

Индивидуальное и групповое информирование абонентов в сельских библиотеках

консультация

Библиографическое информирование - это обеспечение информацией заинтересованных пользователей.

В настоящее время этот термин закреплен в межгосударственном ГОСТ 7.0-99 п. 3.2.2.7. :

Библиографическое информирование – это систематическое обеспечение библиографической информацией абонента в соответствии с его долговременно действующим запросом.

Иными словами,

библиографическое информирование – это *систематическое (регулярное) обеспечение (оповещение) библиографической информацией (о выходе новых изданий, о полученных библиотекой, а также об имеющейся в данной библиотеке литературы) абонента (читателя или пользователя), по тем темам и проблемам (действующим запросам), которые его интересуют в течение длительного (долговременно) периода (или постоянно).*

В ЦБС организуют массовое, групповое и индивидуальное библиографическое информирование.

Работа ведется *по двум направлениям:*

- по удовлетворению профессиональных потребностей
- по развитию общеобразовательных читательских интересов

Групповое и индивидуальное библиографические информирование носят дифференцированный характер.

Сущность дифференцированного обслуживания сводится к тому, чтобы абоненты (пользователи с общими интересам) систематически получали сведения о новых документальных источниках информации, необходимых для их профессиональной, общественной, самообразовательной деятельности.

Групповое библиографическое информирование

Групповое информирование — это информирование групп потребителей информации, объединенных по признаку сходства информационных потребностей. (ГОСТ 7.0-99 п.3.2.2.9)

Группа может быть:

- формально организованной (коллективный абонент) или
- неформальной (постоянные или временные общественные и профессиональные).

Групповые абоненты обеспечиваются, как правило, текущим (регулярным) информированием.

Неформальные группы организуются преимущественно во время регулярных или эпизодических массовых мероприятий.

В библиотеках могут быть группы пользователей:

- дети, подростки
 - молодёжь
 - люди с ограниченными возможностями здоровья
 - пожилые люди
 - молодые родители
 - педагоги
 - работники культуры
 - муниципальные служащие,
- а также небольшие группы по интересам (автолюбители, садоводы и овощеводы, любители искусства и др.).

Групповое библиографическое информирование может быть, как постоянным, так и эпизодическим, а по содержанию – межотраслевым, тематическим, проблемно – тематическим. Оно осуществляется как в текущем (за неделю, месяц, квартал, год), так и в ретроспективном режиме (за истекшие 2--3 и более лет).

Выявление, отбор и изучение информационных потребностей конкретных групп специалистов проводится систематически, путем *анкетирования, индивидуальных бесед, сбора заявок, также по просьбе читателя.*

Устанавливается порядок обеспечения заинтересованных лиц информацией (периодичность, дни недели, время, обратная связь и пр.).

Запрос на информацию формулирует сам абонент группового информирования, заполняя специально для этого предназначенную *анкету.*

Анкета абонента группового (коллективного) библиографического информирования (образец)

1. Наименование предприятия (организации, учреждения)
2. ФИО руководителя
3. Адрес, телефон
4. ФИО ответственного лица, телефон

5. Темы информации

6. Форма оповещения: телефон, факс, электронная почта, социальные сети, SMS, мессенджеры и др.

Как и другие виды деятельности библиотек, работа по библиографическому информированию планируется, учитывается и анализируется.

Учет группового библиографического информирования ведется в информационном листе

Заявленные абонентами темы фиксируются в бланке (или карточке) абонента группового информирования.

Информационный листок № 1								
Наименование группы Совет депутатов Березовского сельсовета								
ФИО информируемого А..Б..В...								
Телефон, эл.почта:@.....								
Тема информирования: конкурсы социально-значимой направленности								
Дата	№ п/п		Оценка инф-ии					Дата выпол. запр.
			1	2	3	4	5	
2020								
29.01	1.	Конкурс по направлению «Развитие муниципальной территории...»	•				29.01	
2021								
18.01	1.	Районный конкурс «От слов – к делу»	•				18.01	

1 – необходима выдача; 2- не соответствует теме; 3- не представляет интереса; 4 – известно из других источников; 5 – представляет интерес

Вторая сторона карточки группового информирования

№ абонента гр. инф-я	Наименование группы Совет депутатов Березовского сельсовета						
	Тема информирования: конкурсы социально-значимой направленности						
№ п/п	Дата инф-я	Кол-во предлож. док-ов	Кол-во востреб. Док-ов	№ п/п	Дата инф-я	Кол-во предлож. док-ов	Кол-во востреб. Док-ов
	2020				2021		
1.	29.01	3	2	1.	18.01	2	1
2.				2.			

