

**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, строится 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, которые знакомились с возможностями оказания государственных услуг через Интернет, способами электронного общения с властью, получения необходимых сведений от органов жизнеобеспечения. Среди новых тем этого года: работа с 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.

Приведем 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, Пинежского – 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. 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»](#) библиотекари стали активнее пользоваться некоммерческой интернет-версией этой базы данных – это отмечается в отчетах Коношского, Верхнетоемского, 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, 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 центральной библиотеке Ленского района. 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 (например, Черевковская, Верхнетоемская, Онежская библиотека им. А. С. Пушкина,) дают на своих страницах в социальных сетях.

Обучением читателей пользоваться компьютером и интернетом 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 познакомиться, 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» стали жители девяти муниципальных образований Архангельской области (Виноградовского, Пинежского, Коношского, Красноборского, Приморского, Устьянского, Шенкурского, Ленского районов, г. Мирного), которые пришли в этот день в свои районные библиотеки. 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 multifunctional 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, Няндом, п. Октябрьский, с. 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 необязательно 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 сайта «Ваш помощник Интернет»**

В начале 2016 г. специалисты Электронного читального зала АОНБ им. Н. А. Добролюбова предложили сотрудникам ЦОДИ заполнить анкету об использовании ими веб-сайта [«Ваш помощник Интернет»](#). Сайт был создан в 2013 г., чтобы служить единой точкой доступа к социально значимым 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, Росреестра 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](mailto: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. Используйте 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
  - Здравоохранение
  - 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, содержащем 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](mailto: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 и 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 СОТРУДНИЧЕСТВО!**