

**Продвижение социально-значимой информации
в библиотеках Архангельской области.
Деятельность центров общественного доступа к информации
в муниципальных общедоступных библиотеках в 2015 году**

В 2015 году муниципальные общедоступные библиотеки региона продолжали осваивать в интернете сегмент социально значимой информации и организовывать доступ к современным электронным сервисам. Работа с документами, посвященными важным проблемам жизни местных сообществ, строилась традиционно – все библиотеки собирают и хранят материалы сессий местных советов депутатов сельских поселений и сессий муниципальных собраний – эти источники в печатном виде предоставляют администрации муниципальных образований. Каждый гражданин, обратившись в библиотеку, имеет доступ к сведениям о деятельности законодательной власти.

Библиотеки являются площадками для решения проблем местных сообществ. В этом качестве выступали, например, Центральная районная и Рочегодская сельская библиотеки Виноградовского района – в них проходили общественные слушания администраций муниципальных образований. В Пинежском районе в партнерстве с Региональной благотворительной общественной организацией «Архангельский центр социальных технологий «Гарант» и общественным объединением «Инициатива Пинежья» проходили семинары, конференции, мастер классы для активных граждан: «Кошелек территории» идеи, проекты, программы и ресурсы для их реализации «Что могут активные граждане и как привлечь население», «Клуб бухгалтеров: финансовый учет и отчетность в НКО». Каменская поселковая библиотека (Мезенский район) в 2015 году совместно с администрацией муниципального образования организовала встречу жителей поселка с депутатом Архангельского областного Собрания депутатов. На базе этой библиотеки проходят семинары для работников комплексного центра социального обслуживания «Новые законодательные акты в сфере социального обслуживания населения».

Привычным для библиотек становится организация вебинаров. Так, в центральных библиотеках Верхнетоемского и Мезенского районов состоялись интерактивные методические семинары для социально ориентированных некоммерческих организаций в помощь их участию в государственной региональной программе «Развитие местного самоуправления Архангельской области и государственная поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций (2014 – 2020 годы)».

Традиционно библиотеки проводят вебинары для членов участковых избирательных комиссий, организуемые АОНБ им. Н.А. Добролюбова в сотрудничестве с Избирательной комиссией Архангельской области. В 2015 году выступления представителей областного избиркома транслировалось через интернет на 48 площадках, созданных преимущественно на базе общедоступных муниципальных библиотек. В некоторых районах, наряду с центральными, в вебинарах участвовали и сельские библиотеки

(к примеру, в Приморском районе – шесть сельских библиотек), в других районах центральные библиотеки передали видеозаписи вебинаров в сельские, где отсутствует возможность онлайн-связи (например, в Вилегодском районе – в три сельские библиотеки).

Для того, чтобы удовлетворять *индивидуальные* информационные потребности жителей в ресурсах социально значимой тематики, к которым мы относим документы и сервисы, нацеленные на решение жизненно важных проблем граждан, библиотекарям необходимо следить за появлением и развитием такого рода ресурсов и оперативно осваивать их. Успех этой работы зависит от двух главных факторов – доступа к Глобальной Сети и квалификации библиотекарей.

В библиотеках, как и в 2014 г., работает 144 Центра общественного доступа к информации (ЦОДИ). Информационную и методическую поддержку специалистам муниципальных библиотек регулярно оказывает Электронный читальный зал АОНБ им. Н.А. Добролюбова. В 2015 г. были проведены два выездных обучающих семинара «Работа с интернет-ресурсами в общедоступной библиотеке» - в Онеге и Каргополе. Слушателями семинаров стали более тридцати сотрудников библиотек. Библиотекари познакомились с возможностями оказания государственных услуг через Интернет, способами электронного общения с властью, получения необходимых сведений от органов жизнеобеспечения. Среди новых тем этого года: работа интернет-версией СПС «Гарант», работа с бета-версией портала госуслуг, опыт проведения акции «День финансовой грамотности в Добролюбовке».

Всего к началу 2016 года для библиотекарей региона на базе центральных библиотек проведено 8 семинаров по работе с социально значимой информацией в электронном виде. В помощь библиотекарям создан специализированный веб-сайт [«Ваш помощник Интернет»](#). Сотрудники Электронного читального зала АОНБ регулярно по электронной почте делают рассылку информационных писем для работников ЦОДИ. В 2015 г. было сделано 17 рассылок, в том числе по темам: льготы детям-инвалидам; как узнать стоимость квартиры на сайте Росреестра; как проверить размер пенсионных накоплений; как рассчитать транспортный налог; права потребителей услуг ЖКХ и пр.

