

ЛЕКЦИИ

Тема 1. 1. Организационно-функциональная структура библиографической службы в библиотеках разных типов.

План:

1. Организация библиографической работы в библиотеке. Библиографические процессы.
2. Структура библиографической службы крупных библиотек.
3. Библиографическая служба в специальных и научных библиотеках, органах НТИ.
4. Организация библиографической службы в библиотеках, которые не имеют библиографического подразделения.

Библиографическая работа — неотъемлемая часть деятельности любой библиотеки, независимо от наличия или отсутствия в ней специальной библиографической службы. Объем, содержание и организация библиографической работы различны в зависимости от статуса библиотеки.

Библиографическая работа — это совокупность процессов и операций по подготовке и использованию разнообразных библиографических средств для отражения и раскрытия фондов библиотеки, активного использования их реальными читателями/пользователями. Результатом подготовки библиографической информации является библиографический продукт, а результатом библиографического обслуживания — библиографическая услуга.

В понятие «*содержание библиографической работы*» включаются следующие направления:

- формирование и ведение справочно-библиографического аппарата (СБА),
- составление разнообразных библиографических пособий,
- подготовка и проведение устных библиографических обзоров;
- справочно-библиографическое обслуживание,
- библиографическое информирование,
- информационно-библиографическое обучение.

Все процессы и операции библиографической работы взаимосвязаны и взаимозависимы, что влияет на качество библиотечного обслуживания в целом.

Базой для организации и ведения библиографической работы являются фонды и справочно-библиографический аппарат библиотек.

Понятие «*управление и организация библиографической работы*» включает такие вопросы, как: планирование, учёт, отчётность, анализ работы, распределение обязанностей, координация и кооперирование, повышение квалификации, маркетинговый подход, внедрение новых информационных технологий.

Организационные особенности библиографической работы в специальных библиотеках обусловлены, с одной стороны, разнообразием специальных библиотек, а с другой — функционированием некоторых из них в составе органов информации. В структуре крупных научных и научно-технических библиотек (включая библиотеки высших учебных заведений) имеется, как правило, самостоятельное библиографическое подразделение (отдел, сектор). В библиотеках, объединенных с органами информации (в

частности, в библиотеках акционерных обществ, научно-исследовательских институтов, предприятий разных форм собственности) или связанных с ними функционально часть библиографических процессов выполняется совместно с соответствующим подразделением органов информации. В библиографических процессах принимают участие и другие подразделения специальных библиотек.

За библиографическим отделом сохраняется ответственность за ведение справочно-библиографического аппарата и за все другие процессы, связанные с созданием библиографической информации и доведения ее до потребителя. Совместная работа подразделений органов информации и библиографической службы библиотеки позволяет обеспечить надежность СБА и повысить качество библиографического обеспечения управленческой, научной, производственной и коммерческой деятельности обслуживаемых коллективов.

Большое влияние на организацию библиографической работы оказывает автоматизация библиографических процессов. Составление библиографических указателей, библиографическое информирование и справочно-библиографическое обслуживание осуществляются с помощью электронно-вычислительных машин. В результате во многом меняется содержание труда библиографа и, соответственно, изменяются организационные формы библиографической деятельности в библиотеке.

В библиотеках с небольшим штатом сотрудников должности библиографа нет и вся библиографическая работа ведется библиотекарями. Библиографическое информирование и справочно-библиографическое обслуживание в таких библиотеках осуществляется в пределах их скромных возможностей.

С точки зрения охвата организацию библиографической деятельности можно рассматривать на следующих уровнях:

- в масштабах страны, отдельного региона;
- в масштабах отдельно взятой библиотеки;
- в масштабах библиографического отдела;
- организация деятельности отдельного библиографа (личный уровень).

Организационно-функциональная структура библиографической службы зависит от ряда внешних и внутренних факторов. К первым относятся тип библиотеки и ее главные задачи, ведомственная принадлежность, состав индивидуальных и коллективных абонентов (пользователей), видовой состав и объем фондов. Среди внутренних факторов можно выделить: количество подразделений библиотеки, их территориальное размещение, число штатных работников, уровень их профессиональной подготовки, степень использования средств автоматизации.

