

Продвижение социально-значимой информации в библиотеках Архангельской области. Деятельность центров общественного доступа к информации в муниципальных общедоступных библиотеках в 2014 г.

В 2014 г. в муниципальных общедоступных библиотеках Архангельской области продолжено развитие системы доступа граждан к социально значимой информации. Все более активно продвигались сетевые электронные ресурсы, обеспечивающие оперативные и актуальные сведения и услуги.

В библиотеках, как и в 2013 г. работало 144 Центра общественного доступа к информации (ЦОДИ).

Обучение пользователей работе с электронными технологиями стало уже традиционной функцией большинства ЦОДИ. Образовательной работой занимались библиотекари Вельского, Каргопольского, Коношского, Ленского, Лешуконского, Мезенского, Нандомского, Плесецкого, Приморского районов, городов Архангельск, Мирный, Северодвинск. Обучение организуют не только центральные библиотеки районов, но и сельские филиалы. Так, в Вельском районе восемь сельских библиотек - Пежемская, Липовская, Кулойская, Низовская, Левковская, Солгинская, Южная - вели занятия с жителями, обучено 87 человек.

Группы обучающихся, как правило, невелики и ограничены количеством компьютеров в библиотеке: так, в Верхнетоемской центральной библиотеке может обучаться одновременно лишь четыре человека. В некоторых библиотеках слушатели курсов приходят заниматься со своими ноутбуками. Как сообщает Мезенская центральная библиотека, на всех занятиях слушатели получают раздаточный материал: словарь новых терминов, тексты домашних заданий, пошаговые инструкции по выполнению основных операций (создание папки, сохранение документа, копирование и т.д.)

Обязательная часть всех образовательных программ – изучение электронных сервисов для населения. К примеру, в школе компьютерной грамотности Коношской центральной библиотеки каждый участник зарегистрировал свой бесплатный электронный ящик, познакомился с порталами госуслуг и сайтом «Ваш помощник Интернет», освоил принцип покупки электронного билета на сайте РЖД, научился самостоятельно записываться на приём к врачу через онлайн-регистратуру – этим темам было посвящено шесть занятий.

В Яренской библиотеке пользователи знакомились с ресурсами Порталов государственных и муниципальных услуг, посещали сайты МО «Ленский муниципальный район», Правительства Архангельской области, Пенсионного фонда, Искали также информацию на сайтах «Почта России», «Работа в России», «Мемориал», на образовательных, медицинских, транспортных порталах сайтах. Подобные занятия проводят также в Онежском, Приморском и других районах.

В Лешуконской центральной библиотеке в «Школе правовой грамотности» для пенсионеров основной упор делался на умение получать информацию посредством

информационных технологий. Слушатели учились пользоваться СПС «КонсультантПлюс», порталами жилищно-коммунального хозяйства Архангельской области, налоговой инспекции, министерства здравоохранения.

Среди самых опытных в деле обучения – сотрудники центральных библиотек Няндомы и Онеги. Компьютерные курсы там работают с 2012 г. В 2014 г. в Няндоме было обучено 65 человек, в Онеге – 46.

Библиотеки продолжали помогать гражданам получать индивидуальные услуги в электронном виде. Среди самых популярных остается заполнение формы заявления на получение загранпаспорта. Так, в Коношской библиотеке это было сделано 171 раз. Там же с помощью библиотекарей-консультантов было зарегистрировано 55 электронных ящиков для пользователей, отправлено 43 электронных обращения к Президенту России, в Общественную палату РФ, Губернатору Архангельской области, Министерство здравоохранения. На обращения были получены ответы.

В Ленском районе зарегистрировано 182 обращения к порталам государственных и муниципальных услуг, сайтам различных ведомств, веб-странице администрация МО «Ленский район». В Онеге к порталам госуслуг обратилось 85 человек.

Очень востребована услуга записи на прием к врачу в районные поликлиники и областные больницы.

На абонементе Карпогорской центральной библиотеки им. Ф.А. Абрамова действует Центр деловой информации, который оказывает услуги по передаче электронной отчетности в государственные органы налоговую службу, пенсионный фонд, фонд социального страхования. За год услугами Центра деловой информации воспользовались более 200 человек: с помощью системы «Электронная отчетность» было отправлено 267 отчетов.

Большим спросом пользуется электронная доставка документов в Пенсионный фонд и в Пинежском культурном центре. Сюда также приходят люди, чтобы направить жалобы в электронные приемные, записаться к врачу, купить электронные билеты на транспорт, зарегистрироваться на портале госуслуг. В отчете этой библиотеки отмечается, что число услуг, предлагаемых ЦОДИ, и их востребованность постоянно растет: в 2014 г. обратилось 300 человек (+181 к 2013 г.), количество посещений – 939 (+225), оказано 773 услуги (+620). На портале госуслуг зарегистрировано 73 пользователя (+51).

