



*Муниципальное бюджетное учреждение культуры
Централизованная библиотечная система города Таганрога
Центральная городская публичная библиотека имени А.П. Чехова
Центр электронных ресурсов и библиографии*

НА РАБОЧИЙ СТОЛ БИБЛИОТЕКАРЯ

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ В БИБЛИОТЕКЕ

Методические рекомендации



Таганрог

2022

Обслуживание пользователей – это та деятельность, по результатам которой пользователи судят о необходимости, полезности для них библиотеки.

От удовлетворённости обслуживанием зависят дальнейшие отношения между библиотекой и представителями различных целевых групп: станет ли посетитель постоянным читателем данной библиотеки или отдаст предпочтение альтернативным источникам удовлетворения информационных потребностей.

Организовать должным образом информационное обслуживание нельзя без хорошего знания основных групп читателей, пользующихся услугами библиотеки. Поэтому возникает необходимость классификации читателей как реальных, так и потенциальных потребителей библиографической информации.

Библиографическое информирование подразумевает систематическое обеспечение библиографической информацией читателей и пользователей в соответствии с их постоянно действующими (долговременными) запросами.

Цель этой работы — регулярное оповещение о полученных библиотекой новинках, а также об имеющихся в данной библиотеке ресурсах по тем темам и проблемам, которые интересуют читателей в течение длительного периода (или постоянно).

Библиографическое информирование осуществляется обычно по инициативе библиотекаря.

В библиотеках организуют дифференцированное библиографическое информирование.

Работа ведется по двум направлениям:

- по удовлетворению профессиональных потребностей пользователей;
- по развитию общеобразовательных читательских интересов.

Исследования чтения и практика общедоступных библиотек показывают, что постоянно действующие интересы связаны не только с актуальными проблемами политики, экономики, с текущими событиями международной жизни, с новинками художественной литературы, но и могут быть обращены к истории. При этом важно стимулировать читательские интересы, давать опережающую информацию об имеющихся книгах и статьях, о намеченных к выпуску изданиях, чтобы читатели не ограничивались отдельными публикациями или передачами по радио и телевидению. Нужно учитывать, что профессиональные, личные и общеобразовательные интересы читателей нередко смыкаются.

При дифференцированном библиографическом информировании выделяют групповое и индивидуальное библиографическое информирование.

Сущность дифференцированного обслуживания сводится к тому, чтобы специалисты, работающие в организациях, на промышленных предприятиях, в учебных заведениях, систематически получали сведения о новых документальных источниках информации, необходимых для их профессиональной деятельности. Следить за появлением этих источников самим специалистам с каждым годом становится все труднее. Самостоятельный поиск нужной информации требует больших затрат времени, составляющих иногда 30—40% общего рабочего времени специалиста. Одна из важных задач библиотек — обеспечить специалистам возможность слежения за вновь появ-

ляющейся литературой с минимальными затратами времени, предоставляя им сведения обо всех нужных источниках с необходимой степенью полноты.

Информирование отличается от справки тем, что ведется систематически в соответствии с долговременно действующими запросами.

Отбор абонентов индивидуального и коллективного информирования осуществляется в процессе работы с читателями путем индивидуальных бесед, анкетирования или по просьбе читателя.

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



В библиотеках выделяются приоритетные группы: например, это могут быть организации и предприятия, специалисты которых не обеспечены сетью библиотек, работники сферы культуры и искусства, педагогические коллективы, предприниматели, специалисты социальной сферы.

Групповое библиографическое информирование может быть как постоянным, так и эпизодическим, а по содержанию — межотраслевым, тематическим, проблемно — тематическим. Оно осуществляется как в текущем, так и в ретроспективном режиме.

Выявление и изучение информационных потребностей конкретных групп специалистов должно проводиться систематически, устанавливается порядок обеспечения заинтересованных лиц информацией (периодичность, обратная связь и пр.). Обычно запрос на информацию формулирует сам абонент группового информирования, а библиотекарь заполняет специально для этого предназначенную карточку.