Анализ отчетов библиотек показывает, что в индивидуальной работе с читателями, традиционно используются порталы государственных и муниципальных услуг, официальные сайты органов государственной власти и органов местного самоуправления. Насколько активно в регионе ведется работа с этим сегментом информации, видно по перечислению веб-ресурсов, которые предлагаются пользователям. Так, Верхнетоемский, Вилегодский, Устьянский районы сообщают нам, что библиотекари при выполнении запросов обращаются к Порталу малого и среднего предпринимательства Архангельской области, сайтам Роспотребнадзора, Службы судебных приставов, арбитражного суда, налоговой службы, пенсионного фонда, ОАО «РЖД», Сбербанк, Росгосстраха, негосударственных пенсионных фондов, Почты России и т.д.

Библиотекари предлагают пользователям сервисы, которые позволяют искать сведения о разного рода задолженностях, совершать покупки в интернет-магазинах, оплачивать

услуги ЖКХ, подписываться на газеты и журналы, получать доступ к школьным электронным дневникам своих детей, смотреть списки абитуриентов, принятых в вузы, искать сведения о родственниках, принимавших участие в Великой Отечественной войне. В отчетах отмечается, что выполнение значительной части информационных запросов, связанных с проблемами повседневной жизни, происходит в автоматизированном режиме с использованием интернета – это вопросы налогообложения, положений жилищного и трудового кодексов, защиты прав потребителей и др.

Самые популярные услуги, которые отмечают библиотекари - запись на прием к врачу, покупка билетов на транспорт, поиск работы, оформление загранпаспортов, проверка налоговой задолженности, проверка наличия штрафов ГИБДД.

Несколько цифр в подтверждение активности деятельности библиотек. Количество обращений за госуслугами в электронном виде в Красноборском районе составило – 551, в Коношском – 213. В Коношском районе за прошедший год на порталах государственных и муниципальных услуг был зарегистрирован 81 человек. За услугами негосударственных (коммерческих) организаций в библиотеках Устьянского района обращались – 939 раз, в Пинежском – 287. Формы и бланки в электронном виде в пинежских и красноборских библиотеках заполнялись 400 раз, в коношских – 130. Это были в том числе и формы для официальных обращений в электронном виде. Библиотекари Коноши помогали посетителям составлять обращения к Президенту РФ, в Общественную палату РФ, к Губернатору Архангельской области, к судебным приставам. Безусловным лидером являются запросы, связанные с поиском законодательных и нормативных документов. Все чаще библиотекари учат читателей самостоятельно пользоваться СПС КонсультантПлюс. В Коношском районе было выдано 597 нормативных документов, в Ленском – 373. После размещения на сайте «Ваш помощник Интернет» методических рекомендаций [«Как работать с СПС "Консультант Плюс" в сельской библиотеке»](#) сельские библиотекари стали активнее пользоваться некоммерческой интернет-версией этой базы данных – это отмечается в отчетах Коношского, Верхнетоемского и Устьянского районов.

В продвижении интернет-сервисов библиотекари используют и наглядные методы. Например, в Верхнетоемской центральной библиотеке на стенде размещена пошаговая инструкция о том, как пройти регистрацию на Едином портале государственных и муниципальных услуг, как найти документ в СПС КонсультантПлюс. Эта библиотека выпустила серию библиографических материалов в форме листовок, буклетов, закладок: «Потребитель, защити свои права!», «Организации, оказывающие юридическую и правовую помощь населению Верхнетоемского района», «Как не стать жертвой мошенничества, осуществляя платежи в Интернете с использованием банковских карт», «Правила поведения в Интернете», «Топ-10 лучших сайтов по поиску работы в Интернете». В Сергиевской библиотеке Красноборского района выпущена памятка «Ваш помощник Интернет», сообщающая о полезных электронных сервисах. Стенд «Государственные и муниципальные услуги онлайн» оформлен в Яренской библиотеке. В Ерцевской библиотеке (Коношский район) действует выставка «Информация каждому: открыто и доступно» - там представлены сведения о новых интернет-услугах, о которых сообщают в тематической рассылке специалисты Электронного читального зала АОНБ. В

этой же библиотеке на выставке «Социальная информация неработающим» представлен новый электронный сервис для защиты трудовых прав граждан «Онлайнинспекция.рф», адреса веб-ресурсов для людей, ищущих работу. Рекомендации по использованию полезных интернет-ресурсов библиотеки дают на своих страницах в социальных сетях (Онега, Черевково, Верхняя Тойма).

