

Системный подход в информационно-просветительской работе ПЦПИ как важный показатель эффективности деятельности библиотеки (Опыт работы ЦПИ ЦБ им. М. Горького г. Батайск)

Заведующий отделом «Центр правовой информации»

Центральная библиотека им. М. Горького

МБУК «Централизованная библиотечная система»

город Батайск

Стрельцова Татьяна Ивановна

В киберпространстве нашего государства особое место по-прежнему занимает правовая информация. И наиболее актуальными остаются такие вопросы как: повышение правовой грамотности общества, формирование единых подходов к оказанию публичными библиотеками информационно-правовых услуг населению, а также определение направлений дальнейшего совершенствования этих услуг. Ввиду традиционно низкой правовой культуры россиян необходимо отметить особую важность просветительской деятельности библиотек, связанной с правовыми вопросами.

Под **«просветительской деятельностью»** следует понимать совокупность информационно-образовательных мероприятий по пропаганде и целенаправленному распространению научных знаний и иных социально значимых сведений, формирующих общую культуру человека, основы его мировоззрения и комплекс интеллектуальных способностей к компетентному действию, стремление к передаче и получению необходимых знаний.

Деятельность человека, связанная с процессами получения, преобразования и передачи информации – называется «информационной деятельностью».

Таким образом, информационно-просветительская деятельность библиотек не что иное, как преобразование и передача полученной информации, систематическое и целенаправленное распространение новых

знаний по самым различным отраслям через совокупность информационно-образовательных мероприятий.

Информационно-просветительскую работу условно можно разделить на три вида: устную, наглядную и художественно-публицистическую:

- Устный вид информационно-просветительской деятельности основан на выступлении ведущего, лектора в нашем случае – это выступления библиотекаря с обзорами литературы, периодики, информационных ресурсов.

- Наглядная информационно-просветительская деятельность в основном опирается на визуальную информацию (демонстрация книги журнала, предоставление наглядной информации с монитора, в последнее время библиотеками широко используются мультимедийные средства).

- Художественно-публицистический - это синтез публицистики и искусства, в нашем случае это различные по форме и содержанию библиографические пособия, представленные на бумажном и электронном носителе.

Содержание и формы информационно – просветительской деятельности ПЦПИ определяются:

1) Целью данной деятельности (предоставление социально-значимой информации, формирование правовой культуры, повышение информационной грамотности и т.п.);

2) Целевой аудиторией (необходимо учитывать возраст, социальный опыт, профессиональную принадлежность, круг интересов пользователей);

3) Возможностями коммуникативных каналов в распоряжении публичных центров правовой информации (публикация в СМИ, использование Глобальной сети, издательская деятельность);

4) Субъективный фактор, или заинтересованность в получении результата и моральном удовлетворении организатора информационно-просветительской работы.

В деятельности по правовому просвещению библиотеки используют различные формы работы: правовые часы, информационные минутки, диалог - беседы, слайд - беседы, деловые и ролевые игры, дискуссионные площадки и трибуны, диспуты и ток-шоу, правовые викторины и игры. Используя такие разнообразные активные формы массовой работы можно «формировать спрос» на правовую информацию более широкого спектра, а именно, ненавязчиво знакомить читателя с различными отраслями права, повышая, таким образом, правовую культуру граждан.

Как и любая образовательная деятельность, информационно-просветительская работа будет успешна, если соблюдать принципы системного подхода.

Системный подход – это восприятие изучаемого материала как единой системы, выявление и изучение всевозможных связей в исследуемой системе.

В нашем случае это проведение цикла мероприятий правового воспитания и повышения информационной грамотности по структурированному плану, с учетом степени подготовленности и заинтересованности аудитории. Цикл мероприятий выстраивается по принципу: от простого - к сложному; от общего - к частному. Материал излагается модульно, недопустимо в одной лекции перемешивать различные отрасли права: неподготовленный пользователь попросту заблудится в лабиринтах законодательства. Этот же принцип используется и в формировании информационной культуры читателя.

Отделу правовой информации нашей библиотеки в сентябре текущего года исполняется 10 лет.

За истекший период сформировались основные направления деятельности ЦПИ :

- Пропаганда правовой информации среди населения города;
- Воспитание правовой культуры граждан;
- Информационное обслуживание населения;

- Изучение индивидуальных запросов и проблем пользователей;
- Информирование населения;
- Формирование информационной культуры граждан.

Ресурсы отдела:

Источники постоянно актуализируемой правовой информации:

- СПС «Консультант Плюс»;
- Банк правовых актов (Спецсвязь ФСО России);
- Собственная полнотекстовая база «Нормативные документы гор. Батайска» (107 док.).

II. Библиографические базы:

- Нормативные документы города Батайска (1166 библиографических записи)
- Право – аналитическая роспись статей из периодических изданий (4035 записей).

III. Периодические печатные издания.

IV. Электронные издания на оптических дисках по различным отраслям знаний – 180 CD-дисков.

V. Ресурсы Интернет.

VI. Сайт ЦБС (разделы «библиографическая продукция», «Полезные ссылки»).

В своей деятельности мы используем различные формы и методы работы: дни информации, обзоры, информационные бюллетени, списки, коллективное и индивидуальное информирование, справочно-информационное обслуживание читателей в библиотеке, справочно-информационное обслуживание удаленного пользователя (электронная доставка документов по электронной почте и в телефонном режиме, предоставление информации на сайте ЦБС).

