

# **Библиотечный вестник Карелии**

№60 (67)

**Интернет и электронные услуги  
в муниципальных библиотеках**

УДК 02

ББК 78.347.23(2Рос.Кар)

Составитель: Г.А. Власова, главный методист отдела организации и методики библиотечной работы БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»

Технический редактор: Н.Б. Семенова, редактор БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»

Интернет и электронные услуги в муниципальных библиотеках / Национальная библиотека Республики Карелия ; составитель: Г. А. Власова. - Петрозаводск : НБ РК, 2019. - (Библиотечный вестник Карелии ; вып. 60 (67)). - Режим доступа: Сайт «Национальная библиотека Республики Карелия» (Виртуальный методический кабинет). – Текст : электронный.

*В сборнике представлены итоги мониторингов, проведенных сотрудниками БУ «Национальная библиотека Республики Карелия» в 2019 году, с целью изучения эффективности использования Интернет, ресурсов Национальной электронной библиотеки и Национальной электронной детской библиотеки в муниципальных библиотеках, соответствие содержания сайтов библиотек требованиям федерального законодательства*

УДК 02

ББК 78.347.23(2Рос.Кар)

© БУ «Национальная библиотека Республики Карелия», 2019

## Содержание

<i>Введение</i> .....	4
<i>Власова Г.А. Итоги мониторинга «Интернет и электронные услуги в муниципальных библиотеках»</i> .....	5
<i>Приложение 1</i> Анкета «Технические параметры» Интернет».....	27
<i>Приложение 2</i> Анкеты «Электронные услуги» .....	28
<i>Приложение 3</i> Подготовка и повышение квалификации библиотечных работников по вопросам информатизации .....	30
<i>Куликова М.М. Итоги мониторинга «Соответствие содержания сайтов муниципальных библиотек Республики Карелия требованиям федерального законодательства»</i> .....	31
<i>Приложение 1</i> Список библиотечных учреждений, сайты которых участвовали в мониторинге .....	40
<i>Приложение 2</i> Чек-лист для предварительной оценки наличия необходимой информации, размещенной на сайте библиотеки.....	41
<i>Зулкарнеева Д.А. Итоги мониторинга «Использование ресурсов Национальной электронной библиотеки (НЭБ) и Национальной электронной детской библиотеки (НЭДБ) в библиотеках Республики Карелия»</i> .....	43
<i>Приложение 1</i> Анкета «Мониторинг использования ресурсов Национальной электронной библиотеки (НЭБ) и Национальной электронной детской библиотеки (НЭДБ) в информационно-справочном и библиотечно-библиографическом обслуживании пользователей .....	46
<i>Приложение 2</i> Список библиотек – участников мониторинга.....	48

## ВВЕДЕНИЕ

Реализация национального проекта «Культура» является приоритетным направлением работы учреждений культуры на период до 2024 года. Проект разработан в целях реализации президентского указа «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года». В национальный проект «Культура» включены три федеральных проекта: «Культурная среда», «Творческие люди» и «Цифровая культура». В соответствии с целевыми показателями реализации проектов до 2024 года на 15% должны вырасти посещения библиотек, в 5 раз должны вырасти обращения граждан к электронным ресурсам учреждений культуры, в том числе библиотек.

С целью изучения готовности библиотек к выполнению основных задач национального проекта «Культуры» сотрудники Национальной библиотеки Республики Карелия в 2019 году провели три мониторинга:

- «Интернет и электронные услуги в муниципальной библиотеке»
- «Соответствие содержания сайтов муниципальных библиотек Республики Карелия требованиям федерального законодательства»
- «Использование ресурсов Национальной электронной библиотеки (НЭБ) и Национальной электронной детской библиотеки (НЭДБ) в муниципальных библиотеках Республики Карелия»

Итоги этих мониторингов представлены информационно-аналитическом сборнике «Библиотечный вестник Карелии, Вып. 60 (67) за 2019 год.

## **Итоги мониторинга**

### **«Интернет и электронные услуги в муниципальных библиотеках»**

Общедоступные библиотеки Карелии в 2019 году подключились к реализации национального проекта «Культура». Создание условий для выполнения целевых показателей НП «Культура» - это задача не только библиотек, но, прежде всего, муниципальных органов власти, являющихся учредителями библиотечных учреждений. Задача федерального проекта «Цифровая культура» - обеспечить широкое внедрение цифровых технологий в культурное пространство страны и в этом направлении у библиотек широкое поле деятельности.

Для этого они, прежде всего, должны быть подключены к Интернет, активизировать работу по созданию электронных ресурсов, особенно краеведческого содержания, и их размещению в сети Интернет, эффективно использовать доступные полнотекстовые ресурсы в условиях ограниченного традиционного комплектования, предложить населению новые библиотечные электронные услуги, доступ к государственным и муниципальным электронным услугам и электронным услугам организаций, работающим в сфере жизнеобеспечения граждан и т.д. Библиотечные работники должны научиться свободно владеть навыками работы и поиска необходимой информации в Интернет, уметь пользоваться современными техническими средствами и оказывать консультативную помощь населению, особенно пожилого возраста, в освоении новых современных технологий и ресурсов. Таким образом, для выполнения задачи по внедрению цифровых технологий в культурное пространство страны библиотеки и библиотечные работники должны иметь соответствующий уровень информатизации и информационной грамотности.

В разных районах Республики Карелия уровень информатизации библиотек имеет существенные отличия и зависит от различных причин, в том числе: финансирования, технических возможностей, профессиональных компетенций персонала и других условий.

Для того чтобы оценить готовность общедоступных библиотек Республики Карелия к выполнению поставленных задач и выявить основные проблемы информатизации библиотек, в I квартале 2019 г. Национальная библиотека Республики Карелия как методический центр провела мониторинг «Интернет и электронные услуги в муниципальных библиотеках».

#### *Цели мониторинга:*

- Изучение состояния информатизации библиотек, эффективности использования Интернет в общедоступных муниципальных библиотеках Республики Карелия;

- Изучение ситуации с оказанием населению библиотечных услуг и сервисов, их доступности и эффективности;

- Изучение степени и проблем подготовки библиотечных работников к работе в цифровой среде.

#### *Задачи:*

- Выявление уровня и основных проблем информатизации муниципальных библиотек.

- Определение потребностей муниципальных библиотек в технической модернизации, обучении и повышении квалификации персонала в освоении новых информационных технологий.

- Разработка предложений по развитию новых библиотечных сервисов и услуг, по повышению уровня информационной и цифровой культуры библиотечных работников и компьютерной грамотности населения.

#### *Участники мониторинга:*

В мониторинге участвовали муниципальные общедоступные библиотеки 15 муниципальных районов Республики Карелия: библиотеки, являющиеся самостоятельным юридическим лицом, библиотеки, входящие в состав централизованных библиотечных систем, за исключением 40 библиотек в составе культурно-досуговых учреждений. Ряд муниципальных библиотек не участвовали в мониторинге, т.к. на момент его проведения не работали по разным причинам, в том числе из-за отсутствия библиотечного работника, аварийного состояния помещения и др.

Инструментом проведения мониторинга является анкетирование. Анкета включала 4 основных раздела:

- Технические характеристики Интернет в библиотеке;
- Характеристика электронных услуг населению;
- Подготовка специалистов библиотек к работе в цифровой среде;
- Проблемы информатизации и технической модернизации библиотек.

## **1. Характеристики Интернет в муниципальных библиотеках**

### **1.1. Динамика подключения общедоступных муниципальных библиотек к Интернет**

Процесс подключения муниципальных библиотек Карелии к Интернет начался еще в 90-е годы прошлого столетия. Центральные районные (городские) библиотеки централизованных библиотечных систем (ЦБС) стали первыми библиотеками, куда пришел Интернет. За давностью лет не все библиотеки смогли предоставить точные данные по году подключения каждой библиотеки к Интернет, но по полученным в ходе мониторинга сведениям (*Таблица 1*) можно определить, что не менее 8 библиотек были подключены к Интернет еще до 1999 г.

**Подключение муниципальных библиотек к Интернет в разрезе  
муниципальных образований (до 2019 г.)**

МР (ГО) / ГОДЫ	До 1999 включит.	2000 - 2004	2005 - 2009	2010 - 2014	2015 - 2017	2018 – 2019	Итого
Петрозаводский ГО	1	2	3	4			10
Костомукшский ГО		1		1			2
Беломорский МР			1	3	1	2	7
Калевальский МР			1	2		1	4
Кемский МР		1	1	3			5
Кондопожский МР	1			1	2	1	5
Лахденпохский МР	1			2	1		4
Лоухский МР	1			1	3	1	6
Медвежьегорский МР		1					1
Муезерский МР			1		3	1	5
Олонецкий МР	1		2	1	1	3	8
Питкярантский МР			1			3	4
Пряжинский МР			3	2	1	1	7
Пудожский МР		1	1	2	4	2	10
Сегежский МР	1				2	2	5
Сортавальский МР	1			1	4		6
Суоярвский МР	1		3	1	1	2	8
<b>Всего по РК:</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>96</b>

За период 2000 – 2005 гг. Интернет пришел в 6 библиотек. С 2005 г. темпы растут и к 2018 и 2019 г. достигают самых высоких показателей (*Диаграмма 1*).

Диаграмма 1



Несмотря на усилия Минкультуры России, направляющего средства федерального бюджета на выравнивание уровня подключения муниципальных библиотек к Интернет, на 01.07.2019 г. разрыв между муниципальными образованиями по уровню подключения составляет более 50% (*Диаграмма 2*). 100% библиотек подключены к Интернет в Петрозаводском ГО и самый низкий

по итогам 2018 г. уровень в Питкярантском МР – 13%. В 2019 г. Питкярантскому МР были выделены средства федерального бюджета на подключение сразу 3 сельских библиотек, вошедших в состав нового учреждения МБУК «Межпоселенческая центральная районная библиотека Питкярантского МР и уровень подключения сразу вырос до 44%.

Если еще более низкий уровень подключения к Интернет сельских библиотек, по статистическим данным на 01.01.2019 г. из 119 сельских библиотек подключено 53 или 45%.

Диаграмма 2



Тем не менее, уровень интернетизации муниципальных библиотек Республики Карелия ежегодно растет с 39% в 2012 г. до 55% в 2018 г. Можно спрогнозировать, что по итогам 2019 г. он составит около 60% (График 1).

График 1



По итогам мониторинга выявлено, что 11 общедоступных библиотек республики пока невозможно подключить к Интернет по причине отсутствия технической возможности или состояния помещения.

*Неудовлетворительное состояние помещения (5):*

- Вирандозерская сельская библиотека в Беломорском районе
- Куганаволокская сельская библиотека в Пудожском районе
- Сельские библиотеки п.Харлу и д.Ууксу в Питкярантском районе
- Туксинская сельская библиотека в Олонецком районе

*Нет технической возможности (6):*

- Гайжевская городская библиотека в Кемском районе
- Хийтольская и Эстерловская сельские библиотеки в Лахденпохском районе
- Тэдинская и Малинововаракская сельские библиотеки в Лоухском районе
- Ребольская сельская библиотека в Муезерском районе.

## 1.2. Источники финансирования

Муниципальные библиотеки приобретали технику и подключались к Интернет за счет различных источников: средства федерального бюджета, ежегодно выделяемые регионам с 2012 г. для выравнивания уровня подключения к Интернет; муниципальный бюджет, республиканский бюджет (Республиканская целевая программа «Информатизация библиотек Республики Карелия 2002 – 2006 гг.»), грантовые средства, выделяемые фондами и органами власти, на реализацию библиотечных проектов и в том числе на приобретение компьютерной техники, спонсорские средства, собственные средства, заработанные библиотеками за счет платных услуг, средства.

