



Дифференцированное информирование читателей

Цель библиографического информирования - регулярное оповещение читателей о ресурсах библиотеки:

- о новых поступлениях;
- о том, что есть в фонде по определённой тематике.



Инициатором библиографического информирования может быть:

- сам библиотекарь (чаще всего);
- пользователь (читатель).

Итогом дифференцированного информирования может быть:

- развитие общекультурных и общеобразовательных интересов читателей;
- удовлетворение долгосрочных научных или образовательных запросов.

Этим оно отличается от выполнения библиографической справки, которая выполняется по конкретному единичному запросу.

Библиографическое информирование рассчитано на долговременные (постоянно действующие запросы) пользователей и должно осуществляться систематически (на регулярной основе).

Важная задача библиотеки - давать опережающую информацию о книгах и статьях, которые могут заинтересовать читателей в связи с различными событиями социального, культурного, политического или экономического характера.



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	1	2	3	4	
Послано извещений																	
Включено названий																	
Выдано																	

Дифференцированное информирование может быть:

- индивидуальным;
- групповым.

Из-за постоянного разрастания документального потока специалистам в различных отраслях становится всё труднее отслеживать новую информацию по своей сфере деятельности. Библиотека должна стать посредником между источниками информации и её потребителями, экономя время, которое специалисты затрачивают на поиск информации.

Библиотекарь должен определить, на кого будет направлено информирование. Если речь идёт о групповом информировании, то читатели должны быть выделены и объединены в группу по признаку схожести их информационных потребностей.

- Информирование может быть текущим, ретроспективным и перспективным.
- Могут быть выделены приоритетные группы читателей.
- Оно может быть отраслевым, межотраслевым, тематическим, проблемно-тематическим.
- Необходимо предусмотреть обратную связь с читателями, чтобы точнее определить их информационные потребности.
- Информирование может происходить по различным каналам связи. Например, с помощью рассылки по электронной почте, при личном общении и т.д.



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	І	2	3	4	
Послано извещений																	
Включено названий																	
Выдано																	

При индивидуальном информировании предоставление информации конкретному потребителю осуществляется также в соответствии с его постоянными, а не единичными запросами.

Определение круга лиц для индивидуального информирования происходит по прошествии определённого периода с момента записи читателя в библиотеку (обычно - полгода либо год).



Всегда требуется чёткое определение темы, а также уточнение дополнительных вводных данных (например, тип документов, временной охват, предпочтительные источники информации и т.д.). В противном случае читателю может быть предоставлена лишняя информация. Но при этом нельзя и слишком сужать тему, чтобы не отсеять случайно нужную информацию.

Как правило, число абонентов индивидуального информационного обслуживания невелико. Они могут меняться (например, кто-то закончил работу над диссертацией и т.п.).

В каждом подразделении библиотеки обычно составляется своя картотека абонентов группового и индивидуального информирования.

В соответствии с проведённой работой необходимо анализировать её эффективность.

Нужно учитывать:

- число абонентов;
- число тем;
- число отправленных уведомлений;
- число наименований рекомендованных документов;
- число выданных документов.



Учёт работы по справочно-библиографическому обслуживанию



Учёт справочно-библиографического обслуживания должны вести все сотрудники библиотеки, которые осуществляют непосредственное обслуживание пользователей. В соответствии с полученными при учёте результатами оценивается качество работы библиотеки (то есть, полное, точное и оперативное выполнение ей информационных запросов пользователей), а также принимаются решения в вопросах формирования и структурной организации библиотечного фонда.

В качестве нормативной базы выступает ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика. Показатели и единицы исчисления».

Учёт работы по справочно-библиографическому обслуживанию позволяет:

- понять степень использования различных ресурсов библиотеки;
- выявить интересы пользователей и динамику изменения этих интересов;
- определить направления планирования дальнейшего обслуживания пользователей.

Единицы учёта:

- библиографическая справка;
- библиографическая консультация;
- переадресование.

ГОСТ Р 7.0.20, п. 7.2.1: *«Единицей подсчета количества запросов пользователей является запрос на одну единицу учета библиотечного фонда, одну справку, одну копию документа и т.д., вне зависимости от формы его подачи. Самостоятельное обращение пользователя к ресурсам библиотеки запросом не является».*

При учёте справочно-библиографического обслуживания анализируют:

- общее число поступивших запросов;
- число выполненных справок и их типы;
- группы пользователей и их информационные цели;
- области знаний, тематику и проблематику запросов;
- типы информационных ресурсов, которые используются для обработки запроса (традиционные или электронные);
- частоту запросов;
- сезонность и изменение динамики поступления запросов по различным тематикам или от разных групп пользователей;
- число и причины отказов;
- число и причины переадресаций;
- виды проведённых консультаций.





Выполнение библиографических справок подсчитывается отдельно по каждому виду справки:

- адресная;
- уточняющая;
- тематическая;
- фактографическая.

Справка, сочетающая элементы нескольких видов справок, учитывается как одна справка. За единицу учёта берётся тот вид справки, на который затрачено наибольшее количество времени.

Учитывается общее количество справок, выданных читателям непосредственно в библиотеке, а для внешних запросов, кроме общего количества выданных справок, учитывается ещё отдельно число справок, выданных по тому или иному каналу связи.