По итогам мониторинга основных показателей наблюдается устойчивая тенденция снижения количества пользователей возрастной категории до 15

лет и от 15 до 24 лет, на этот показатель существенное влияние имеют 2 фактора:

- развитие и расширение информационной инфраструктуры города, а именно, увеличение числа провайдеров, предоставляющих подключение к Интернет по высокоскоростным технологиям;

- рост благосостояния населения - на сегодняшний день персональный компьютер имеется почти в каждой семье города.

Основной контингент пользователей ЦПИ – это служащие государственных структур и предприятий различной формы собственности.

В последнее время наблюдается устойчивое снижение общего количества информационных запросов но это, отнюдь не отрицательный результат деятельности отдела, скорее, наоборот положительная динамика - показатель роста информационной грамотности населения, растет численность опытных пользователей ПК.

2011 год – 43% от общего числа пользователей ЦПИ

2012 год – 56 %

2013год – 65,3%

На протяжении 3 лет наблюдается тенденция роста запросов правовой тематики.

Однако следует отметить, что количество обращений к СПС и к ресурсам Интернет незначительно уменьшилось, однако, вдвое возрос интерес к нормативным документам местного уровня.

Из общего количества посетителей ЦПИ в день к ресурсам правовой информации обращались:

2011 г. – 40%

2012г. – 43,3%

2013 г. – 47,2 %

Наша библиотека принимает участие в реализации программы «Информационное общество» в текущем году были проведены:

- Презентация Портала Государственных услуг его новой версии «Электронное правительство»;
- Консультативная помощь в создании «Личного кабинета» на портале (21; человек)
- Поиск информации о налоговой задолженности физического лица, подготовка и распечатка платежного извещения (64 пользователя ЦПИ);
- Подача в электронном виде документов на оформление загранпаспорта (31 житель Батайска);
- Отслеживание истории почтовых отправлений на сайте «Почта России» (71 абонент);
- Электронная очередь в отдел ЗАГСa города Батайска для регистрации брака (с нашей помощью получили талоны 54 пары молодоженов);
- Поиск информации в «Банке судебных решений» на сайте Ростовского областного суда (обработано 37 запроса);
- Работа на Портале Кадастровой палаты РФ – распечатка кадастровых планов земельных участков (102);
- Консультативная помощь специалиста отдела в бронировании и приобретении авиа- и железнодорожных билетов (12 человек);
- Обучение навыкам работы в Социальных сетях пенсионеров города – за прошедший год на индивидуальных занятиях были обучены 14 человек.

Эта работа ведется отделом уже не один год. На основе анализа деятельности ЦПИ предыдущих лет выработана четкая стратегия деятельности работников структурного подразделения. По результатам мониторинга ежегодного корректируется план работы «Школы компьютерной грамотности». Если в предшествующие 5 лет в отделе пользователи обучались только работе с правовыми базами данных, то на сегодняшний день обучение ведется по расширенной программе. Основной

контингент «Школы» - это пенсионеры. Надо отметить, что батайчане преклонного возраста все более интересуются новыми технологиями, и в план обучения уже включены не только основы компьютерной грамотности, но и более детальное изучение прикладных программ для работы с текстовой и медийной информацией. Интересуются пользователи и работой в социальных сетях. Всему этому они обучаются в ЦПИ.

Говоря об информационно-просветительской работе ЦПИ невозможно обойти стороной такой ресурс как сайт. Сайту МУК «Централизованная библиотечная система г. Батайска» в 2013 году исполнилось 6 лет. Найти этот информационный ресурс в глобальной сети можно по адресу: <http://www.cbs-bataysk.ru>. За текущий год данным ресурсом воспользовались более 18 тыс. пользователей из различных точек земного шара. Информация, представленная на сайте, обновляется регулярно: методические материалы, библиографические пособия – по мере издания, новости - практически ежедневно. На основе анализа тематики пользовательских запросов ведется работа по модернизации и наполнению сайта информацией.

Существует обратная связь, посредством использования электронной почты, т.е. пользователь может воспользоваться услугой электронной доставки документа из различных баз и банков данных библиотеки – будь-то Справочно-поисковая система «Консультант Плюс», «Банк правовых актов» НТЦ «Система», или же статья из периодического печатного издания, перечень которых представлен в разделе «Спрашивайте в библиотеках города».

Постоянно ведется работа по усовершенствованию сервиса и обучению пользователей работе с этим информационным ресурсом. Консультирование и разъяснение по вопросам работы с информацией, размещенной на домене, ведется как в отделе у монитора, так и в телефонном режиме.

Хочется отметить тесное сотрудничество с Региональным Информационным центром № 118. Сотрудники РИЦ регулярно проводят на базе ЦПИ семинары, практикумы для различных категорий служащих,

руководителей предприятий и представителей малого бизнеса города , а также обучение сотрудников библиотек.

Залогом успешной реализации государственных реформ является правовое просвещение населения. Социально-экономическая ситуация в государстве в некоторой степени зависит и от того как люди знают свои права и обязанности, как они информированы о нормативных документах, принимаемых законодательной властью. Библиотеки выполняют важную роль в формировании правовой культуры граждан, информируя население по социально значимым проблемам, обеспечивая свободный доступ граждан к правовой информации, обучая население работе с различными источниками информации и информационными ресурсами. И на практике одного отдельно взятого Центра можно смело утверждать, что деятельность ПЦПИ уже давно вышла за рамки предоставления правовой информации.