*Диаграмма 3*



На *Диаграмме 3* отражены основные источники финансирования: 43 библиотеки подключены к Интернет за счет средств федерального бюджета, это фактически 50%

муниципальных библиотек, 29 подключены за счет средств муниципального бюджета, но фактически это могли быть средства и муниципального и республиканского бюджета, которые направлялись по республиканской целевой программе «Информатизация библиотек Республики Карелия 2002 – 2006 гг.» на приобретение компьютерного оборудования для муниципальных библиотек.

За последние 10 лет подключено более 60 библиотек, в большинстве случаев за счет финансирования, полученного на эти цели из федерального бюджета по федеральной программе «Культура России». Начиная с 2012 г. за счет федерального бюджета были подключены к Интернет 43 муниципальных библиотеки, почти все они были сельскими.

Диаграмма 4



Принцип распределения федеральных средств на подключение к Интернет с 2012 г. и до сегодняшнего дня остается неизменным. Основным критерием отбора библиотек для направления им субсидий является уровень подключения к Интернет библиотек муниципального района в процентах, который высчитывается в процентах по формуле:

$$У_0\% = \frac{Кб}{Кп} \times 100\%$$

У<sub>0</sub> – уровень обеспеченности в %

Кб – общее количество библиотек в муниципальном районе (ГО)

Кп – количество подключенных к Интернет библиотек

Важные критерии, которые обязательно учитываются при распределении средств – это наличие технической возможности подключения и стабильная гарантированная оплата трафика. Имеет также значение количество жителей населенного пункта, которые могут пользоваться Интернетом, и в первую очередь подключаются библиотеки, которые находятся в административном центре сельского поселения. Библиотеки в составе культурно-досуговых учреждений в данном проекте не участвуют, т.к. средства на подключение к Интернет

распределяются только библиотекам – юридическим лицам и структурным подразделениям, входящим в их состав.

Такой же принцип применяет Минкультуры России по отношению к субъектам Российской Федерации. Поэтому в Республику Карелия – регион, который по показателю уровня подключения к Интернет отстает от многих регионов РФ, ежегодно направляются средства федерального бюджета на выравнивание. Благодаря этому в Карелии ежегодно происходит постепенное повышение и выравнивание уровня интернетизации библиотек.

Работу этого принципа можно продемонстрировать на примере Муезерского и Питкярантского муниципальных районов, в каждом из них библиотеки сельских поселений много лет находились в составе КДУ, а к Интернет была подключена только 1 библиотека – юридическое лицо в административном центре района. Так библиотеки в составе КДУ не могли получать меры государственной поддержки по подключению к Интернет, уровень составлял многие годы 13%. После передачи полномочий в 2015 г. на уровень района и вхождения сельских библиотек в состав МКУ «Муезерская центральная районная межпоселенческая библиотека», за счет федеральных средств были подключены к Интернет четыре сельских библиотеки района: Суккозерская, Руозерская и Воломская и Лендерская библиотека как модельная. В настоящее время процент подключения муниципальных библиотек в Муезерском районе составляет более 60%.

В Питкярантском МР, где в 2018 г. было создано новое библиотечное учреждение МБУ «Межпоселенческая центральная библиотека Питкярантского МР» в составе 9 библиотек района, по данным на 01.01.2019 г. к Интернет была подключена только одна Питкярантская городская библиотека, т.к. до 2018 г. все сельские библиотеки района находились в составе КДУ. В 2019 г. в Питкярантский район после изменения статуса библиотек были направлены средства федерального бюджета и подключены одновременно 3 сельских библиотеки в п.Импилахти, п.Ляскеля и п. Салми и процент с 13% вырос до 44% .

Всего в течение всего периода действия проекта за счет федерального бюджета были подключены:

**2012 г.** – 3 библиотеки: Вяртсильская, Хелюльская городские и Кааламская сельская Сортавальского района;

**2013 г.** – 3 библиотеки: Сосновецкая и Летнереченская сельские Беломорского района, Юшкозерская сельская Калевальского района;

**2014 г.** – 4 библиотеки: Ведлозерская сельская Пряжинского района, Сосновская сельская Лоухского района, Каршевская сельская Пудожского района, Видлицкая сельская Олонецкого района;

**2015 г.** – 4 библиотеки: Валдайская сельская Сегежского района, Авдеевская, Кубовская и Пяльмская сельские Пудожского района;

**2016 г.** – 4 библиотеки: Гирвасская и Янишпольская сельские Кондопожского района, Кестеньгская сельская Лоухского района, Суккозерская сельская Муезерского района;

**2017 г.** – 7 библиотек: Куркиекская сельская Лахденпохского района, Энгозерская сельская Лоухского района, Ругозерская сельская Муезерского района, Коткозерская сельская Олонецкого района, Святозерская сельская Пряжинского района, Оленийская сельская Сегежского района, Пийтсиекская сельская Суоярвского района;

**2018 г.** – 9 библиотек: Сумпосадская сельская Беломорского района, Спассогубская сельская Кондопожского района, Плотинская сельская Лоухского района, Воломская сельская Муезерского района, Мегрегская сельская Олонецкого района, Крошнозерская сельская Пряжинского района, Идельская сельская Сегежского района, Райконкоская сельская Суоярвского района, Шальская сельская Пудожского района;

**2019 г.** – 9 библиотек: Нюхчинская сельская Беломорского района, Луусалмская сельская Калевальского района, Коверская сельская Олонецкого района, Библиотека п.Салми, Библиотека п.Импилахти и Библиотека п.Ляскеля Питкярантского района, Водлинская сельская Пудожского района, Чернопорожская сельская Сегежский района, Поросозерская сельская Суоярвского района.

### **1.3.Тип подключения к Интернет**

По данным мониторинга самый большой процент библиотек подключен к Интернет через модем – 34 (41%), это объясняется тем, что модемное подключение имеет самые низкие тарифы по оплате Интернет, например в Суоярвском районе все сельские библиотеки подключены через модем «Мегафон». В Пудожском районе также все сельские библиотеки подключены к мобильному интернету.

Тип подключения ADSL (ПАО «Ростелеком», ООО «Связь-сервис», «Ситилинк»,) указали 25 библиотек (29%) библиотек (*Диаграмма 5*).

Все 10 библиотек Петрозаводского ГО подключены через выделенный канал «Связь-сервис».



#### 1.4. Скорость Интернет - соединения

Значительно отличаются показатели скорости Интернет соединения в библиотеках Карелии. Наиболее быстрый Интернет, как правило, в центральных библиотеках, но даже не все центральные библиотеки могут пользоваться высокоскоростным Интернетом. Если сравнить скорости подключения Интернет в центральных библиотеках, находящихся в административных центрах муниципальных районов и городских округов, то можно отметить, что:

Интернет 100 Мбит/сек имеется только в центральных библиотеках Беломорского, Олонецкого, Сортавальского и Сегежского районов.

Далее в сторону уменьшения:

Петрозаводский ГО – 24 Мбит/сек

Кемский район – 20 Мбит/сек

Костомукшский ГО, Лоухский, Медвежьегорский, Муезерский районы – 10 Мбит/сек

Кондопожский, Пудожский районы – 4 Мбит/сек

Суоярвский район – 3 Мбит/сек

Калевальский, Лахденпохский, Питкярантский, Пряжинский районы – 2 Мбит/сек

#### 1.5. Интернет-провайдеры

Интернет-провайдер или провайдер - организация, предоставляющая услуги доступа к сети Интернет и иные связанные с Интернетом услуги.

В общедоступных библиотеках Карелии основным Интернет-провайдером является ПАО «Ростелеком» - 52% библиотек, ООО «Связь сервис» - 17% библиотек (все библиотеки Петрозаводского ГО подключены через ООО «Связь сервис»), 14 % подключены через

мобильный модем «Мегафон», 8% - подключены через «Ситилинк», 9% библиотек получают эту услугу у других провайдеров, в т.ч. «МТС», «Билайн» (Диаграмма 6).

Диаграмма 6



ПАО «Ростелеком» является во многих муниципальных районах единственным провайдером, выбор отсутствует, поэтому более 50% общедоступных библиотек пользуются именно его услугами.

### 1.6. Стоимость трафика

Данные мониторинга показывают, что стоимость трафика зависит от местоположения библиотеки, типа подключения и тарифов провайдера. Зависимость стоимости трафика от скорости можно продемонстрировать на примере библиотек Петрозаводского ГО: выделенный канал со скоростью 2 мбит/сек стоит всего 300 руб. в месяц, со скоростью 4 мбит/сек – 720 руб. в месяц, 24 мбит/сек -2600 руб. в месяц.

Очень высокие тарифы предлагает ПАО «Ростелеком» в районах республики. Например, в Беломорском районе сельские библиотеки, подключенные к Интернет через ADSL ПАО «Ростелеком», в зависимости от скорости платят ежемесячно за Интернет от 840 руб. (скорость – 256 кбит/сек) в Летнереченской сельской библиотеке и до 2400 руб. в месяц (скорость 4 мбит/сек) в Сумпосадской сельской библиотеке. А в Сосновецкой сельской библиотеке при скорости 1024 Кб/сек – стоимость трафика 2100 руб.

Беломорская центральная районная библиотека при скорости 100 мб/сек через Ethernet «Связьсервис» платит всего 1020 руб. в месяц.

Самый дорогой Интернет в центральной библиотеке Калевальского района, за интернет-трафик со скоростью 2 мбит/сек через ADSL ПАО «Ростелеком» библиотека платит 3300 руб. в месяц.

В совокупности все общедоступные библиотеки Республики Карелия, подключенные к Интернет, платят за эту услугу почти 100 тыс. руб. в месяц, в среднем на 1 библиотеку приходится 1300 руб.. Это значительные средства, поэтому очень важно, чтобы они расходовались эффективно.

По результатам мониторинга только 27 подключенных к Интернет библиотек из 84 указали, что в библиотеке после подключения к Интернет выросли основные показатели, в том числе посещения, это только 32% подключенных библиотек, в остальных подключенных к Интернет библиотеках показатели остались на прежнем уровне или снизились.

### **1.7. АИБС «Фолиант-Карелия»**

На 01.01.2019 г. 84 муниципальных библиотеки были подключены к Интернет. Все библиотеки, подключенные к Интернет, имеют возможность активно использовать в работе новые информационные технологии в профессиональной деятельности, в Карелии это, прежде всего, корпоративная АИБС «Фолиант» и ее автоматизированные рабочие места (АРМы): «Каталогизатор», «Комплектование», «Учет читателей и книговыдачи», «Движение фонда». Наиболее активно и эффективно используют возможности всех АРМов библиотеки МУ «ЦБС» г.Петрозаводска. Библиотеки МБУ «Сортавальская межпоселенческая районная библиотека», подключенные к Интернет, используют АРМ «Каталогизатор» и также как библиотеки Петрозаводской ЦБС принимают участие в создании электронного каталога ЦБС.

Ряд центральных библиотек используют в работе все или ряд этих АРМов, а сельские библиотеки практически не используют эти возможности и не планируют ближайшее время.

Планируют подключить до 2022 г.:

- АРМ «Движение фонда»: МБУ «ЦБС Калевальского МР», МБУ «МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Питкярантского МР», МУК «Суоярвская ЦБС»;
- АРМ «Учет читателей и книговыдачи» - МБУ «Межпоселенческая библиотека Кемского МР» и МУ «Кондопожская ЦРБ им. Б. Кравченко».

## **2. Электронные услуги для населения**

Интернет как доступный информационный ресурс при активном использовании его возможностей может стать эффективным стимулом для обращения населения в библиотеку, рекламы библиотеки и ее услуг, значительно повысить востребованность библиотек и их показатели работы.

Как показал мониторинг, самые распространенные и доступные в муниципальных библиотеках для населения электронные услуги: предоставление доступа к электронному каталогу и правовым базам данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», копирование файлов на электронные и бумажные носители, а также предоставление компьютера для работы и

выхода в Интернет. Последняя услуга предоставляется в разных районах как на бесплатной, так и на платной основе, например в библиотеках Беломорского района эта услуга платная – 60 руб. в час, в библиотеках Калевальского района – 40 руб. в час., в библиотеках Пряжинского района – эта услуга бесплатная.