Обучение читателей пользоваться компьютером и интернетом – этим занимается большинство центральных библиотек и некоторые сельские – так, в Вельском районе обучение ведется в семи сельских библиотеках. Курсы называются по-разному: «Освой компьютер свой» (Верхняя Тойма), «С компьютером на ТЫ» (Мезень), «Жизнь онлайн» (Красноборск), «Шаг в Интернет» (Плесецк), «Компьютер – это просто» (Новодвинск). Цели занятий у всех общие - дать основные навыки пользования интернет-технологиями, продемонстрировать современные возможности оперативно решать многие жизненные вопросы. В Вельском районе обучено 69 человек, Приморском – 25 человек, Красноборском – 27, Няндомском – 48.

Ряд муниципальных библиотек ежегодно присоединяется к участию в акциях, посвященных продвижению социально значимых электронных ресурсов, которые организует АОНБ им. Н.А. Добролюбова. В 2015 году состоялись три события: акции [«День гражданина информационного общества»](#), [«Ваш помощник Интернет»](#) и [«День финансовой грамотности в Добролюбовке»](#). Они содержали целый комплекс мероприятий (с программами можно ознакомиться, пройдя по ссылкам). Библиотеки подключались к проведению акций, организуя свои мероприятия по продвижению электронных сервисов для населения, или предоставляя возможность читателям стать слушателями онлайн-трансляций. Так, участниками акции «День финансовой грамотности в Добролюбовке», придя в этот день в свои районные библиотеки, стали жители девяти муниципальных образований Архангельской области (Виноградовского, Пинежского, Коношского, Красноборск, Приморского, Устьянского, Шенкурского, Ленского районов, г.Мирного). Они прослушали выступления и смогли задать вопросы руководителю Фонда капитального ремонта многоквартирных домов Архангельской области, сотрудникам Управления министерства внутренних дел, специалистам в области защиты прав потребителей, юристу.

Центральная библиотека Приморского района, принимая участие в областной акции «День гражданина информационного общества», предложила жителям поселка Уемский следующее: с помощью программы Skype задать вопрос специалисту Управления федеральной миграционной службы; с помощью сотрудника Сбербанка подключить услугу «Мобильный банк» и создать онлайн-кабинет для оплаты коммунальных услуг и других платежей; оформить заявку на получение загранпаспорта нового поколения в выездном офисе Управления федеральной миграционной службы.

Тавреньгская библиотека (Коношский район) провела «День гражданина информационного общества» и продемонстрировала посетителям разнообразные онлайн-сервисы. О проведении акции «Выходи в Интернет» сообщили центральные библиотеки Вельского и Устьянского районов.

Отчеты муниципальных общедоступных библиотек подтверждают разную степень их активности в работе с информационными ресурсами социально значимой тематики. Некоторые весьма активны и заинтересованы в этой работе, другие – не стремятся к предоставлению нового типа услуг своим пользователям. Причинами, помимо плохого качества интернет-соединения, называют незаинтересованность населения и открытие на местах многофункциональных центров (МФЦ). Мы уже отмечали в справке о работе ЦОДИ за 2014 г. что наличие в населенном пункте МФЦ не может служить оправданием слабой активности библиотек в продвижении социально значимых электронных ресурсов. МФЦ оказывают помощь в получении лишь государственных услуг, да и то не всех возможных, не говоря уже о получении услуг организаций негосударственного сектора. Кроме того, МФЦ не формируют у граждан навыки самостоятельного использования социально значимых интернет-сервисов, в том числе интерактивных.

Ряд центральных библиотек (Плесецк, Онега, Холмогоры, Березник) объясняют отсутствие спроса на услуги ЦОДИ низким уровнем информационной культуры населения. Другие библиотеки (Карпогоры, Верхняя Тойма, Няндама, Октябрьский, Ильинско-Подомское), признавая это обстоятельство, стремятся направить свои усилия на его преодоление. Из информационного отчета Няндомской центральной библиотеки: *«Можно сделать вывод, что задачи, поставленные перед ЦОДИ, пока большого успеха не принесли. У людей до сих пор низкий уровень пользования информационными технологиями. Немаловажным фактором являются стереотипы поведения. Многие граждане уверены, что лично отдать документы в орган власти надежнее, чем отправлять конфиденциальную информацию по каналам передачи данных. Чтобы выработать у людей иные привычки и подходы, необходимо предложить возможности. Наша задача - максимально информировать граждан о новых способах и вариантах получения государственных и муниципальных услуг, начиная с подачи заявлений и предоставления информации о том, какие документы необходимы, а какие не обязательно предъявлять для получения услуги».*

Как справедливо отмечается в отчете Вилегодской центральной библиотеки, необходимо расширение спектра электронных услуг, оказываемых на местном уровне, – это повысит привлекательность электронных сервисов для населения.