Если говорить о принципах библиографической деятельности, то необходимо отметить, что важнейшие из них играют роль руководящих, методологических, определяющих качественный уровень деятельности. К ним относятся: научность, демократизм, принцип организации и самоорганизации.

Анализ библиографической практической деятельности как системы, ее внутренней структуры осуществляется, прежде всего, через выявление взаимосвязей основных ее элементов: субъекта (того, кто осуществляет деятельность) с его целями как идеальными прообразами деятельности; процессов как целесообразной активности субъекта, связанной с приложением материальных и духовных сил; предмета, на который направлено взаимодействие субъекта; средств, с помощью которых достигается намеченная цель; результата (как следствия достижения или не достижения цели).

В основе организации библиографической деятельности библиотеки любого типа лежат: нацеленность на решение приоритетных в данных условиях задач, стоящих перед библиотекой; рациональное сочетание централизации и децентрализации в организации библиографической службы библиотеки; доступность библиографического обслуживания для всех групп читателей (пользователей), в том числе услуг и продуктов в установленном законном порядке.

К признакам, которые в совокупности своей отражают все наиболее существенные характеристики библиографии как объекта систематизации относятся: цель, предмет, метод, жанр, социальная полнота, социальный уровень, структура, время, пространство, материальная конструкция, потребность.

Контрольные вопросы:

1 Какие современные требования к организации библиографической деятельности в библиотеках? Основные направления библиографической деятельности и принципы ее организации.

2 В чем зависимость организационно-функциональной структуры библиографической службы от типа библиотеки, ее места в библиотечной сети региона (отрасли), содержания и объема библиографических процессов и других факторов?

3 Какова организационно-функциональная структура библиографической службы областной библиотеки?

4 Какие особенности организационно-функциональной структуры библиографической службы ЦБС?

5 Какие особенности библиографической службы в специальных и научных библиотеках, органах НТИ?

6 В чем сущность организации библиографической службы в библиотеках, которые не имеют библиографическое подразделение?

Литература: [[5, с. 13-42](#); [8, с. 3-500](#); [10, с. 87-93](#)]

Тема 1.2. Основные функции библиографических подразделений библиотеки. Библиографические функции неблиблиографического подразделения библиотеки.

План:

1. Библиографическая служба как подсистема библиотеки, документально-информационных структур.
2. Методы управления библиографической деятельностью.
3. Планирование библиографической деятельности.
4. Учет библиографической работы и отчетность о ней.
5. Основные процессы менеджмента.
6. Библиографические функции неблиблиографических подразделений ЦБС.

Библиографическая служба - это подсистема библиотеки, ЦБС, иного информационного учреждения, обеспечивающая их библиографическую деятельность. В состав библиографической службы входят

- информационные ресурсы, представленные библиографическими и справочными источниками различных видов и мест хранения;

- персонал или субъекты библиографической деятельности;
- организационные формы библиографической деятельности;
- материально-техническая и экономическая база.

Ядро этой службы - библиографической подразделение (отдел, сектор) библиотеки. Оно является центром организации библиографической деятельности, уполномоченным оценивать качество библиографической продукции и услуг других подразделений, выполняющие библиографическую работу. Субъектами библиографической службы выступают библиографы и библиотекари-сотрудники библиографических отделов, а также других подразделений, выполняющих библиографическую работу. Материально-техническую базу библиографической службы образуют помещения для библиографической работы, оборудование и устройства для хранения и использования носителей вторичной документальной информации, средства подготовки и тиражирования библиографической информации, электронной связи и др.

Экономическую базу библиографической деятельности составляют средства из бюджета библиотеки (ЦБС), а также доходы от реализации библиографической продукции и дополнительных услуг. Основная их часть идет на заработную плату сотрудников, остальные - на комплектование справочно-библиографического фонда, включая подписку, на оплату услуг сетей связи и на расходные материалы.