В картотеке группового информирования данные группы делятся разделителями. В начале выставляются приоритетные группы в алфавите

фамилий или тем, затем другие (любительские группы) также в алфавитном порядке.

Работа по текущему библиографическому информированию начинается с регулярного просмотра вновь поступивших документов по интересующим темам.

Формы группового информирования

- **Отраслевые и тематические списки новинок** (новых книг, поступивших в библиотеку, новых публикаций в журналах, информационных изданий и прочее. Списки новинок по профилю предприятий и организаций рассылаются для информирования их сотрудников).
- **Тематические и комплексные выставки-просмотры** (в помещении библиотеки и выездные) являются, как правило, ретроспективными. *Выездные выставки-просмотры* организуются по договоренности с руководством предприятий или учреждений, заинтересованных в использовании информации. Тематика выездных выставок-просмотров связана с решением производственных вопросов, повышением квалификации работников. Часто они размещаются непосредственно на производственных участках.
В ряде случаев совместными усилиями нескольких библиотек (например, ЦБ, филиалом) организуются большие выставки-просмотры. Заранее согласовываются сроки их проведения, часы работы, вопрос о выделении помещения, о лице, ответственном за каждую выставку. На таких выставках гораздо полнее представлены различные виды документов — книги, журналы (на разных языках), информационные издания, аудиовизуальные материалы, ксерокопии и неопубликованные документы, CD-ROM.
- **Выставки экспесс-информации** (внеплановая оперативная выставка, связанная с возникновением актуальной темы, книги, статьи, интересной публикации).
- **Выставки-просмотры для конкретных групп читателей.** (автолюбителей, экономистов, садоводов-огородников, пчеловодов и пр.) организуемые в ЦБС по актуальным вопросам политики, права, экономики, культуры и искусства, литературы (в помощь профессиональной деятельности), могут из ЦБ «передаваться» поочередно из одного филиала в другой (так называемые «кольцевые» выставки-просмотры).
- **Информационные стенды** «Библиотека информирует» и т.п

- **Тематические устные библиографические обзоры** по темам, представляющим интерес для конкретных групп потребителей информации (во время выставок-просмотров); тексты обзоров можно рассылать по запросам.
- **Тематические подборки литературы** из фондов других библиотек ЦБС.
- **Тематические папки – досье.** Адресные, деловые, информационно-библиографические, краеведческие тематические досье, широко используют в библиотеках, а в помощь учителям общеобразовательных учебных заведений, куда включают как первичную информацию (копии статей о городе, его истории и достопримечательностях, по другим вопросам), так и библиографическую информацию (списки новых книг и публикаций в периодических изданиях). Все папки и досье регулярно пополняются новыми материалами и выдаются на определенный срок потребителям для ознакомления (по методу «кольцевой почты»).
- **Базы данных (БД)** (ссылки ресурсы, обновленные материалы).
- **Тематические дни информации** проводятся, как правило, эпизодически, в зависимости от потребностей абонентов. Цель тематических дней информации – показать литературу по теме с наибольшей полнотой как по содержанию, так и по видам документов. Могут быть использованы фонды других библиотек. Такие мероприятия организуются с участием, а иногда и по инициативе заинтересованных учреждений и организаций.
- **Дни специалиста**
 День специалиста (ДС), это - комплексная форма группового обслуживания, непосредственный показ первичных и вторичных документов с другими мероприятиями.
 Цель Дня специалистов - ознакомление определенной группы специалистов с современными информационными и библиотечно – библиографическими ресурсами, которые могут (и должны) использоваться для выявления нужной литературы.
 В программу ДС могут быть включены: выставка новых поступлений, тематический список литературы, библиографический обзор, лекция, обучение, профессиональное общение участников.
 Если День специалиста проводится для данной категории работников впервые, подбор литературы осуществляется ретроспективно, при повторном проведении — ограничиваются новыми поступлениями.
- **Ярмарки библиотечных услуг** и др.

Например, для безработных, пенсионеров, ветеранов, инвалидов, молодежи можно предоставить консультационную помощь в поиске работы путем предоставления им электронных баз данных «Работа.ру», «Биржа труда» и других ресурсов, сведений о курсах переквалификаций, дать консультацию или выполнить справку по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты, предложить список адресов организаций и ссылки на правовые ресурсы (ИПС «Законодательство России», «КонсультантПлюс», «Гарант» и др.

Использование тех или иных форм зависит от специфики и возможностей каждой библиотеки в отдельности и ЦБС в целом, но в каждом отдельном случае необходима строгая периодичность мероприятий, их четкое целевое и читательское назначение.