Общедоступные библиотеки, подключенные к Интернет, могут предложить населению гораздо большее разнообразие услуг: электронная почта, электронная доставка документов, скайп, wi-fi, доступ к актуальной информации на сайте учреждения, электронные государственные и муниципальные услуги, электронные услуги организаций и фирм, доступ к удаленным сетевым ресурсам: ЛитРес, НЭБ и др., обращение в библиотеку через социальные сети и др., но большинство муниципальных библиотек недостаточно активно используют эти возможности, особенно в сельской местности.

*Таблица 2*

МР / ГО	Кол-во библиотек, подключенных к Интернет	Имеют сайт учреждения	Имеют электронную почту	Wi-Fi в библиотеке	Имеют доступ к скайпу	Аккаунты в социальных сетях
Петрозаводский ГО	10	1	10	9	10	7
Костомукшский ГО	2	1	1	1	нет	1
Беломорский МР	6	1	5	6	нет	4
Калевальский МР	3	1	1	2	нет	3
Кемский МР	5	1	5	нет	нет	3
Кондопожский МР	5	1	2	1	1	4
Лахденпохский МР	2	Нет у 2 учреждений	1	1	нет	2
Лоухский МР	6	1	5	нет	нет	2
Медвежьегорский МР	1	нет	1	1	1	1
Муезерский МР	5	1	4	3	нет	1
Олонецкий МР	6	1	5	6	1	4
Питкярантский МР	1	нет	1	1	1	1
Пряжинский МР	7	2 учреждения	7	3	нет	6
Пудожский МР	8	1	5	1	нет	2
Сегежский МР	5	1	3	2	нет	5
Сортавальский МР	6	1	3	3	нет	0
Суоярвский МР	6	1	6	1	1	1
<b>Итого</b>	<b>84</b>	<b>15</b>	<b>65</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>47</b>

По данным мониторинга (*Таблица 2*) из 84 библиотек электронную почту имеют 65 библиотек (77%), аккаунты в социальных сетях ведут 47 библиотек (56%), Wi-Fi работает в 41 библиотеке (48%), доступ к скайпу - только 15 муниципальных библиотеках (18%), из них 10 в Петрозаводском ГО и одна центральная библиотека в Кондопожском, Медвежьегорском, Олонецком, Питкярантском и Суоярвском МР.



Наиболее активно эти новые информационные возможности используют в обслуживании пользователей библиотеки Петрозаводского ГО, Беломорского и Олонецкого МР.

### *Электронная почта*

Электронная почта подключена только в 65 муниципальных библиотеках (77%). С помощью электронной почты можно выполнять библиографические справки для населения, электронную доставку документов, а также предоставлять жителям услугу отправки сообщений и документов с компьютера библиотеки, но далеко не все сельские библиотеки используют эту возможность.

### *Скайп*

Возможности скайпа также можно использовать как в работе с другими библиотеками, так в работе с населением. Но только 15 библиотек (18%) указали, что они подключены к скайпу. Скайп можно использовать для оказания оперативной методической помощи библиотекам, находящимся в отдаленных населенных пунктах и не связанных с центральной библиотекой регулярным транспортным сообщением, т.е. для стажировок и консультации для персонала. Скайп в библиотеке можно использовать для организации для населения консультаций с органами власти, а также для личного общения. Так, например в Олонецкой национальной библиотеке организованы скайп-консультации для населения с отделением Пенсионного фонда России.

### *Wi-Fi*

Wi-Fi в библиотеке – это также хорошая возможность привлечения пользователей в библиотеку, особенно подростков и молодежи. 41 библиотека имеет в библиотеке Wi-Fi, (49%)

в Петрозаводской ЦБС 9 из 10 библиотек предоставляют эту услугу населению. Из 5, имеющих выход в Интернет библиотек Лоухского района, ни одна не предоставляет услугу Wi-Fi.

### *Сайт*

15 муниципальных библиотек из 19 библиотек – юридических лиц имеют сайт. Отсутствие сайта учреждения снижает возможности библиотеки по привлечению дополнительных пользователей и посещений, т.е. виртуальных посещений граждан, которые учитываются с помощью счетчика обращений на сайт и учитываются в статистической форме 6-НК как обращение в библиотеку удаленных пользователей. Сайт создает дополнительные возможности по рекламе и продвижению услуг и ресурсов библиотеки. Помимо этого, при проведении оценки качества условий оказания услуг (Приказ от 27.04.18 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры») по критерию «открытость и доступность» библиотека, не имеющая сайта, теряет 30% баллов из 100 возможных, что значительно снижает общую балльную оценку качества услуг, предоставляемых библиотеками.

На момент проведения мониторинга сайты отсутствовали у 4 библиотечных учреждений:

- МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Питкярантского МР»
- МКУ «Медвежьегорская центральная городская библиотека имени И. Федосовой»
- МКУ «Лахденпохский центр библиотечного обслуживания, культуры и досуга»
- МБУК «Межпоселенческая библиотека Лахденпохского муниципального района»

Показателем востребованности сайта учреждения являются количество обращений к сайтам (*Таблица 3*), учет этого показателя ведется на основе показаний счетчиков и отражается ежегодно в форме 6-НК. Анализ форм 6-НК за три года (2016 – 2018 гг.) свидетельствует о росте обращений к сайтам, но он незначителен, всего + 11,1 тыс. обращений к сайтам муниципальных библиотек к уровню 2016 г.

*Таблица 3*

#### ***Обращение к Интернет-сайтам библиотек в динамике 2016 – 2018 гг.***

*В тыс. обращений*

<b>МР / ГО</b>	<b>2016 г.</b>	<b>2017 г.</b>	<b>2018 г.</b>	<b>+ / - к 2016 г.</b>
Петрозаводский ГО	87,5	91,4	90,0	+ 2,5
Костомукшский ГО	16,1	18,8	15,1	- 1,0
<b>Беломорский МР</b>	<b>31,5</b>	<b>36,8</b>	<b>36,8</b>	<b>+ 5,3</b>
Калевальский МР	0,8	1,0	0,8	0
Кемский МР	19,2	18,3	22,8	+ 3,6

Кондопожский МР	19,7	17,1	17,9	- 1,8
Лоухский МР	0	0,3	1,8	+ 1,5
Муезерский МР	2,0	2,7	1,9	- 0,1
Олонецкий МР	5,3	4,4	4,9	- 0,4
Пряжинский МР	3,5	2,5	5,0	+ 1,5
Пудожский МР	4,8	5,0	5,3	+ 0,1
Сегежский МР	1,2	1,2	1,2	0
Сортавальский МР	6,8	6,2	5,8	- 1,0
Суоярвский МР	1,3	1,5	1,3	0
<b>Итого</b>	<b>199,6</b>	<b>207,2</b>	<b>210,7</b>	<b>+ 11,1</b>

В ряде муниципальных районов этот показатель падает: отрицательную динамику демонстрируют Костомукшский ГО, Кондопожский, Муезерский, Олонецкий, Сортавальский МР, в Калевальском, Сегежском и Суоярвском МР он не снижается, но и не растет. Библиотекам этих районов необходимо проанализировать причины снижения востребованности сайтов. Проблема может быть в том, что слабо используются информационные возможности сайта, сайты недостаточно активно пополняются актуальной информацией о деятельности библиотеки и ее мероприятиях, а также содержат мало собственных ресурсов, которые могут заинтересовать пользователей. Как правило – это краеведческий контент, т.е. содержащий эксклюзивную информацию, документы, фото и видеоматериалы об истории, культуре, традициях, литературе, выдающихся людях и событиях края. По итогам мониторинга только 8 библиотек указали, что на сайте размещены собственные ресурсы и электронные издания, оцифрованные документы. Такие материалы размещены на сайте, но давно не обновлялись и не пополнялось, происходит постепенный отток пользователей сайта.

Наиболее высокие и стабильные показатели востребованности к сайту демонстрирует сайт МБУ «Беломорская ЦБС». Их показатели обращения к сайтам во много раз выше, чем в других муниципальных районах, например по сравнению с Калевальским районом в 46 раз, по сравнению с Кемским районом в 1,6 раз. Сайт Беломорской ЦБС показывает и ежегодный стабильный рост обращений + 1,5 тыс. к уровню 2016 г. Растет показатель обращений к сайтам в библиотеках Петрозаводского ГО, Кемского, Лоухского и Пряжинского районов.

Более подробная информация о сайтах муниципальных библиотек в статье М.М. Куликовой «Итоги мониторинга «Соответствие содержания сайтов муниципальных библиотек Республики Карелия требованиям федерального законодательства».

#### Аккаунты в социальных сетях

47 библиотек указали, что имеют аккаунты в социальных сетях. Аккаунты ведут и центральные библиотеки, имеющие сайты, и небольшие сельские библиотеки. Это позволяет

им поддерживать контакты с населением и рекламировать библиотеку и ее услуги, интерактивно общаться, особенно с молодежью и жителями среднего возраста, проводить опросы о качестве услуг, оказываемых библиотекой, а также выполнять запросы, библиографические справки, продлевать издания, взятые в библиотеке и др.

Общей проблемой для библиотек является отсутствие возможности учитывать обращения через аккаунты в социальных сетях как виртуальное обращение в библиотеку (Указания по заполнению формы 6-НК федерального статистического наблюдения), хотя они фактически эффективно работают на библиотеку и ее имидж.

Услуги и ресурсы Национальной электронной библиотеки и Национальной детской электронной библиотеки

Использование возможностей Национальной электронной и Национальной электронной детской библиотек в муниципальных библиотеках Карелии раскрыты в статье Д.А. Зулкарнеевой «Итоги мониторинга «Использование ресурсов Национальной электронной библиотеки (НЭБ) и Национальной электронной детской библиотеки (НЭДБ) в муниципальных библиотеках Республики Карелия».

Консультации и циклы занятий для населения по основам компьютерной грамотности и повышению цифровой культуры

Мониторинг показывает, что муниципальные библиотеки Карелии практикуют консультирование пользователей по вопросам работы ПК и Интернет, поиску информации в электронных базах данных. Например, по данным мониторинга в 2018 г. в Кондопожской ЦРБ выполнено 833 консультации, в Сегежской ЦРБ – 321 консультация, в Олонецкой ЦРБ – 101 консультация для населения.

Востребованы населением, особенно пожилого возраста, занятия по основам компьютерной грамотности, организуемые общедоступными муниципальными библиотеками для населения. Но по итогам мониторинга только несколько муниципальных библиотек проводили и планируют дальше проводить такие занятия с населением. Среди них: Кондопожская ЦРБ, где с 2014 г. обучились 1412 человек, с 2019 г. такие занятия они не проводят, но оказывают помощь и консультируют. В Сегежской ЦРБ с 2014 г. обучились 132 чел., с 2020 г. планируется подключить к этой работе все сельские библиотеки, подключенные к Интернет.

В Петрозаводской ЦБС в Библиотеке №22 с 2014 г. 304 человека обучились основам компьютерной грамотности. Но таких примеров очень мало и подавляющее большинство муниципальных библиотек не практикуют такие формы повышения цифровой культуры населения. По данным мониторинга (Таблица 4) в 2019 – 2020 гг. ситуация кардинально не изменится, в 7 районах республики даже центральные библиотеки не включают эту услугу в свои планы.