Основными функциями сотрудников библиографического подразделения являются:

- ведение СБА;
- библиографическое информирование;
- справочно-библиографическое обслуживание читателей.

Кроме того, библиографы активно участвуют в подготовке и проведении всех мероприятий библиотеки (выставок, дней специалиста, обсуждении литературных произведений и т.д.), а также в формировании информационной культуры читателей.

Важными составляющими деятельности библиографической службы являются также два взаимосвязанных направления - методическая и научно-исследовательская работа. Методическая помощь оказывается сотрудникам других подразделений библиотеки, филиалов ЦБС, работникам библиотек других ведомств, специалистам информационно-аналитических центров, редакций и т.д.

Необходимость и масштабность методической работы, осуществляемой библиографами, объясняется тем, что процессы библиографирования и библиографического обслуживания входят в качестве обязательных элементов в содержание деятельности сотрудников большинства подразделений библиотеки и в первую очередь - отделов комплектования, обработки литературы, организации каталогов, обслуживания. Формы методической помощи могут быть самыми разнообразными - от индивидуальных консультаций и проведения семинаров до организации стажировки сотрудников в библиографическом отделе.

Планирование является ведущей функцией управления в социальных системах. В основе планирования библиографической работы, как и работы библиотеки в целом, лежат общие принципы планирования: научная обоснованность, директивность. Нельзя забывать также о главенствующей роли планирования в управлении библиографическими процессами, особенно в условиях организационно расчлененной

библиографической службы библиотек, когда библиографические процессы выполняются разными отделами библиотеки.

Различают два вида планирования - перспективное и оперативное (текущее). Перспективный план, разрабатываемый чаще всего на пять лет, носит прогностический характер и отражает тенденции развития библиографической деятельности библиотеки.

Годовой план библиотеки состоит из текстовой части, в которой излагаются основные задачи библиотеки на очередной год; перечня видов работ всех подразделений с цифровыми показателями по соответствующим разделам; объяснительной записки к плану. План библиографической работы является структурным разделом общего годового плана библиотеки. К контрольным показателям рекомендуется относить число читателей библиографического отдела, число посещений, количество книговыдач, библиографических справок, количество абонентов системы информирования, информационных мероприятий, составленных библиографических пособий и т.д. Набор показателей, подлежащих включению в годовой план, определяется с учетом типа библиотек. Однако при любом решении вопроса библиографическому подразделению крупной библиотеки в своем годовом плане целесообразно отражать все направления библиографической деятельности с детальным раскрытием их содержания. К этим направлениям относятся:

- формирование СБА (комплектование фонда справочных и библиографических изданий, пополнение каталогов и картотек, их редактирование, ввод БЗ в БД и т.д.);
- библиографическое информирование;
- СБО;
- составление библиографических пособий и их использование в работе с читателями;
- работа по библиотечно-библиографическому обучению читателей;
- методическая помощь библиотекам по вопросам библиографической работы;
- участие в научно-исследовательской работе библиотеки;
- повышение квалификации работников библиографического подразделения.

Нормирование библиографических процессов.

Роль годового плана как главного средства управления намного повышается благодаря использованию в планировании норм времени на выполнение библиографических процессов. Они позволяют достаточно точно определить объемы работ и рассчитать трудовые затраты на всю совокупность библиографических процессов, обосновать учет и отчетность, сравнить нагрузку исполнителей, оценить деятельность подразделений библиотеки и их сотрудников по сходным показателям, определить коэффициент трудового участия.

В 1997 г. были выпущены «Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках» (М, 1997), утвержденные Центральным бюро нормативов по труду Министерства труда и социального развития Российской Федерации. Они отличаются полным набором процессов и операций, относящихся в частности, к библиографической деятельности.

В свое время были изданы нормы времени, адресованные соответствующим типам библиотек. Одним из требований к планированию на основе норм является четкое формулирование названий процессов и правильное определение единиц их измерения и учета.

Методика планирования библиографической работы с использованием норм времени.