Индивидуальное библиографическое информирование

Индивидуальное информирование — это информирование индивида в соответствии с его потребностями (ГОСТ 7.0-99 п. 3.2.2.8)

Индивидуальное информирование – информирование *конкретного потребителя* (читателя, пользователя) в соответствии с его профессиональными, научными, творческими постоянными (*долговременными*) потребностями.

Индивидуальное библиографическое информирование осуществляется, как правило, *по узким вопросам* путем устного оповещения (лично, по телефону) или в письменной форме (рассылки по электронной почте, мессенджерах и пр.)

Круг абонентов индивидуального библиографического информирования устанавливается *по результатам изучения информационных потребностей пользователей с устойчивыми потребностями.*

Для эффективного предоставления информации абонентам необходимо ответить на вопросы: какая информация (тема), кому (должность, интересы), когда (с какой периодичностью) и в каком виде (рассылки, оповещение и т.п.) должна быть представлена.

Для ответа на эти вопросы используют следующие *методы изучения информационных потребностей*:

- опрос (анкетирование, интервьюирование, беседа);
- анализ информационных запросов, книговыдачи.

Цель опроса – получение информации со слов спрашиваемого о его тематических запросах, предпочтениях видов обслуживания и каналов получения информации, ценности типов и видов документов.

Проводится в устной (интервью, беседа) или письменной (анкета) формах по заранее составленным вопросам.

Анкетирование – наиболее распространенный метод, который позволяет охватить достаточно большой круг пользователей (использование онлайн-анкет).

С помощью системы вопросов, представленных в анкете, можно получить информацию об информационных потребностях пользователей.

*Анкета
абонента индивидуального библиографического информирования
(образец)*

Уважаемый читатель!

Если Вы хотите регулярно получать информацию по интересующим Вас вопросам для профессиональной, научной и творческой деятельности, а также для самообразования, заполните, пожалуйста, предлагаемый опросный лист:

Фамилия, Имя, Отчество _____

Место работы _____

Должность _____

Контактная информация (телефон, e-mail) _____

Какие вопросы Вас интересуют (сформулируйте тему)

1. _____

2. _____

3. _____

Какие виды изданий требуется включить в оповещения: газеты, журналы, книги, нормативные документы, электронные документы:

Какие виды источников информации необходимо использовать при поиске необходимых сведений?

а) электронные каталоги;

б) справочники;

в) Интернет-ресурсы

Периодичность информирования: раз в месяц, два раза в месяц, по мере поступления новых изданий, другое _____

Предпочтительный канал связи:

Лично

По телефону: _____

e-mail: _____

sms _____

Мессенджер: _____

На основе данных анкетирования составляется картотека абонентов индивидуального библиографического информирования, согласовываются сроки доведения информации до каждого абонента, а в те дни, когда

абоненту передается информация, в картотеке делается соответствующая пометка.

Лицевая сторона

**Регистрационная карточка
абонента индивидуального информирования № ____**

Фамилия, Имя, Отчество	
Место работы	
Должность	
Адрес	
Телефон	
e-mail:	
Темы информирования: (в алфавитном порядке)	1. 2. 3.
Периодичность информирования	
Способ оповещения или доставка информации	

Обратная сторона

Дата	Число оповещений	Кол-во предложенных документов (источников)	Количество выданных документов	Дата	Число оповещений	Кол-во предложенных документов (источников)	Количество выданных документов
2022							
14.01	1	3	1				
15.02	2	5	3				

В картотеке абонентов индивидуальной информации карточки расставляются в алфавите фамилий.

Формы Индивидуальное информирование

- устные сообщения (лично или по телефону);
- подготовка подборок и досье (для просмотра и отбора необходимых материалов во время посещения библиотеки);
- передача информации с помощью средств интернет-коммуникаций (e-mail, факс и пр.).

При небольшом числе абонентов их можно информировать устно. Преимущество такого способа передачи информации — оперативность и возможность установления с читателем непосредственного контакта, что позволяет сразу же выяснить его отношение к подобранным материалам.

Письменное сообщение может иметь форму информационного листка. Оповещения рекомендуется посылать не реже одного – двух раз в месяц. К информационному листку периодически прилагается карта обратной связи. На основе получаемых от абонента отзывов библиотека может своевременно реагировать на изменение его информационных потребностей.

Учет работы группового и индивидуального информирования ведется в картотеке информации.