Таблица 4

МР / ГО	Занятия по основам ПК 2014 – 2018 гг.	Количество участников	Планируются занятия по основам ПК в 2019 – 2010 гг.
Петрозаводский ГО	С 2014 по 2018 гг.	304	2019 г. – все библиотеки за исключ. №11 и № 15
Костомукшский ГО	нет		нет
Беломорский МР	2018 г. «Шпаргалки для начинающих» Беломорская ЦРБ		2019 г. – Беломорская ЦРБ, Сумпосадская с/б
Калевальский МР	нет		нет
Кемский МР	нет		2020 г. в Кемской ЦРБ
Кондопожский МР	С 2014 по 2018 гг. Кондопожская ЦРБ, Янишпольская, Гирвасская с/б	1412 чел.- ЦРБ Гарвасская, Янишпольская с/б - 57	Гирвасская, Спасогубская, Янишпольская с/б
Лахденпохский МР	нет		нет
Лоухский МР	нет		2019 г. - ЦРБ; 2020 г. -Кестеньгская с/б
Медвежьегорский МР	нет		нет
Муезерский МР	нет		нет
Олонецкий МР	нет		2020 г. – Олонецкая ЦРБ, Видлицкая и Ильинская с/б
Питкярантский МР	нет		нет
Пряжинский МР	2015, 2016, 2018 гг. – МПБ (п.Чална)	30 чел.	2019 г. Крошнозерская, Ведлозерская с/б
Пудожский МР	нет		нет
Сегежский МР	С 2014 по 2018 гг. Сегежская ЦРБ	132 чел. – Сегежская ЦРБ	2019 г. Сегежская ЦРБ. 2020 г. – все библиотеки, подключенные к Интернет
Сортавальский МР	2016 г. Сортавальская ЦРБ		2019 – 2020 гг. Сортавальская ЦРБ
Суоярвский МР	2014 – 2018 гг. Суоярвская ЦРБ	25 чел.	2010 г. Суоярвская ЦРБ

Не работают с населением по продвижению компьютерной и цифровой грамотности и не планируют в ближайшее время работать библиотеки Костомукшского ГО, Калевальского, Лахденпохского, Муезерского, Питкярантского и Пудожского МР.

Большинство сельских библиотек, подключенных к Интернет, не ведут и планируют это направление работы, хотя 53 библиотеки в сельской местности подключены к Интернет. Можно предположить, что основная причина в том, что библиотечные работники сами не владеют в достаточной мере информационными технологиями, цифровой грамотностью и методикой обучения, а центральные библиотеки как районный методический центр не оказывают им помощь в развитии этого направления.

### *Реклама услуг библиотеки*

В мониторинг включались вопросы о рекламе и продвижении библиотечных электронных, а также муниципальных и государственных услуг в библиотеке.

В МБУК Петрозаводского ГО «ЦБС», МБУ «Беломорская ЦБС», МКУ «Олонецкая ЦБС», МУ «Кондопожская ЦРБ им. Б. Кравченко», МБУ «ЦБС Лоухского МР», МКУ «Муезерская ЦРМБ», МБУ «Пудожская ЦБС», МБУ «Сегежская ЦРБ», МУК «Суоярвская ЦБС» подключение каждой библиотеки к Интернет для населения подавалось как событие и хороший повод еще раз напомнить о библиотеке и ее услугах для населения, проводилась презентация нового оборудования, новых возможностей и новых услуг библиотеки.

Все библиотеки указали, что используют сайт, социальные сети и Интернет для рекламы мероприятий и услуг библиотеки. 13 библиотечных учреждений указали, что размещают рекламу своих услуг на главной странице. На самом деле информация об услугах на сайтах присутствует, но она не носит рекламный характер. В основном информация об услугах, в том числе электронных, расположена в разделах платных и бесплатных услуг и ресурсов библиотеки. Также библиотеки указали, что информация об электронных услугах размещается на информационных стендах библиотеки.

Чтобы электронные услуги продвигались и востребовались населением, необходима активная, систематическая работа, а также яркие и запоминающиеся формы и системность, особенно если это касается новой услуги для населения.

Несмотря на то, что библиотеки указали, что электронные услуги и сервисы рекламируются и продвигаются на сайтах, мероприятиях библиотеки и информационных стендах, при посещении сельских библиотек (п.Верхний Олонец и п.Видлицы Олонецкий район, п. Пиндуши Медвежьегорский район), при опросе жителей выяснилось, что они не знали, что в библиотеке есть возможность получить доступ не только библиотечно-информационным, но государственным и муниципальным электронным услугам и предоставить Интернет для общения, отправки сообщений, получения необходимой информации в сфере жизнеобеспечения, правовой и информационной грамотности и пр.

Интересно, что по данным мониторинга библиотеки 8 муниципальных районов (ГО) из 17, участвовавших в мониторинге, не планируют внедрять в практику работы библиотек новые электронные услуги и сервисы для населения, хотя во многих сельских библиотеках их число ограничено или отсутствуют вообще.

Только в Кондопожском районе ЦРБ и сельские библиотеки планируют предложить населению целый спектр новых услуг: оцифровка; ЛитРес; НЭБ; Консультант+; Проектирование на 3D принтере; Киноклуб; Русский музей; ЛитМост; онлайн-связь. МБУ «МА и ЦБ Костомукшского ГО» планируют изготовление сувенирной продукции на 3 D принтере. Он-лайн заказ книг планируется в МУК Петрозаводского ГО «ЦБС», услуги по ламинированию

и оцифровке документов планирует внедрить МКУ «Олонецкая ЦБС», виртуальные справки в МБУ «ЦБС Лоухского МР».

### **3. Уровень подготовки персонала библиотек к работе в Интернет и предоставлению электронных услуг и сервисов населению**

Наиболее противоречивые сведения муниципальные библиотеки представили в третьем разделе анкеты, касающемся уровня подготовки библиотечных работников к работе с информацией в Интернет и электронными услугами.

По данным мониторинга (*Таблица 5*) библиотеки всех муниципальных районов за исключением Питкярантского, Пряжинского и Сегежского указали, что их специалисты владеют навыками поиска информации и работы в Интернет и не нуждаются в обучении. Причем, библиотечные работники 9 районов из 17 по данным мониторинга не проходили никакого обучения или стажировки по этой теме, то есть овладели этими навыками самостоятельно в меру своих способностей. Хотя очень важно, чтобы центральная библиотека (МПБ) как районный методический центр, подключая свои библиотеки к Интернет, проводила стажировку и в дальнейшем оказывала методическую и практическую помощь в овладении новыми знаниями и умениями в области ИКТ.

Библиотеки 12 районов указали, что их персонал нуждается в такой учебе и нужна помощь центральной районной библиотеки в освоении Интернет технологий, но при этом только 9 планируют провести такую учебу в 2019 году.

12 районов указали, что им необходима помощь Национальной библиотеки РК в освоении технологии поиска информации и работы в Интернет, но большинство из них не указали тему учебы и в какой форме она необходима.

Конкретные темы указали:

- МУ «ЦБС» г.Петрозаводска и МБУ «МАиЦБ Костомукшского ГО» – новые возможности АИБС «Фолиант»;
- МКУ «Медвежьегорская ЦГБ им. И. Федосовой» и МБУ «Районный центр культуры и досуга» (Пудожский МР) – технологии оцифровки документов;
- МКУ «Олонецкая ЦБС» - работа с БД «Паспортизация», НЭБ и др.

## Подготовка и повышение квалификации персонала муниципальных библиотек в области информатизации

МР / ГО	Владение навыками поиска информации и работы в Интернет	Проходил ли учебу / стажировку по работе в Интернет	Организовывала ли ЦРБ учебу, стажировки для персонала по работе с ИКТ и Интернет	Нуждаются ли библиотечные работники в обучении	Нужна ли помощь ЦРБ (МПБ) библиотекам ЦБС	Планирует ли ЦРБ (МПБ) в 2019 г. учебу для персонала?	Нужна ли помощь НБ РК, в какой форме и по каким вопросам?	Имеется ли в штате библиотеки специалист по ИКТ?
Петрозаводский ГО	да	да, 2013	2013	нет	да	Да Работа в АИБС «Фолиант»	Да Новые возможности АИБС «Фолиант»	да
Костомукшский ГО	-	-	нет	нет	нет	Для вновь принятых	Да, обновление АИБС «Фолиант»	да
Беломорский МР	да	Только Золотецкая с/б	2014 г.	нет	да	нет	да	нет
Калевальский МР	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
Кемский МР	да	нет	2012, 2014, 2017, 2018 гг. в рамках "Школы информационно й грамотности" и на инд. стажировках	нет	да	да	да	нет
Кондопожский МР	да	Гирвасская с/б	2017 г.	Все, за	да	да	да	да

				исключ. Янишпольско й с/б				
Лахденпохский МР								
Лоухский МР	да	нет	2011, 2017 гг.	нет	нет	нет	нет	нет
Медвежьегорский МР			нет	нет	нет	нет	Да по оцифровке документов	нет
Муезерский МР	да	нет	нет	нет	да	да	нет	нет
Олонецкий МР	да	Индивид. консультации	да	-	да	Да, на семинарах, инд. консультац.	консультации по работе БД "Паспортизаци я, НЭБ, СПС и др.	нет
Питкярантский МР	нет	нет	нет	да	да	да	да	нет
Пряжинский МР	нет	нет	2016 г.	нет	нет	-	-	Да, 0,5 ставки
Пудожский МР	да	нет	2018 г.	нет	да	нет	Да, Оцифровка книжного фонда	Да, 0,25 ставки
Сегежский МР	нет	нет	нет	да	да	да	да	нет
Сортавальский МР	да	да	2015, 2016, 2017	нет	да	да	да	да
Суоярвский МР	да	Нет, за исключ. Пийтсиекской с/б	Да 2010 - 2013	да	Да, движение фонда	да,	да, доступ к НЭБ	нет

Если сопоставить разнообразие электронных услуг и сервисов, доступных в библиотеках района, и подготовленность персонала к этой работе, можно проследить тенденцию – чем менее персонал готов к этой работе, тем меньше набор электронных услуг и сервисов населению, но при этом в планах на 2019 – 2020 годы отсутствуют мероприятия, направленные на подготовку и повышение квалификации персонала по этой теме. Особенно это видно на примере Калевальского района, где заполнявшие анкету указали, что специалисты владеют навыками и знаниями в области ИКТ, но никакими формами учебы не были охвачены и эта работа не планируется в ближайшие годы. При этом набор электронных услуг, предоставляемых населению, минимальный.

В 6 районах и округах в штате библиотечного учреждения имеется специалист по ИКТ: МУ «ЦБС» г.Петрозаводска», МБУ «МАиЦБ Костомукшского ГО», МУ «Кондопожская ЦРБ им. Б. Кравченко», МКУ «МПБ Пряжинского МР» (0,25 ставки), МБУ «Районный центр культуры и досуга» (0,25 ставки Пудожский район). В остальных библиотеках таких специалистов нет, что осложняет внедрение и сопровождение новых информационных технологий.

### **Выводы по итогам мониторинга:**

На информатизацию библиотек направляются значительные средства из бюджетов разных уровней и грантов, включая приобретение компьютерного оборудования, оплату трафика, но итоги мониторинга позволяют сделать вывод, что они недостаточно эффективно используются.

Необходимо отметить недостаточную подготовку персонала, особенно в сельской местности, по работе с информационными ресурсами Интернет и продвижению среди населения цифровой грамотности, электронных библиотечных, государственных и муниципальных услуг и отсутствия системной работы повышения информационной и цифровой грамотности библиотечных работников.

Сегодняшний уровень работы библиотек по этому направлению недостаточен для достижения высоких результатов в реализации федерального проекта «Культура» и «Цифровая культура».

### **Основные проблемы:**

1. Высокая стоимость услуг Интернет, особенно тарифов ПАО «Ростелеком», который во многих районах Республики Карелия является единственным провайдером.
2. Низкий уровень подключения муниципальных библиотек Республики Карелия к Интернет, особенно в сельской местности.
3. Неэффективное использование возможностей и ресурсов Интернет в сельской местности, маленький спектр электронных услуг для населения.

4. Недостаточно активная работа по предоставлению и продвижению электронных услуг населению.
5. Слабая подготовка библиотечных работников в области ИКТ, особенно в сельской местности. Недостаточная и несистемная работа центральных районных / межпоселенческих библиотек по повышению квалификации персонала в области ИКТ.
6. Недостаточная активность библиотек и разнообразия форм продвижения среди населения возможностей Интернет и электронных услуг, по повышению их цифровой культуры.
7. Устаревшее компьютерное оборудование и технические средства.