Разработка плана начинается обычно с изучения задач библиографической работы на предстоящий год. Предпосылкой для всех этапов планирования служит надежная информационная база, включающая знание об окружении библиотеки, ее пользователях и даже о ее конкурентах.

Анализируются итоги прошлого года и основные (предварительные) показатели, характеризующие выполнение плана текущего года, востребованность продуктов и услуг (как правило, план на следующий год составляется за 2 месяца до окончания текущего года). Необходимо не только обратить внимание на количественные показатели, но и выявить положительные моменты, учесть недостатки в работе и вызвавшие их причины, сделать правильные выводы.

Проект годового плана обсуждается на производственном совещании сотрудников библиографического подразделения и утверждается руководством библиотеки.

Помимо годового и квартальных планов в библиографическом подразделении практикуется составление специальных (целевых) планов на отдельные виды работ - проведение конкретного научного исследования, составление ретроспективного библиографического пособия и т.д.

Учет библиографической работы библиотек и отчетность.

Планирование библиографической работы не только способствует совершенствованию организации труда, но и позволяет наладить систематический контроль за всеми процессами, учет и отчетность. Учет в сочетании с контролем выступает в качестве важной функции управления библиографической деятельностью. В конечном итоге учет и контроль - это средство целенаправленного воздействия на коллектив сотрудников, участвующих в реализации плана.

Формы учета библиографической работы.

Текущая работа библиографов учитывается в индивидуальных дневниках, а также в едином журнале библиографического подразделения, где учет ведется по основным разделам, обозначенном в плане. Весьма важным в организации учета является правильное определение, как самих процессов, так и единиц учета. Единицами учета являются заявленная абонентами тема и оповещение о каждом документе. Такой первичный учет позволяет ежемесячно подводит итоги работы по процессам, подсчитывать время, затраченное на выполнение всех процессов, а также составлять индивидуальные отчеты каждый квартал.

Особенности учета справочно-библиографической работы.

Учет в этой области имеет специфические особенности. Его целесообразно вести по единой форме не только в библиографическом подразделении, но и в других отделах, занимающихся справочно-библиографическим обслуживанием. Ведение унифицированного. Единообразного учета способствует правильному и обоснованному планированию работы, изучению потока запросов, совершенствованию справочно-библиографического аппарата, повышению квалификации работников.

К объектам учета относятся разовые библиографические и фактографические запросы и ответы на них, выполненные в форме справок и консультаций (включая отказы), а также запросы, перенаправленные в другие библиотеки или службы информации. Учетной единицей является запрос и ответ на него - устная или письменная справка, содержащая сведения о документах по определенной теме, или об одной уточненной библиографической записи, или о местонахождении конкретного документа,

или о выявленном факте. Соответственно учет выполненных запросов производится путем суммирования всех справок, зарегистрированных в учетных формах, принятых в библиотеке.

Книга учета и бланки запросов являются важными первичными учетными документами; на их основе анализируют состояние справочно-библиографического обслуживания и составляют отчет. Важнейшей частью управления является контроль за выполнением плановых заданий, а также проверка выполнения предписаний технологических и должностных инструкций, соблюдения стандартов, норм времени на библиографические процессы.

Контроль выступает в качестве важнейшей функции управления библиографической деятельностью библиотек. Контроль за выполнением основных библиографических процессов возлагается на заведующего библиографическим отделом, а в ЦБС, не имеющих библиографического отдела, - на работника отдела методической и библиографической работы, или другого подразделения, в который входит библиографический сектор.

Отчет о выполнении планов библиографической работы.

Итоги выполнения квартальных и годовых отчетов, являющихся завершающим звеном учета, контроля и отчетности библиографического подразделения. Составляются отчеты на основе ежеквартальных отчетов библиографов, дневников и книги учета справочно-библиографической работы и библиографического информирования.

Форма и структура отчета должны соответствовать форме и структуре плана.

В отчетах библиографическая деятельность представлена показателями, характеризующими библиографическое обслуживание: количество выполненных справок, количество индивидуальных и групповых абонентов информационного обслуживания.