Карточка учета коллективной информации (для предприятий или учреждений)

Наименование предприятия, учреждения _____

Адрес: _____

Источники получения информации

(наименование структурного подразделения, дающего информацию) _____

Тематика информации _____

Ответственный за информацию _____

№ телефона контактного лица _____

E-mail: _____

| Год | Месяцы | | | | | | | | | | | Квартал | | | | За год | |
|-------------------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|---|---|---|--------|---|
| | Я | Ф | М | А | М | И | И | А | С | О | Н | Д | І | 2 | 3 | | 4 |
| Послано извещений | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Включено названий | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Выдано | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Способ оповещения абонентов о подобранной для них литературе выбирается библиотекой в зависимости от конкретных условий: при небольшом числе абонентов их можно извещать устно — по телефону; отправлять письма на электронную почту представителя организации или при личном общении.

Преимущество такого способа заключается в оперативности и непосредственном контакте, позволяющем выяснить отношение абонента к подобранному для него материалу.

Каждый раз, когда в организацию передается информация, в персональной карточке организации делается соответствующая пометка.



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



Индивидуальное библиографическое информирование предполагает информирование конкретного потребителя, осуществляемое с учетом его постоянных (долговременных) индивидуальных запросов.

Круг абонентов индивидуального библиографического информирования устанавливается работниками отделов обслуживания библиотек в личных беседах с пользователями. Отбор абонентов осуществляется **не во время записи читателей в библиотеку**, а в течение определенного периода времени (полугодия, года) – в ходе индивидуальных бесед, наблюдений, опроса.

Важно, чтобы тема была определена четко, с указанием всех аспектов, интересующих специалиста. Расплывчатая формулировка приведет к избыточной библиографической информации, направляемой абоненту в процессе информирования. И, наоборот, – сужение темы может повлечь за собой потерю важной информации. И то, и другое вызовет отрицательную реакцию абонента и приведет в конечном итоге к утрате доверия к библиотеке как информационной службе.

Рекомендуется выяснить, какие источники представляют для абонента особый интерес, а какие он сам регулярно просматривает. Необходимо также согласовать с абонентом вопрос о видах документов и хронологических границах охвата материалов.

В настоящее время приоритетным является библиографическое информирование руководителей органов местного самоуправления, предприятий и организаций, муниципальных служащих, специалистов сферы культуры и искусства, здравоохранения и образования, предпринимателей (малый и средний бизнес) и других абонентов из числа читателей библиотеки, проявляющих устойчивый интерес к вопросам истории, психологии, отдельным видам искусства, проблемам воспитания, новинкам художественной литературы и т. д.

Способ оповещения абонентов о подобранной для них литературе выбирается библиотекой в зависимости от конкретных условий: при небольшом числе абонентов их можно извещать устно — по телефону; отправлять письма на электронную почту пользователя или при личном общении.

Каждый раз, когда читателю передается информация о литературе, в индивидуальной карточке делается соответствующая пометка.

Карточка учета индивидуальной информации

Фамилия, имя, отчество _____

Место работы, учебы _____

Профессия _____

Тема, которая интересует читателя _____

Для какой цели нужна информация _____

Адрес _____

№ телефона _____

E-mail: _____

| Год | Месяцы | | | | | | | | | | | | Квартал | | | | За год |
|-------------------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------|---|---|---|--------|
| | Я | Ф | М | А | М | И | И | А | С | О | Н | Д | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Послано извещений | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Включено названий | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Выдано | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Из-за трудоемкости этой работы число абонентов индивидуального библиографического информирования обычно невелико.

На основе карточек, в каждом структурном подразделении рекомендовано вести **картотеку абонентов группового и индивидуального библиографического информирования.**

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

Учёт работы ведётся по следующим параметрам:

- количество абонентов;
- количество тем;
- количество извещений;
- количество включенных в них названий;
- количество выданных материалов.



Центр электронных ресурсов и библиографии

Адрес: ул. Петровская, 96

Телефон: 61-30-27

Эл. почта: sbo@taglibrary.ru
elres@taglibrary.ru