.-с.14
16. Соболева Е.Б., Елепов Б.С. Библиотека региона в общебиблиотечной политике//Библиотековедение.- 1997.-№2.- с.13
17. Справочник библиотекаря/Под. ред А.Н. Ванеева, В.А. Минкиной.- СПб.: Изд-во Профессия, 2000
18. Справочник библиографа/Науч. ред.А.В.Ванеев, В.А. Минкина.- СПб., Профессия, 2003.- 560с.
19. Коршунов О.П. Библиографоведение. Учебник.-М.,Книжная палата, 1990.-232с.