### **Предложения:**

В целях реализации федерального проекта «Цифровая культура» и повышения эффективности использования возможностей и ресурсов Интернет в муниципальных библиотеках:

*Муниципальным библиотекам – районным методическим центрам:*

1. Разработать планы мероприятий по повышению компьютерной и цифровой культуры библиотечных работников на 2020 – 2024 гг.
2. Запланировать и активизировать работу библиотек по расширению спектра и продвижению электронных услуг и сервисов для населения, особенно в сельских библиотеках.

*БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»:*

1. Разработать для муниципальных библиотек типовую программу занятий по повышению компьютерной и цифровой культуры населения.
2. Разработать и рекомендовать библиотекам обязательный минимум сервисов и электронных услуг для населения в двух вариантах:
  - для центральных библиотек муниципального района (городского округа);
  - для сельских библиотек.

### *Приложение 1*

#### *Раздел анкеты «Технические параметры» Интернет»*

<b>Технические параметры</b>
Год подключения библиотеки к Интернет (укажите)
Сколько в библиотеке компьютеров подключено к Интернет?
В том числе для пользователей
Укажите провайдера

Тип подключения к Интернет, выбрать вариант: оптоволокно, модем, ADSL, мобильный Интернет др. (указать какой)
Укажите скорость подключения к Интернет
Укажите ежемесячный платеж
Наличие Wi - Fi в библиотеке (да/нет)
Наличие в библиотеке электронной почты (да/нет), если да, укажите ее адрес
Подключение скайпа (да/нет), если да, укажите пароль для связи
Укажите финансовые источники приобретения компьютерной техники и подключения к Интернет, выбрав варианты: ФБ, РБ, МБ, гранты, собственные средства библиотеки, спонсорская помощь, др.
Какие библиотеки вы бы хотели подключить к Интернет и какие нет по причине готовности или неготовности библиотечного работника? Указать причину.
Какие библиотеки нельзя подключить к Интернет из-за отсутствия технической возможности, плохого состояния помещения, малочисленности населения в населенном пункте, другое? Указать причину.
Укажите, пожалуйста, какие АРМ АИБС "Фолиант" используются в библиотеке (есть/нет):
<i>АРМ "Администратор"</i>
<i>АРМ "Каталогизатор"</i>
<i>АРМ "Поиск в ЭК"</i>
<i>АРМ "Комплектование"</i>
<i>АРМ "Движение фонда"</i>
<i>АРМ "Учет читателей и книговыдачи"</i>
<i>АРМ "МБА"</i>
<i>АРМ "Книгообеспеченность"</i>
Укажите, пожалуйста, какие АРМ АИБС "Фолиант" вы планируете внедрять в библиотеках и в каком году
<i>АРМ "Администратор"</i>
<i>АРМ "Каталогизатор"</i>
<i>АРМ "Поиск в ЭК"</i>
<i>АРМ "Комплектование"</i>
<i>АРМ "Движение фонда"</i>
<i>АРМ "Учет читателей и книговыдачи"</i>
<i>АРМ "МБА"</i>
<i>АРМ "Книгообеспеченность"</i>

## Приложение 2

### Раздел анкеты «Электронные услуги»

Наименование услуги
Имеется ли информация о новых возможностях и услугах библиотеки? Укажите, пожалуйста, где она размещена: в помещении библиотеки, в общественных местах (почта, магазин, медпункт и др.), на сайте организации, на сайте учредителя
Проходили ли в библиотеке для населения презентации нового оборудование и новых возможностей и библиотечных услуг (да/нет)
Информируются ли систематически пользователи при проведении библиотечных мероприятий о новых услугах: доступе к Интернет, электронных услугах, новых ресурсах и возможностях библиотеки в связи с ее подключением к Интернет (приведите примеры)
Имеются ли платные услуги в библиотеке? Пришлите, пожалуйста, отдельным файлом перечень бесплатных и платных услуг или укажите адрес на сайте библиотеки, где они

доступны для ознакомления
Какие услуги, связанные с автоматизацией и информационными технологиями, оказывались библиотекой в 2018 году. По возможности укажите их объем (количество) по каждой услуге на 01.01.2019 г. Перечень услуг указан ниже курсивом (пп.5.1 - 5.15):
<i>предоставление доступа к компьютеру и Интернет для работы пользователя (платно или бесплатно). Если доступ платный, укажите, пожалуйста, сколько стоит 1 час.работы</i>
<i>ЭДД</i>
<i>Ксерокопирование документов</i>
<i>Копирование файлов на носитель пользователя, распечатка на принтере</i>
<i>Оцифровка документов и фотографий пользователей</i>
<i>Выполнение справок для пользователей с помощью Интернет</i>
<i>Оказание помощи пользователю в получении электронных услуг на сайтах и порталах органов власти</i>
<i>Оказание помощи пользователю в получении электронных услуг на сайтах учреждений и организаций (поликлиники, РЖД и др.)</i>
<i>Скорая библиографическая помощь</i>
<i>Предоставление доступа к электронному каталогу библиотеки</i>
<i>Предоставление доступа к правовым базам данных "Консультант+", "Гарант" и др.</i>
<i>Предоставление доступа к электронной цифровой библиотеке</i>
<i>Предоставление доступа к ресурсам Национальной электронной библиотеки</i>
<i>Предоставление доступа к ресурсам виртуального Русского музея</i>
<i>Консультации для пользователей по вопросам работы ПК и Интернет</i>
<i>другие услуги (перечислить)</i>
Наличие сайта в библиотеке (да/нет), если да, укажите адрес сайта. Если нет, укажите планируемый год создания сайта
Укажите количество обращений к сайту библиотеки по данным на 01.01.2019 г.
Укажите размещаются ли на сайте электронные издания библиотеки и оцифрованные документы (да/нет)
Если "да" укажите разделы сайта и количество электронных документов, размещенных в этих разделах на сайте
Наличие рекламы услуг библиотеки, в том числе электронных на сайте учреждения (да/нет)
Наличие аккаунтов библиотеки в социальных сетях (да/нет), если "да", укажите, пожалуйста, адрес(а)
Если библиотека имеет аккаунты в социальных сетях, укажите, пожалуйста, количество обращений за 2018 год.
Проводились ли в библиотеке краткие курсы компьютерной грамотности для населения (по годам)
<i>2018 г.</i>
<i>2017 г.</i>
<i>2016 г.</i>
<i>2015 г.</i>
<i>2014 г.</i>
Если проводились, укажите, пожалуйста, количество пользователей прошедших обучение на курсах компьютерной грамотности (по годам)
<i>2018 г.</i>
<i>2017 г.</i>
<i>2016 г.</i>
<i>2015 г.</i>
<i>2014 г.</i>

Планируются ли в библиотеке курсы компьютерной грамотности для населения в 2019 г., в 2020 г.? (да/нет), указать год
Отмечается ли рост основных показателей работы библиотеки, после подключения к Интернет и обеспечения техническими средствами по данным на 01.01.2019 г. (пользователи, посещения, книговыдача) в % к году подключения
Какие новые услуги появились в библиотеке после подключения к интернет и обеспечения техническими средствами, перечислить
Какие новые услуги для населения планируются в библиотеке в связи с подключением к Интернет и обеспечением техническими средствами? Укажите, пожалуйста, в каком году планируется начало их предоставления пользователям.

### Приложение 3

#### Раздел анкеты «Подготовка и повышение квалификации библиотечных работников по вопросам информатизации»

<b>Виды работ</b>
Владеет ли библиотекарь структурного подразделения всеми навыками поиска информации и работы в Интернет и не нуждается в обучении (да/нет)
Проходил ли библиотекарь структурного подразделения обучение на курсах или стажировку по работе и поиску информации в Интернет (да/нет), если да, в каком году
Организовала ли центральная библиотека обучающие мероприятия для работников библиотек района по методикам поиска информации и работы в Интернет (да/нет) в каком году? (указать для центральной библиотеки). Участвовал ли в них библиотекарь данной библиотеки? (да/нет), указать для структурных подразделений ЦБС / МПБ)
Нуждается ли на сегодняшний день библиотекарь структурного подразделения в обучении или стажировке по поиску информации в Интернет (да/нет)
Планирует ли центральная библиотека МО организацию в 2019 г. обучения библиотекарей структурных подразделений методам поиска информации и работы в Интернет и работе с техническими средствами
Имеется ли в учреждении сотрудник - специалист по информатизации библиотек да / нет, если да, то указать штатный или по договору
Указать размер ставки работника по штатному расписанию (для структурных подразделений ЦБС / МПБ)
Нужна ли методическая помощь центральной районной библиотеки по вопросам информатизации и автоматизации библиотек, входящим в состав ЦБС/МПБ? В каких формах:
<i>курсы, стажировки, семинары</i>
<i>методические материалы, консультации по каким вопросам?</i>
<i>другое</i>
Нужна ли центральной библиотеке методическая помощь Национальной библиотеки РК как методического центра по вопросам информатизации и автоматизации? По каким вопросам? В каких формах:
<i>курсы, стажировки</i>
<i>методические материалы, консультации по каким вопросам?</i>
<i>другое</i>

## **Итоги мониторинга**

### **«Соответствие содержания сайтов муниципальных библиотек Республики Карелия требованиям федерального законодательства»**

В 2015-2016 гг. Национальной библиотекой Республики Карелия (далее НБ РК) уже проводилась экспертная оценка соответствия открытой информации на сайтах муниципальных библиотек РК требованиям федерального законодательства в форме мониторинга. Объектом мониторинга, проходившего в 2 этапа, были сайты 12-ти библиотек и централизованных библиотечных систем.

Изучалась открытая информация о библиотеках и их услугах, содержащаяся на официальных сайтах в онлайн-режиме, для выявления наличия или отсутствия обязательных для размещения данных, полноты представленной информации и ее актуальности. Обработка данных проводилась с применением экспертно-диагностической оценки. По итогам мониторинга были подготовлены рекомендации по приведению содержания сайтов в соответствие с требованиями законодательства, которые были доведены до руководителей общедоступных библиотек. Проведенный мониторинг показал не только достаточно высокий уровень наполнения сайтов большинства муниципальных библиотек, но и необходимость постоянной работы над содержанием сайтов. Библиотеки, которые учли рекомендации Национальной библиотеки Республики Карелия и разместили на сайтах обязательные сведения и документы, по результатам Независимой оценки качества услуг, проводившейся в 2015-2017 гг. среди учреждений культуры Республики Карелия, получили более высокую оценку по показателям открытости и доступности информации об организации культуры.

Открытость и доступность информации об организации культуры – один из общих показателей Независимой оценки качества условий оказания услуг (далее Независимая оценка). Проведение оценки регулируется требованиями Федерального законодательства. Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ, вступившим в силу 6 марта 2018 года, был внесен ряд изменений в статьи 36.1 и 36.2 Основ законодательства РФ о культуре, касающихся понятийного аппарата и критериев оценки. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг включены Министерством культуры Республики Карелия в число показателей оценки эффективности государственного учреждения и учитываются в качестве одного из критериев при проведении конкурса среди муниципальных учреждений культуры на получение денежного поощрения лучшими сельскими муниципальными учреждениями культуры.

Данный мониторинг, проведенный отделом организации и методики библиотечной работы БУ «Национальная библиотека Республики Карелия» в 2019 году – второй по счету. Его цель – методическое обеспечение оценки качества деятельности муниципальных библиотек в период подготовки к очередному этапу Независимой оценки в период 2018-2020 гг. В перечне организаций культуры Республики Карелия, в отношении которых проводится Независимая оценка в 2019 году, значатся три библиотечных учреждения: МКУ «Муезерская центральная районная межпоселенческая библиотека», МБУК «Пудожская централизованная библиотечная система» (в 2019 году изменился юридический статус учреждения, в настоящее время это культурно-досуговое учреждение МБУ «Районный культурно-досуговый центр», в состав которого вошли все 17 муниципальных общедоступных библиотек Пудожского района), МКУ «Сортавальская межпоселенческая районная библиотека». Остальные библиотечные учреждения проходят Независимую оценку в 2020 году.