Приложения

Анализ использования в библиотеках веб-сайта «Ваш помощник Интернет»

В начале 2016 г. специалисты Электронного читального зала предложили сотрудникам ЦОДИ заполнить анкету об использовании ими веб-сайта [«Ваш помощник Интернет»](#). Сайт был создан в 2013 г., чтобы служить единой точкой доступа с социально значимыми электронным ресурсам для библиотекарей региона, а также для пользователей, обучением которых занимаются библиотеки. Сайт предлагает на данный момент 180 веб-ссылок.

Анкета содержала 6 вопросов. Ответы были получены от 21 библиотеки. Почти все ответившие сообщили, что сайт стал их постоянным помощником в работе с интернет-ресурсами, посвященными решению разнообразных жизненных проблем граждан. Его постоянно используют в справочном обслуживании и обучении пользователей. Лишь одна библиотека впервые – из анкеты - узнала о существовании такого сайта.

Все разделы сайта востребованы библиотекарями. Среди особенно полезных названы: «Здравоохранение», «ЖКХ», «Транспорт», «Правовые документы», «Оплата услуг через Интернет», «Спроси юриста», «Видеоподсказки».

Среди рекомендованных ресурсов, которые библиотекари использовали наиболее часто, указаны онлайн-запись на прием к врачу, сайт «Здоровая Россия», интернет-версии СПС КонсультантПлюс и Гарант, Банк данных исполнительных производств, сайты ГИБДД, Федеральной налоговой службы, Росрестра и др.

Вызывает постоянный интерес раздел «На заметку». Он содержит ссылки на сайты, созданные не только для решения жизненных проблем, но и для самообразования и полезного досуга. В анкетах названы ресурсы в помощь освоению интернета, онлайн-обучению по различным дисциплинам, сетевому этикету, просмотру кинофильмов, спектаклей, телепередач, проверке своей грамотности, поиску архивных сведений т.п. В качестве курьеза: раздел «На заметку» находится на главной странице сайта – однако один из респондентов ответил, что не заметил такого раздела на сайте. Другой пример – библиотекарь сетует, что сайт не предоставляет информации о налоговых вычетах, других сведениях о налогах и возможности в режиме онлайн узнать налоговую задолженность. Стоит ли говорить, что наш сайт и не может содержать таких данных, но ссылка на интернет-ресурс Федеральной налоговой службы, где размещена вся эта информация, на сайте, безусловно, есть.

Просмотр заполненных анкет удовлетворил сотрудников Электронного читального зала АОНБ им. Н. А. Добролюбова – информационная поддержка муниципальных общедоступных библиотек ведется эффективно. Мы сожалеем только, что значительное количество библиотекарей не нашли возможным ответить на наши вопросы. Мы были бы благодарны коллегам за сведения о других полезных интернет-ресурсах, которые мы разместим для широкого доступа на сайте «Ваш помощник Интернет».

В качестве примера использования библиотекарями материалов сайта в работе с пользователями приводим две из полученных анкет.

АНКЕТА

Заполните анкету любым удобным для вас способом и отправьте по адресу pravo@aonb.ru

1. Как часто вы посещаете сайт «Ваш помощник интернет» <http://vap.aonb.ru>?
 - еженедельно
 - ежемесячно
 - очень редко
 - впервые слышу о таком сайте
 - другое (укажите)
2. Используете ли вы материалы сайта в своей работе?
 - да, регулярно
 - да, иногда
 - нет
3. Какие разделы сайта вы считаете наиболее полезными для себя или своих пользователей?
 - ЖКХ
 - Здоровоохранение
 - Социальная защита
 - Права потребителей
 - Оплата услуг через Интернет
 - Финансы
 - Транспорт
 - Отдых
 - Органы власти
 - Правовые документы
 - Ваш голос
 - Онлайн-сервисы
 - Видеоподсказки
 - Спроси юриста
 - Родные имена в памяти Великой Войны
 - ЦОДИ в библиотеках
4. Какие ресурсы и электронные услуги, рекомендованные в этих разделах, вы использовали в работе или лично? Перечислите их, пожалуйста.