Информация по библиографическому информированию за год оформляется также на карточке, которая хранится в картотеке:

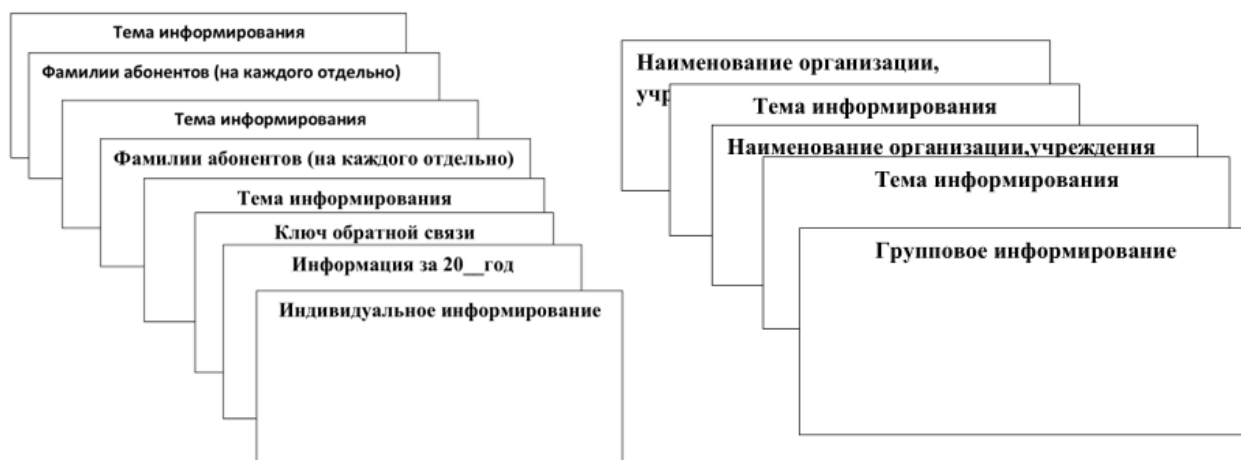
Библиографическое информирование за 20_ год

Кол-во абонентов информации за год		Количество оповещений за год		Количество предложенных документов за год		Количество выданных документов за год	
Индив.- х абонентов	Групп –х абонентов	Индив.- х абонентов	Групп –х абонентов	Индив.- х абонентов	Групп –х абонентов	Индив.- х абонентов	Групп –х абонентов

Картотека абонентов состоит из разделов:

- темы (по алфавиту)
- абоненты индивидуальной библиографического информирования (ИБИ) в алфавите фамилий
- абоненты группового библиографического информирования (БИ) в алфавите названий учреждений и организаций.

Картотека информирования (схема):



Карточка (ключ) обратной связи

Абонент _____
(ФИО)

Наименование материала		Оценка информации
		обведите кружком цифру
	5	-ценная, будет использована в работе (учебе и пр.)
	4	-представляет интерес
	3	-известна из других источников
	2	-не представляет интерес
	1	- не соответствует теме
		Дата

Сводная картотека отражает данные об абонентах и темах постоянных запросов, в соответствии с которыми производится библиографическое информирование всех абонентов. Она позволяет контролировать и координировать работу с другими организациями и учреждениями, вести её более эффективно.

Количество оповещений — сколько раз был проинформирован абонент. Форма информирования может быть различной — извещение по телефону, по электронной почте и т.д. (в соответствии с заявленной читателем в анкете формой оповещения).

Количество предложенных документов — сколько книг, журналов, газет, других документов включено в информацию.

Количество выданных документов — сколько книг, журналов, газет взял читатель. Эта цифра должна подтверждаться записями в читательском формуляре.

Единица учета постоянно действующих запросов – сам запрос, тема.

Единица учета оповещений, направленных абонентам – оповещение об одном источнике информации.

Анализ эффективности библиографического информирования необходимо проводить регулярно, корректируя запросы и изменяющиеся требования потребителей.

Источники:

1. Коршунов, О.П. Библиография : теория, методология, методика / О.П. Коршунов. – М. : Книга, 1986. – 287 с.
2. Диомидова, Г.Н. Библиографоведение: Учебник для средних профессиональных заведений / Г.Н. Диомидова.- Санкт-Петербург: Профессия.- 2003.- С.224-254.
3. Справочник библиографа / науч. ред. А.Н. Ванеев, В.А. Минкина. – 3-е изд., испр. и перераб. – СПб. : Профессия, 2005. – 591 с.
4. Макеева Л.Н. Библиографическое информирование в библиотеке. Семинар // Библиографу.ру Есть такая профессия : [сайт]. -2017. – 2 февраля. – URL: <http://bibliografu.ru/blog/2017/02/13/библиографическое-информирование-в/> (дата обращения: 03.08.2022).