*Объектом мониторинга в 2019 г.* стало содержание 14-ти сайтов муниципальных общедоступных библиотек Республики Карелия.<sup>1</sup>

*Задачи, поставленные организаторами мониторинга:*

Изучение соответствия содержания официальных сайтов муниципальных библиотек Республики Карелия требованиям законодательства Российской Федерации.

Разработка методов и инструментария оценки с использованием критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры согласно Приложению к Приказу Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года №599.

Выработка рекомендаций муниципальным библиотекам Республики Карелии в отношении обязательной информации, которая должна содержаться на сайтах муниципальных библиотек в соответствии с требованиями законодательства

Мониторинг не ставил своей задачей детальный анализ контента каждого сайта и выявление программно-технических недостатков.

Методами проведения мониторинга стало изучение содержания информационного ядра сайта муниципальной библиотеки Карелии в режиме онлайн для выявления наличия или отсутствия необходимых данных.

На первом этапе с 1 апреля по 31 мая 2019 г. проходила подготовка обоснования и разработка инструментария мониторинга. На втором этапе с 1 июня по 31 августа 2019 г. изучалось соответствие содержания сайтов муниципальных библиотек требованиям законодательства по конкретным показателям, характеризующим общие критерии оценки

---

<sup>1</sup> По результатам проведенного НБ РК в 2016 г. мониторинга 12 муниципальных библиотечных учреждений-юридических в Республике Карелия имели свои сайты. На 1 сентября 2019 года 14 библиотечных учреждений имеют сайты.

качества условий оказания услуг организациями культуры (критерии «Открытость и доступность информации об организации культуры» и частично критерии «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов») <sup>2</sup>, заполнялась экспертно-диагностическая таблица «Сводная информация предварительной оценки наличия необходимой информации, размещенной на сайтах муниципальных общедоступных библиотек РК» ([Список библиотек – см. Приложение 1](#)), обобщалась полученная информация.

Итогом проведенного исследования стало формирование чек-листа ([Приложение 2](#)) обязательной информации для предварительной оценки муниципальными библиотеками Республики Карелия своих сайтов на соответствие требованиям законодательства. Чек-лист представляет собой таблицу с перечислением показателей, утвержденных Приказом Минкультуры РФ от 27.04.2018 №599. По каждому показателю из критериев «Открытость и доступность информации об организации культуры» и, частично, критериев «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов», фиксировалось наличие («Есть») или отсутствие («Нет») данной информации на сайте библиотечного учреждения без проставления оценки в баллах.

Результаты мониторинга по соответствию содержания сайтов муниципальных библиотек требованиям законодательства были представлены 27 сентября 2019 года на второй сессии Ежегодного республиканского совещания руководителей муниципальных общедоступных библиотек Республики Карелия «Библиорегион -10». В начале октября 2019 года чек-листы были направлены в муниципальные библиотеки. Часть библиотек сразу начала работу по выполнению содержащихся в них рекомендаций. Среди них: Муезерская ЦРМБ, Суоярвская ЦБС, Пряжинская ГБ, Пряжинская МПБ, Беломорская ЦБС. Все изменения, появившиеся на сайтах ко времени подготовки данной статьи, отмечены ссылками.

### ***Предварительные итоги оценки наличия обязательной информации на сайтах муниципальных библиотек***

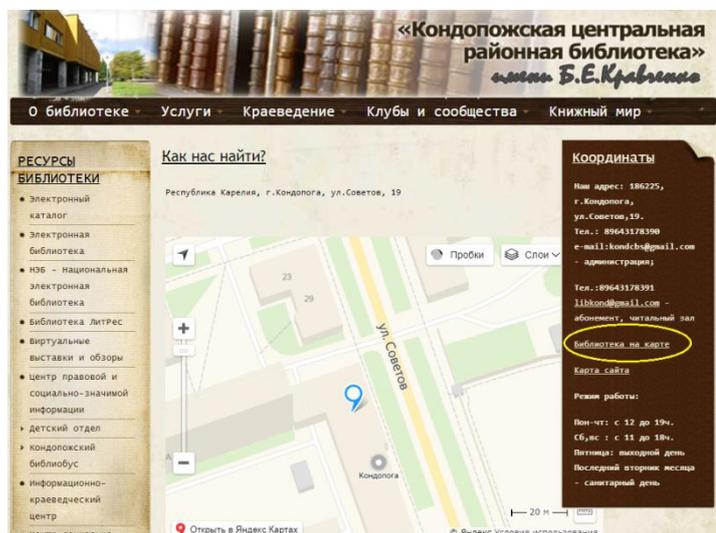
**Отражение на сайтах внешних атрибутов библиотеки** (полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; дата создания и сведения об учредителе; учредительные документы; структура и контактная информация руководящего состава и структурных подразделений).

В целом, большая часть муниципальных библиотек максимально полно отразила на своих сайтах сведения по показателю «Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда». Может быть снижена оценка по данному

---

<sup>2</sup> В соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

показателю у Пряжинской городской библиотеки (далее Пряжинская ГБ)<sup>3</sup>, поскольку название учреждения на сайте набрано очень мелким шрифтом и все составляющие его слова даны с заглавной буквы. В то же время в Главном меню полное название полностью не просматривается. Анимированный заголовок сайта с официальным названием Кемской МЦРБ при просмотре может блокироваться. Целесообразнее сделать статичное название, чтобы оно было доступно для просмотра с любого устройства.



*Схема расположения библиотеки на сайте Кондопожской ЦРБ*

На сайте 5-ти учреждений нет схемы проезда (расположения библиотек). Это сайты Калевальской ЦБС, Лоухской ЦБС, Пряжинской ГБ, Суоярвской ЦБС, Муезерской ЦРМБ.<sup>4</sup>

Нет даты создания и сведений об учредителе: у Калевальской ЦБС, Пряжинской ГБ; нужно искать эту информацию в исторической справке – у Кемской МЦРБ и Суоярвской ЦБС. Баннеры учредителя, обеспечивающие прямой переход на его официальный сайт, размещены на Главной странице у Кемской МЦРБ, МУ «ЦБС» г.Петрозаводска, Беломорской ЦБС, Кондопожской ЦРБ, Суоярвской ЦБС. Муезерская ЦРМБ разместила информацию об учредителе на Главной странице, Сегежская ЦБС – в разделе «Контакты» Главного меню, Олонецкая ЦБС – в разделе «Полезные ссылки» Главного меню. Пряжинской ГБ и Лоухской ЦБС необходимо разместить информацию об учредителе (интерактивную ссылку прямого перехода на официальный сайт учредителя).

Учредительные документы (копия Устава, Свидетельство о государственной регистрации) на сайтах муниципальных библиотек представлены, за исключением Положений о филиалах. Их нет на сайтах библиотек, за исключением Беломорской ЦБС. Свидетельства о регистрации,

<sup>3</sup> Здесь и далее по тексту названия библиотек даны в сокращенном варианте. Список полных названий – в Приложении 1

<sup>4</sup> Ко времени подготовки данной статьи на сайтах Суоярвской и Лоухской ЦБС схемы проезда размещены

решения учредителя о создании и назначении директора нет на сайтах Беломорской ЦБС, Олонецкой НБ, Пряжинской ГБ, Пряжинской МПБ, Суоярвской ЦБС.

В то же время у большинства библиотек эти документы размещены на портале bus.gov.ru., поэтому можно сделать на сайтах прямые ссылки на портал. Исчерпывающе представлены документы на сайте МУ «ЦБС» г.Петрозаводска. У Лоухской ЦБС раздел «Документы» - пустой. У Пряжинской МПБ в разделе находятся документы, не ранжированные по значимости.

**Обязательной является информация** – «Структура учреждения, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты». На сайте Пряжинской МПБ, в разделе «Структура» дана структура только межпоселенческой библиотеки, а информация о структурных подразделениях учреждения находится в разделе «Для вас работают». Их целесообразнее перенести в раздел «Структура».



*Структура учреждений на сайтах*

*МУ «ЦБС» г. Петрозаводска, Кемской МЦРБ, Лоухской ЦБС*

На сайтах многих библиотек ФИО, должности руководящего состава учреждения, его структурных подразделений и филиалов (отдельный критерий) указаны там же, где представлена структура. Такой вариант тоже приемлем.

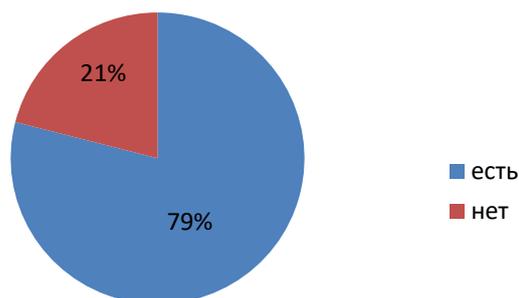
**Отражение на сайтах сведений о видах предоставляемых услуг.** Эта информация одинаково важна для любого, кто обращается к сайту библиотеки, будь то пользователь или учредитель. Поэтому представляется целесообразным иметь на сайте специальный раздел «Услуги» или «Пользователям» («Читателям»).

К большому сожалению, не на всех сайтах имеется информация о бесплатных услугах, предоставляемых библиотеками учреждения (Муезерская ЦРМБ)<sup>5</sup>. На сайте Сегежской ЦБС есть информация о бесплатных услугах только ЦРБ. На сайте Лоухской ЦБС есть информация только о бесплатных услугах.

Перечни платных услуг есть у всех, кроме Лоухской ЦБС. Нормативных актов с ценами на услуги нет на сайте Кемской МЦРБ (только перечень платных услуг с ценами)<sup>6</sup>.

**Отражение на сайтах финансово-хозяйственной деятельности, информации о материально-техническом обеспечении, выполнении муниципального задания, о вакансиях и проверках**

Не размещен план финансово-хозяйственной деятельности на сайте Кондопожской ЦРБ, Беломорской ЦБС<sup>7</sup>. Нет бюджетной сметы на сайте Пряжинской МПБ. По итогам мониторинга 2016 г. план финансово-хозяйственной деятельности /бюджетная смета были размещены только на 4-х сайтах муниципальных библиотек. В 2019 г. эти документы есть у 10-ти библиотек из 14-ти (71%). На сайте МА и ЦБ Костомукшского ГО План финансово-хозяйственной деятельности недоступен для просмотра; на сайтах Пряжинской МПБ, Кондопожской ЦРБ, МУ «ЦБС» г.Петрозаводска сделана ссылка на портал bus.gov.ru, где можно познакомиться с этим документом.



*Наличие на сайтах библиотек плана финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной сметы)*

<sup>5</sup> На момент написания данной статьи перечень бесплатных услуг размещен

<sup>6</sup> На момент написания статьи документы о предоставлении платных услуг (Приказ, Положение) размещены

<sup>7</sup> На момент написания данной статьи план ФХД размещен

**Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг** есть на сайте Кемской МЦРБ, Муезерской ЦРМБ, Сегежской ЦБС. Кемская МЦРБ поместила эти сведения в раздел «О библиотеке» (подраздел «Библиотека сегодня») в свободной форме. «Материально-техническое обеспечение предоставления услуг МБУ «Сегежская ЦБС» находится в разделе «Нормативная база Сегежской ЦБС». На сайте Муезерской ЦРМБ информация «Материально-техническое обеспечение МКУ «Муезерская ЦРМБ» помещена в раздел «Документы».

**Информация о вакансиях** в наличии только на 6-ти сайтах (43%). Информация о результатах проверок есть на сайтах 50% библиотек. Планов мероприятий нет на сайтах двух библиотек (Лоухской ЦБС и Пряжинской ГБ).

**Информация о выполнении муниципального задания** отсутствует на сайте Калевальской ЦБС. У многих размещены отчеты о выполнении муниципального задания за 2016 и 2017 гг. (например, на сайте МА и ЦБ Костомукшского ГО - отчет за 2016 г., на сайте Беломорской ЦБС – за 2017 г.<sup>8</sup>).