Оплата услуг через Интернет – используя данный раздел, проводили занятие на компьютерных курсах «Освой компьютер свой» и разработали памятку для слушателей «Нужен от властей ответ? Вам поможет Интернет! – Платежи осуществить? Вам поможет Интернет!»;

Спроси юриста – 2 обращения пользователей в виртуальную юридическую консультацию;

Родные имена в памяти Великой Войны – презентация данного ресурса;

ЦОДИ в библиотеках – Из опыта работы – успешные темы и формы работы коллег применяем на практике (разрабатываем мероприятия, используем готовые методические пособия)

Презентация сайта «Ваш помощник Интернет!» - рассказываем о сайте, его разделах на компьютерных курсах «Освой, компьютер свой!». На презентации знакомим слушателей со всеми вышеперечисленными в п.3 разделами.

5. Какие ресурсы из раздела «На заметку» заинтересовали вас?

Все ресурсы заслуживают внимания. Например, в Год кино актуальна информация о ресурсе AdMe, содержащий ссылки на просмотр [500 советских фильмов онлайн](#) и [150 советских мультфильмов онлайн](#). Новости раздела «На заметку» размещаются на странице группы «Верхнетоемская библиотека». С этого года создана тема «Ваш помощник Интернет!», информация в которой пополняется из данного раздела и новостных рассылок

6. Информации по каким темам / проблемам / вопросам недостаточно, по-вашему мнению, на сайте «Ваш помощник интернет». Перечислите, пожалуйста, ваши предложения.

*Замечательный сайт, отлично помогает в работе ЦДПИ и ЦОДИ.
Материала достаточно по всем вопросам.*

Пожалуйста, укажите название своей библиотеки: Верхнетоемская центральная библиотека

БЛАГОДАРИМ ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

АНКЕТА

Заполните анкету любым удобным для вас способом и отправьте по адресу pravo@aonb.ru

7. Как часто вы посещаете сайт «Ваш помощник интернет» <http://vap.aonb.ru>?
- еженедельно
 - ежемесячно
 - очень редко
 - впервые слышу о таком сайте
 - другое (укажите)
8. Используйте ли вы материалы сайта в своей работе?
- да, регулярно
 - да, иногда
 - нет
9. Какие разделы сайта вы считаете наиболее полезными для себя или своих пользователей?
- ЖКХ
 - Здоровоохранение
 - Социальная защита
 - Права потребителей
 - Оплата услуг через Интернет
 - Финансы
 - Транспорт
 - Отдых
 - Органы власти
 - Правовые документы
 - Ваш голос
 - Онлайн-сервисы
 - Видеоподсказки
 - Спроси юриста
 - Родные имена в памяти Великой Войны
 - ЦОДИ в библиотеках
10. Какие ресурсы и электронные услуги, рекомендованные в этих разделах, вы использовали в работе или лично? Перечислите их, пожалуйста.

Подробный обзор сайта входит в программу обучения курсов для начинающих пользователей ПК «Школа на мониторе», которые проводятся в нашей библиотеке уже 3 года. Курсы предназначены для людей старшего возраста. На этом уроке, я подробно показываю им, как устроен сайт, заостряю их внимание на некоторых разделах, таких как «Школа интернет-пользователя», «Государственные услуги-онлайн», «ЖКХ», «Здоровоохранение», «Транспорт», «Спроси юриста», Онлайн-сервисы др.

В нашей библиотечной группе ВКонтакте создан раздел «На заметку» - в нем мы информируем наших читателей о полезных онлайн-сервисах, пользуясь материалами сайта «Ваш помощник интернет».

Самым популярным разделом для наших читателей является раздел «Транспорт». Часто туда обращаются за информацией по расписанию поездов и приобретению электронных билетов.

Раздел «Онлайн-регистратура» тоже очень востребован.

Используем сайт при выполнении различных справочных запросов читателей.

11. Какие ресурсы из раздела «На заметку» заинтересовали вас?

Для меня этот сайт является одним из главных помощников в своей работе. Часто обращаюсь к разделам - «ЦОДИ в библиотеках», «Правовые документы», «Школа интернет-пользователя», «Государственные услуги-онлайн» и др.

12. Информации по каким темам / проблемам / вопросам недостаточно, по-вашему мнению, на сайте «Ваш помощник интернет». Перечислите, пожалуйста, ваши предложения.

Считаю, что сайт отличается многообразием тем и различных вопросов. Все нравится!

Пожалуйста, укажите название своей библиотеки:

Онежская Центральная библиотека им. А.С.Пушкина, Харлина Оксана Юрьевна, зав. ЭЧЗ.

БЛАГОДАРИМ ЗА СОДРУДНИЧЕСТВО