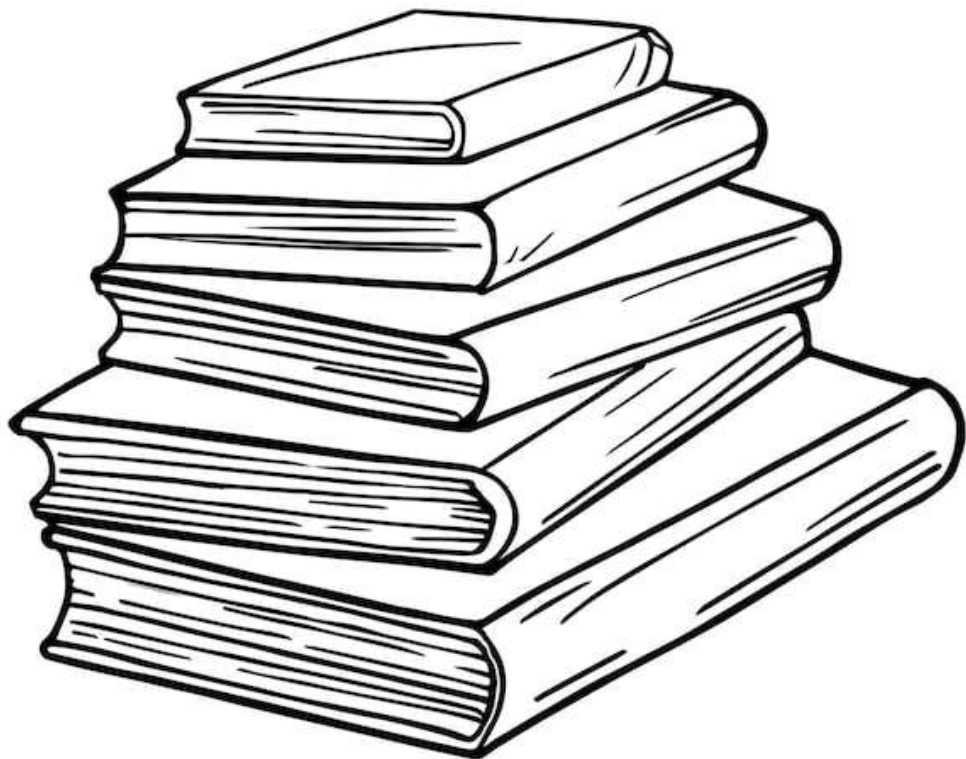
Учёт выполненных справок может вестись не только по библиотеке в целом, но и по отделам. Если в выдаче справки были задействованы несколько отделов, то она учитывается тому отделу, который непосредственно взаимодействовал с пользователем.



Если библиотека не обладает соответствующими ресурсами и должна переадресовать запрос иным информационным центрам (например, архивам, узкоспециализированным научным учреждениям или библиотеке, имеющей иной статус), то переадресация учитывается как выполненная справка.



Библиографическая консультация - это разъяснение читателю (или группе читателей) правил пользования ресурсами библиотеки (в том числе справочно-библиографическим аппаратом) для дальнейшего самостоятельного поиска нужной информации.



В обязательном порядке ведётся учёт отказов, если нет возможности предоставить запрашиваемый читателем документ или предоставить ему справку (например, фактографическую). При этом в отказах не учитываются случаи, когда искомый документ:

- не издавался;
- библиотека не имеет права выдать тот или иной документ (например, по юридическим причинам);
- произошёл технический сбой при обращении к электронным ресурсам библиотеки;
- в адресном запросе нет достаточного количества данных, позволяющих идентифицировать искомый документ.

Учёт справочно-библиографического обслуживания ведётся в утверждённых библиотекой формах. Это могут быть базы данных; журналы или книги учёта; специальные бланки и т.п. Отказы фиксируются в журнале отказов или картотеке отказов.

Первичные документы учёта заполняются в ежедневном режиме. В них фиксируется:

- номер запроса;
- дата обращения (для письменных справок также и дата выполнения запроса);
- категория пользователя;
- содержание обращения;
- вид справки или консультации;
- область знаний;
- источники выполнения запроса (или причина отказа в случае невозможности выполнить запрос).



Далее общая сумма количественных показателей заносится в «Дневник работы библиотеки» и «Статистическую форму №6-НК».

Раздел 5. Библиотечно-информационное обслуживание пользователей, единица

Режимы обслуживания	N строки	Выдано (просмотрено) документов из фондов данной библиотеки					Выдано (просмотрено) документов из фондов других библиотек			Выполнено справок и консультаций	Число библиотечных мероприятий			
		всего	в том числе (из графы 3)				всего	в том числе (из графы 8)			всего	по месту расположения библиотеки (из графы 12)	вне стационара (из графы 12)	с возможностью участия инвалидов и лиц с ОВЗ (из графы 12)
			на физических носителях	из электронной (цифровой) библиотеки	инсталлированных документов	сетевых удаленных лицензионных документов		полученных по системе МБА и ММБА, ЭДД	доступных в виртуальных читальных залах					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
В стационарном режиме	16												x	
В том числе в возрасте: до 14 лет включительно	17												x	
15 - 30 лет включительно	18												x	
Во внестационарном режиме	19							x				x		
В удаленном режиме	20		x			x		x				x		x
Всего (сумма строк 16, 19 и 20)	21													

Учёт справочно-библиографического обслуживания ведёт каждое подразделение библиотеки. Затем на основе этих сведений собирается общая статистика по библиотеке. Это делается по итогам месяца, квартала, полугодия и года.