NB! Если делается ссылка на сайт bus.gov.ru, то она должна быть прямой, на страницу конкретного учреждения, а не просто на официальную страницу сайта.

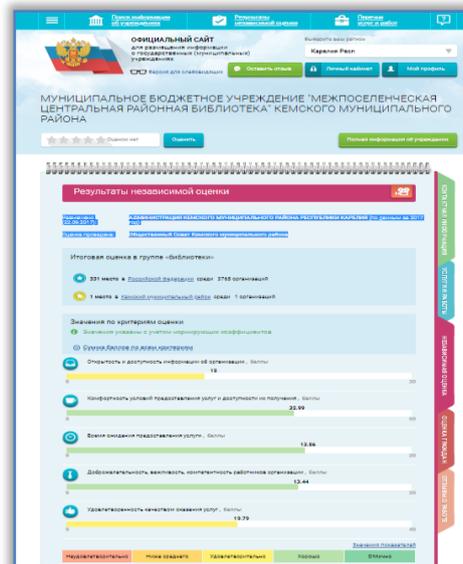
**Представление на сайтах результатов независимой оценки качества оказания услуг (далее НОК), а также предложений об улучшении качества деятельности.**

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг рассматриваются учредителем в качестве показателей оценки эффективности государственного (муниципального) учреждения. Обеспечение выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОК, вменяется в обязанности руководителя учреждения.

Результатов НОК нет на сайтах 4-х библиотек (29%): «МА и ЦБ Костомукшского ГО, Лоухской ЦБС, Пряжинской ГБ, Суоярвской ЦБС. Планы по улучшению деятельности есть на сайтах 5-ти библиотек (36%): (Беломорская ЦБС, Калевальская ЦБС, Пряжинская МПБ, Кондопожская ЦРБ, Сегежская ЦБС).

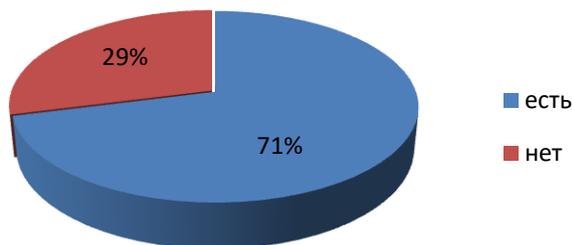
---

<sup>8</sup> На момент написания статьи отчет о выполнении муниципального задания на 01.10 2019 г. размещен



### Результаты НОК на сайте Кемской МЦРБ

Результаты проверок размещены на 50% сайтов библиотек (Беломорская ЦБС, Кемская МЦРБ, Муезерская ЦРМБ, Олонецкая НБ, Сортавальская МРБ, Суоярвская ЦБС, Пряжинская МПБ).



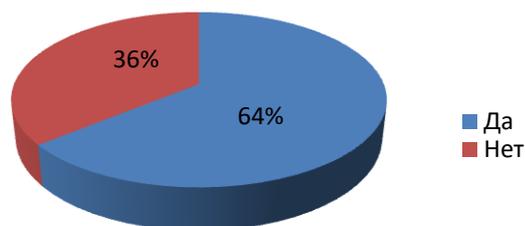
### Наличие на сайтах результатов независимой оценки качества услуг

Наличие на сайтах вышеперечисленных сведений составляет 30 % значимости показателя и дает возможность организации получить 30 баллов из 100.

### Наличие интерактивных связей

Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг также составляет 30% 100-балльной оценки. Нет формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения для пользователей на сайтах Пряжинской ГБ, Сеgezской ЦБС, Суоярвской ЦБС<sup>9</sup>. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) обеспечена на 9-ти сайтах (64%).

<sup>9</sup> На момент написания статьи на сайте Суоярвской ЦБС появилась форма обратной связи

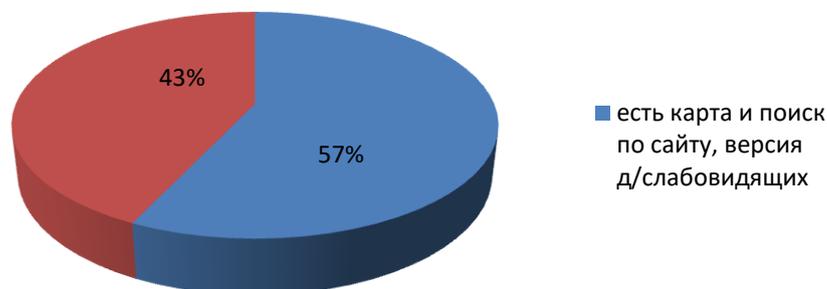


*Обеспечение пользователям технической возможности для выражения мнения  
о качестве услуг*

**Удобство навигации**

Карта – интерактивное содержание всего сайта – есть на 8-ми сайтах (57%). Поиск по сайту, который обеспечивает посетителям прямой доступ к любым необходимым материалам, реализован на 8-ми сайтах.

На 8-ми сайтах доступна версия для слабовидящих. Альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, которая должна содержать озвученную информацию, нет ни на одном из сайтов.



*Удобство навигации по сайту*

**Общие выводы и рекомендации:**

Содержание сайта должно быть предметом постоянной, систематической работы.

1. Сайт должен быть удобен для пользователя. Пользователю необходимо обеспечить минимальный набор сервисов: карта, поиск, обратная связь, онлайн-опросы, версия для слабовидящих, мобильная версия.
2. В соответствии с Приказом МК РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 информация размещается на странице сайта с количеством переходов не более 2-х. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту и другие возможности для удобной работы пользователей.

3. Главная страница не должна быть перегружена (засорена) второстепенной информацией, особенно текстовой. Новости о событиях, анонсы мероприятий, все тексты должны быть лаконичными и понятными. Пишите короткими предложениями и абзацами, применяйте нумерованные и маркированные списки.
4. Самые важные разделы целесообразнее закрепить в основном (главном) меню.
5. Сроки размещения обновленной информации должны соблюдаться. В соответствии с Приказом МК РФ от 20 февраля 2015 г. №277 «Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений».
6. Проработайте чек-лист, который был направлен по итогам мониторинга в адрес каждого библиотечного учреждения, имеющего сайт. Он позволяет проверить, вся ли обязательная к размещению информация есть на сайте, и дополнить разделы необходимой информацией в том случае, если она отсутствует.

### *Приложение 1*

#### **Список библиотечных учреждений, сайты которых участвовали в мониторинге**

№п/п	Полное наименование	Сокращенное наименование в тексте
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Беломорская централизованная библиотечная система»	Беломорская ЦБС
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Калевальского муниципального района»	Калевальская ЦБС
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая центральная районная библиотека» Кемского муниципального района	Кемская МЦРБ
4.	Муниципальное учреждение «Кондопожская центральная районная библиоте им. Б.Е. Кравченко»	Кондопожская ЦРБ
5.	Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальный архив и Центральная библиотека Костомукшского городского округа»	МБУ «МА и ЦБ Костомукшского ГО
6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Лоухского муниципального района»	Лоухская ЦБС
7.	Муниципальное казенное учреждение «Муезерская центральная районная межпоселенческая библиотека»	Муезерская ЦРМБ
8.	Муниципальное казенное учреждение «Олонецкая централизованная библиотечная система»	Олонецкая НБ
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Петрозаводского городского округа «Централизованная библиотечная система»	МУ «ЦБС» г.Петрозаводска

10.	Муниципальное казенное учреждение «Пряжинская городская библиотека»	Пряжинская ГБ
11.	Муниципальное казенное учреждение «Межпоселенческая библиотека Пряжинского национального муниципального района»	Пряжинская МПБ
12.	Муниципальное бюджетное учреждение «Сегежская централизованная библиотечная система»	Сегежская ЦБС
13.	Муниципальное казенное учреждение «Сортавальская межпоселенческая районная библиотека»	Сортавальская МРБ
14.	Муниципальное учреждение культуры «Суоярвская централизованная библиотечная система»	Суоярвская ЦБС

*Приложение 2*

**Чек-лист для предварительной оценки наличия необходимой информации,  
размещенной на сайте библиотеки**

Информация (показатели)	Есть /да *- частично	Отсутствует / нет	Примечания (ГМ - Главное меню, ВМ - вертикальное меню)
Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда			
Дата создания учреждения, сведения об учредителе			
Учредительные документы: копия Устава, Свидетельство о государственной регистрации, Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, Положения о филиалах			
Структура учреждения, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты			
Фамилии, имена отчества, должности руководящего состава учреждения, его структурных подразделений и филиалов			
Сведения о видах предоставляемых услуг			
Нормативные акты с ценами на услуги или порядком их расчета, перечень платных услуг			

План финансово-хозяйственной деятельности, бюджетная смета			
Информация о материально-техническом обеспечении			
Информация о наличии вакантных должностей			
План мероприятий			
Информация о выполнении государственного или муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения			
Результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества деятельности			
План по улучшению качества работы учреждения			
Результаты проверок			
Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «Часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
Возможность бронирования услуги, доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети Интернет на сайте, при личном посещении)			
Наличие альтернативной версии сайта в сети Интернет для инвалидов по зрению			
Наличие карты сайта			
Наличие поиска по сайту			

## **Итоги мониторинга**

### **«Использование ресурсов Национальной электронной библиотеки (НЭБ) и Национальной электронной детской библиотеки (НЭДБ) в библиотеках Республики Карелия»**

Библиотечное и информационно-библиографическое обслуживание пользователей на массиве собственных ресурсов сегодня не является достаточным, учитывая текущее состояние комплектования фондов библиотек, особенно сельских. Использование ресурсов электронных библиотек НЭБ и НЭДБ может способствовать существенному повышению уровня библиотечного и информационного обслуживания пользователей библиотек.

С 2014 года началось подключение центральных районных библиотек Карелии к Национальной электронной библиотеке (НЭБ). В настоящее время доступ к НЭБ имеют 18 муниципальных библиотек, в т.ч. две сельские. Суммарный объем библиографических записей в НЭБ составляет более 36 696 059 единиц. Общее количество электронных документов в фондах НЭБ - 4 699 111 экз. В общественном достоянии (открытых для всех пользователей Интернета) - 4 009 156 экз.; охраняемые авторским правом – 623 696 экз. (доступны в библиотеках-участниках НЭБ). С июля 2019 г. для библиотек – участников НЭБ стала доступна коллекция диссертаций.

Национальная электронная детская библиотека (НЭДБ) – полнотекстовый ресурс, создается с 2012 года по инициативе Российской государственной детской библиотеки. В настоящее время включает более 16,5 тысяч документов. Часть документов находится в свободном доступе, для зарегистрированных пользователей доступны документы, охраняемые авторским правом.

Сведения об эффективности использования информационных ресурсов НЭБ и НЭДБ карельскими библиотеками отсутствуют. Поэтому было важно получить объективную информацию о том, как используются в практической деятельности библиотек ресурсы электронных библиотек – НЭБ и НЭДБ. В соответствии с планом работы на 2019 год, БУ «Национальная библиотека Республики Карелия» (далее НБ РК), провела мониторинг «Использование ресурсов Национальной электронной библиотеки (НЭБ) и Национальной электронной детской библиотеки (НЭДБ) в библиотеках Республики Карелия».

Исследование проводилось в целях изучения эффективности использования ресурсов НЭБ и НЭДБ в справочно-информационном и библиотечно-библиографическом обслуживании пользователей и дальнейшего повышения качества обслуживания.

**Целью** мониторинга являлся анализ использования ресурсов НЭБ и НЭДБ в информационно-справочном и библиотечно-библиографическом обслуживании пользователей муниципальных библиотек Карелии, определение стратегии на дальнейшую перспективу.

**Основными задачами мониторинга** является повышение качества обслуживания пользователей библиотек за счет активного использования ресурсов НЭБ и НЭДБ в практической деятельности библиотек и разработка предложений и рекомендаций, оказание методической помощи НБ РК как методического центра по продвижению ресурсов НЭБ и НЭДБ в муниципальных библиотеках Карелии.