В отчете библиотечной системы г. Архангельска отмечается, что все чаще выполняются запросы пользователей, связанные с поиском работы, отслеживанием почтовых отправлений. Много запросов было по вопросам предоставления коммунальных услуг в связи с введением платы за общедомовые нужды.

Некоторые библиотеки служат выездными площадками для организаций социальной сферы, чтобы жители могли получить услуги в традиционном виде. К примеру, в Центральной библиотеке Приморского района организована еженедельная выездная работа специалистов Архангельского регионального многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, которые каждую среду

оказывают услуги населению. В помещении библиотеки дежурят районные специалисты по оформлению субсидий населению – ежемесячно до сорока человек посещают библиотеку, чтобы оформить субсидию. Шесть раз работали в библиотеке специалисты медицинской страховой компании «СОГАЗ-Мед» - более трехсот жителей смогли обменять свои бумажные полисы обязательного медицинского страхования на пластиковые.

События, связанные с массовым информированием жителей о социально значимых услугах, в том числе библиотечных услугах, стали традиционными в Вельском, Пинежском, Устьянском районах - это, как правило, акции «День гражданина информационного общества», которые подразумевают целые комплексы мероприятий в течение одного дня. Так в центральной библиотеке Вельска состоялось общение посредством программы Skype сотрудников Пенсионного фонда и Отдела социальной защиты населения с жителями села Благовещенск. В Карпогорской библиотеке прошло занятие «PROИнтернет: все, что Вы хотели знать об Интернете, но боялись спросить» - на нем шла речь о новых возможностях поисковых систем и полезных электронных ресурсах. В Шангальской библиотеке проведена беседа о возможностях ЦОДИ для членов Совета ветеранов. «День гражданина информационного общества» прошел также в Коношском районе.

На информационных стендах библиотек можно найти информацию о доступных гражданам электронных услугах. Верхнетоемский ЦОДИ выпустил буклеты «Потребитель, защити свои права!», «Организации, оказывающие юридическую и правовую помощь населению Верхнетоемского района»; закладки: «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 Ерцевской библиотеке (Коношский район) работает выставка «Информация каждому: открыто и доступно», где представлены буклеты социальных служб, а в разделе «Внимание. Горячие новости» помещается информация о новых и полезных интернет-сервисах и ресурсах, которые приходят в ЦОДИ по электронной почте из Электронного читального зала АОНБ им. Н.А.Добролюбова.

Большинство библиотек признают сегодня неоспоримую важность работы с этим сегментом информации – социально значимыми электронными ресурсами. Однако отмечают плохое качество интернет-соединения, слабую техническую оснащенность сельских библиотек и недостаточно быстрое развитие спектра доступных электронных услуг как препятствующие факторы.

В некоторых отчетах написано, что жители небольших населенных пунктов не видят большой необходимости в пользовании госуслугами онлайн, потому что им «проще из рук в руки отдать документы». Но надо отметить, что подача документов в электронном виде *не применяется* еще практически ни в одном ведомстве. Большинство доступных государственных услуг носит лишь справочный характер. Поэтому заявления о том, что граждане не доверяют электронному документообороту, говорят лишь о том, что библиотекари не вполне представляют себе уровень развития электронных услуг сегодня.

Однако по многим отчетам видно, что и существующими возможностями люди пользуются, приходя в библиотеки. Активно пользуются также правом онлайн-общения с органами власти.

А электронная запись на прием к врачу, покупка билетов на транспорт, на культурно-зрелищные мероприятия, оформление подписки на периодические издания, т.е. обращение к услугам негосударственного сектора – все это говорит в пользу того, что жители постепенно начинают признавать удобство интернет-услуг и важность посреднической функции библиотек.

В каргопольском отчете отмечено наличие в городе многофункционального центра по оказанию государственных услуг, куда в первую очередь идут граждане за получением услуг. Однако такой центр не может служить конкурентом библиотеке в продвижении социально значимых ресурсов, потому что задача библиотеки – сообщить человеку об имеющихся возможностях, подсказать и проконсультировать, чтобы впоследствии он смог воспользоваться удобными возможностями, не выходя из дома. То же самое относится к реплике из мезенского отчета о том, что в каждой семье сегодня есть компьютеры и ноутбуки – но ведь наличие доступа в Интернет совсем не гарантирует наличия знаний обо всех его удобных возможностях.

Чтобы научить библиотечных специалистов региона работать с общественно значимыми интернет-ресурсами, сотрудники Электронного читального зала АОНБ в 2014 г. провели два обучающих семинара – в п. Березник Виноградовского района и в г.Котлас. Многие библиотекари отмечают, что большую помощь в их работе оказывает веб-сайт АОНБ «Ваш помощник Интернет», а также информационные электронные рассылки Электронного читального зала по e-mail о новых интернет-сайтах и сервисах.

Макаренко И.А.

заведующая электронным читальным залом АОНБ им. Н.А. Добролюбова