Мониторинг проводился БУ «Национальная библиотека Республики Карелия» с 1 июля по 31 сентября 2019 года, итоги подводились в ноябре 2019 г. В мониторинге участвовали центральные районные и городские библиотеки муниципальных районов Карелии. Сельские библиотеки и библиотеки, входящие в состав культурно-досуговых учреждений, в мониторинге не участвовали.

В качестве исходных данных для проведения и подведения итогов Мониторинга использовалась анкета для муниципальных библиотек (*Приложение 1*). Анкета, предложенная библиотекам для заполнения, состояла из двух разделов – «Национальная электронная библиотека (НЭБ)» и «Национальная электронная детская библиотека (НЭДБ)» и включала 25 вопросов.

Библиотеки должны были предоставить статистические данные по использованию ресурсов за последние три года; обозначить возникающие в процессе использования ресурсов проблемы; описать каким образом, кроме обслуживания пользователей, ресурсы НЭБ и НЭДБ используются в культурно-просветительной работе и др.

Из 17 отправленных анкет были получены 13 заполненных анкет из центральных библиотек гг. Беломорск, Калевала, Кондопога, Кемь, Медвежьегорск, Олонец, Петрозаводск, Пудож, Сегежа, Сортавала, пгт. Муезерский, Лоухи, Пряжа (*Список библиотек, участвовавших в мониторинге – см. Приложение 2*).

Центральные районные библиотеки гг. Суоярви, Костомукша, Питкяранта - не предоставили информацию об использовании ресурсов НЭБ и НЭДБ в обслуживании пользователей. МКУ «Лахденпохский центр библиотечного обслуживания, культуры и досуга» и МУ «Прионежский районный центр культуры» договора с НЭБ не имеют.

Итоги мониторинга (статистические показатели использования ресурсов НЭБ и НЭДБ) показали, что они редко используются в ежедневной деятельности библиотек и пока не стали в

общедоступных библиотеках республики практическим инструментом обслуживания пользователей.

В то же время, в библиотеках регулярно проводятся информационные мероприятия по продвижению ресурсов Национальной электронной библиотеки в различных аудиториях – для учащихся и преподавателей школ, средних специальных учебных заведений. Так в Олонецкой НБ ресурсы НЭБ используются при подготовке занятий Олонецкого филиала Генеалогического общества Карелии, в т.ч. в рамках библиотечно-краеведческой программы «Олонец – карельский город».

Сотрудники Медвежьегорской ЦГБ на заседании филиала Генеалогического общества Карелии, посвященном метрическим книгам, использовали тематические документы НЭБ. В Сортавальской МРБ коллекции НЭБ использовались при проведении Дня Марка Шагала «Это сладкое чувство полета», экскурсии «Пути Рериха»; урока «Информационная среда библиотеки: мультимедийные программы и базы данных». Участники Библиотечного квеста в Пудожской библиотеке для выполнения заданий использовали документы НЭБ. Беломорская библиотека организовала мероприятие «Редкие книги» на материалах НЭБ.

Большинство центральных районных библиотек регулярно проводят методические мероприятия, направленные на популяризацию НЭБ среди коллег из сельских библиотек. Кемская МЦРБ во время семинара провела презентацию НЭБ «Есть такая библиотека!»; в Беломорской ЦРБ состоялось выступление по теме «НЭБ: новый формат библиотечно-информационного обслуживания». Методические мероприятия по работе с НЭБ проводились в Пудожской ЦРБ, Олонецкой НБ, Сортавальской МРБ в 2017 и 2018 гг. В Сегежской ЦБС состоялись 4 индивидуальные стажировки для сотрудников сельских библиотек, получивших новое компьютерное оборудование.

Значительно меньше в обслуживании пользователей используется Национальная электронная детская библиотека (НЭДБ). Чаще других, используются ресурсы НЭДБ детскими отделом МБУ «Сортавальской МРБ» (несколько раз в неделю), Петрозаводская ЦГБ и Олонецкая НБ обращаются к НЭДБ несколько раз в месяц, 2 библиотеки - несколько раз в год, у 7 библиотек, принимавших участие в анкетировании, нет доступа к НЭДБ.

Детский отдел МБУ «Сортавальской МРБ» использует НЭДБ при обзорах детских журналов «Читаем с удовольствием». В Олонецкой НБ проведен литературный утренник «У «Мурзилки» день рождения», библиотечно-библиографический урок «НЭБ для детей». В Петрозаводской ЦГБ прошел цикл мероприятий «Информационные ресурсы библиотеки».

По результатам мониторинга были сделаны следующие выводы:

- в библиотеках республики Национальная электронная библиотека (НЭБ) еще не стала постоянно используемым ресурсом в ежедневном информационно-справочном обслуживании пользователей, даже в тех библиотеках, где к НЭБ осуществляется бесперебойный доступ.

Основной причиной этого специалисты библиотек называют отсутствие возможности электронного копирования и распечатки документов, а также устойчивое предпочтение пользователей в использовании печатных документов;

- можно отметить, что в сельских библиотеках открытые ресурсы НЭБ используются в обслуживании пользователей;

- крайне мало используется в обслуживании пользователей и проведении информационных и культурно-просветительских мероприятиях ресурсы Национальной электронной детской библиотеки (НЭДБ). Многие из опрошенных пишут, что сложно (невозможно) пройти регистрацию.

- сотрудникам общедоступных муниципальных библиотек необходимы дополнительные консультации по работе с ресурсами Национальной электронной библиотеки (НЭБ) и Национальной электронной детской библиотеки (НЭДБ).

В связи с этим Национальная библиотека РК продолжит письменное и устное консультирование сотрудников общедоступных муниципальных библиотек по методике использования ресурсов Национальной электронной библиотеки (НЭБ) и Национальной электронной детской библиотеки (НЭДБ) в практической деятельности.

Специалистам общедоступных муниципальных библиотек для постоянного эффективного использования ресурсов в работе, необходимо изучать включенный в них контент, и рассматривать электронные библиотеки как неотъемлемый инструмент библиотечно-информационного обслуживания пользователей.

## *Приложение 1*

### **Анкета**

#### **Мониторинг использования ресурсов Национальной электронной библиотеки (НЭБ) и Национальной электронной детской библиотеки (НЭДБ) в информационно-справочном и библиотечно-библиографическом обслуживании пользователей**

---

*(наименование библиотеки)*

#### **Раздел 1. Национальная электронная библиотека (НЭБ)**

1. Как часто Вы обращаетесь к ресурсам НЭБ (необходимое подчеркнуть или выделить)
  - каждый день
  - несколько раз в неделю
  - несколько раз в месяц
  - несколько раз в год
2. Укажите количество выданных (просмотренных) книг из НЭБ
  - в 2017 г. \_\_\_\_\_

- в 2018 г. \_\_\_\_\_
- в 2019 г. \_\_\_\_\_

3. Укажите, сколько проведено консультаций с читателями по поиску в НЭБ

- в 2017 г. \_\_\_\_\_
- в 2018 г. \_\_\_\_\_
- в 2019 г. \_\_\_\_\_

1. Проводили ли Вы обучение работе с ресурсами НЭБ в организованных аудиториях - для школьников, педагогов, иных групп читателей?

5. Рассказываете ли Вы о ресурсах НЭБ в рамках информационных мероприятий? Перечислите мероприятия, сколько их посетило человек? \_\_\_\_\_

6. Используете ли Вы ресурсы НЭБ при подготовке и проведении информационных и просветительских мероприятий? Назовите примеры \_\_\_\_\_

7. Используют ли ресурсы НЭБ (открытые для всех пользователей) документы в работе сельские библиотеки вашего муниципального района (в которых есть доступ к Интернет)?

8. Проводили ли Вы информирование и обучение по работе с ресурсами НЭБ для специалистов сельских библиотек Вашего муниципального района (в рамках методических мероприятий – совещания, семинары и пр.)? Когда, какие?

9. Какую рекламу используете для продвижения ресурсов НЭБ ? (например: на сайте библиотеки, информационный стенд, рекламный буклет, ... др).

10. Есть ли постоянный бесперебойный доступ ко всей коллекции НЭБ? Да/нет

11. Возникают ли технические (иные) проблемы при работе в НЭБ? Перечислите какие:

12. Перечислите вопросы, трудности, проблемы при работе с НЭБ?

13. Обращаетесь ли Вы за консультацией по работе с ресурсами НЭБ? Да/нет

- в РГБ (оператор НЭБ)
- в НБ РК

14. Ваши пожелания (предложения) в адрес Национальной библиотеки РК по работе с ресурсами НЭБ? Какая помощь Вам необходима? В какой форме - стажировка, методическая консультация в ВМК, методический семинар, ... и т.д.

15. Ваш отзыв, мнение о НЭБ?

## **Раздел 2. Национальная электронная детская библиотека (НЭДБ)**

1. Как часто Вы обращаетесь к ресурсам НЭДБ (необходимое подчеркнуть или выделить)

- каждый день
- несколько раз в неделю
- несколько раз в месяц
- несколько раз в год

2. Какие разделы данной коллекции вызывают наибольший интерес у читателей:

- книги,
- журналы,

- газеты,
- диафильмы?

3. Проводите ли Вы мероприятия по знакомству читателей с коллекцией оцифрованных материалов НЭДБ? Перечислите какие, сколько их посетило человек?
4. Информлируете ли Вы педагогов, школьных библиотекарей о ресурсах НЭДБ?
5. Способствует ли возможность использовать базы данных оцифрованных материалов НЭДБ привлечению детей к чтению?
6. Как наиболее эффективно и творчески, по вашему мнению, можно использовать материалы электронной детской библиотеки в работе с детьми?
7. Используете ли Вы материалы НЭДБ при подготовке и проведении мероприятий? Назовите мероприятия.
8. Какую рекламу используете для продвижения ресурсов НЭДБ?
9. Проводили ли Вы методические мероприятия по работе с НЭДБ для специалистов сельских библиотек Вашего муниципального района? Когда, какие?
10. Испытываете ли вы трудности при работе с коллекцией НЭДБ, если да, то перечислите какие?

## *Приложение 2*

### **Список библиотек – участников мониторинга**

1. Центральная городская библиотека им. Д.Я. Гусарова МБУК Петрозаводского ГО «Централизованная библиотечная система»
2. Беломорская районная библиотека МБУК «Беломорская ЦБС»
3. Калевальская межпоселенческая центральная районная библиотека имени А. Перттунена МБУ «ЦБС Калевальского муниципального района»
4. Библиотека Кемского городского поселения МБУ «Межпоселенческая центральная районная библиотека Кемского муниципального района»
5. Центральная районная библиотека МУ «Кондопожская центральная районная библиотека им. Б.Е. Кравченко»
6. Лоухская межпоселенческая центральная библиотека МБУ «ЦБС Лоухского муниципального района»
7. МКУ «Медвежьегорская центральная городская библиотека им. Ирины Федосовой»
8. Муезерская городская библиотека МКУ «Муезерская центральная районная межпоселенческая библиотека»
9. Олонецкая национальная библиотека (межпоселенческая) МКУ «Олонецкая ЦБС»
10. Пряжинская городская библиотека МКУ «Пряжинская городская библиотека»

11. Пудожская центральная районная библиотека МБУ «Районный культурно-досуговый центр»
12. Сегежская центральная районная библиотека МБУ «Сегежская ЦБС»
13. Сортавальская межпоселенческая районная библиотека МБУ «Сортавальская межпоселенческая районная библиотека».

Продолжающееся издание

Библиотечный вестник Карелии 2019 год  
Выпуск 60 (67)

Интернет и электронные услуги в муниципальных библиотеках

Составитель: Г.А. Власова, главный методист отдела организации и методики библиотечной работы БУ «Национальная библиотека Республики Карелия»

© БУ «Национальная библиотека Республики Карелия», 2019