Контрольные вопросы:

1. В чем сущность функций управления, их общая характеристика? Роль библиографического подразделения в реализации функций управления.
2. В чем сущность планирования библиографической деятельности?
3. В чем сущность учета библиографической работы и отчетности о ней? Каковы особенности учета справочно-библиографического обслуживания и библиографического информирования, других направлений библиографической деятельности?
4. Какие существуют основные процессы менеджмента?

Литература: [[1, с. 3-1295](#); [2, с. 3-243](#); [4, с. 11-176](#); [8, с. 3-500](#)]

Тема 1.3. Информационная культура работников библиотеки и пользователей

Вся библиографическая деятельность библиотеки в конечном итоге нацелена на удовлетворение информационных потребностей читателей. Информационная потребность прямо или косвенно обуславливает все организационные и технологические аспекты библиографирования документов и библиографического обслуживания читателей в библиотеке. Отсюда — постоянный интерес библиотечно-библиографической науки и практики к информационным потребностям, к методам их изучения. Поэтому, рассматривая общие вопросы библиографической деятельности библиотек, нельзя пройти мимо изучения информационных потребностей как основы и

цели этой деятельности, проблем классификации потребителей библиографической информации. Особенно это важно для успешной организации библиографического обслуживания.

Информационная культура общества и личности должна обеспечить возможность непрерывного образования каждому человеку и повышение его ответственности за принимаемые решения. Под информационной культурой необходимо понимать такой уровень информационной подготовки, который позволяет человеку не только свободно ориентироваться в необходимой информационной среде, но и принимать участие в её формировании и преобразовании, содействовать информационным контактам. Категориями информационной культуры личности можно считать умение формулировать свои потребности в информации, эффективно осуществлять её поиск во всей совокупности информационных ресурсов, перерабатывать и создавать качественно новую информацию, вести индивидуальные информационно-поисковые системы, подбирать и оценивать информацию, а также способность к информационному общению и компьютерную грамотность.

В последнее время подтверждается взгляд на библиотеки как на органическую часть информационной среды ресурсов, к которой прилагаются компьютеры, программные средства, машиночитаемые источники информации, а возможность подключения к международным компьютерным сетям обогащает их еще и мировыми информационными ресурсами. Формирование информационной культуры читателей (что включает не только традиционную библиотечно-библиографическую культуру, но и умение оперировать информацией с использованием современных компьютерных средств) – одна из главных функций современной библиотеки. Для ее реализации библиотеки должны перейти от традиционной пропаганды библиотечно-библиографических знаний к целенаправленному информационному образованию читателей.

Процесс формирования информационной культуры – комплексный и должен осуществляться в библиотеке в пяти взаимосвязанных направлениях:

- 1) работа по совершенствованию комплектования и раскрытию библиотечных фондов;
- 2) систематическое изучение динамики информационных потребностей пользователей, особенно связанных с ценностно-ориентированной, познавательной, производственной деятельностью;
- 3) создание комфортных условий для удовлетворения информационных потребностей читателей;
- 4) совершенствование работы по повышению уровня библиотечно-библиографических и информационно-компьютерных знаний;
- 5) популяризация и реклама информационных услуг библиотеки среди пользователей.

Таким образом, вся деятельность библиотеки направлена на повышение информационного образования общества. Однако информационная грамотность (и ее распространение среди читателей) предусматривает воспитание доверительных отношений к библиотеке; желание стать ее постоянными посетителями; формирование у читателей навыков в сфере библиотечно-библиографических и информационно-компьютерных знаний; знакомство с информационными услугами библиотеки, с ведущими книгохранилищами мира, архивами, музеями, центрами информации и

документации, банками и базами знаний, информационными системами, виртуальными библиотеками глобальной компьютерной сети, возможностями использования информационных ресурсов за пределами библиотеки; ознакомление читателей с методами аналитико-синтетической обработки документов и переработки информации и др. Процесс формирования информационной культуры читателей требует дифференцированного подхода, подбора методик и программ обучения с учетом профессиональной специализации читателей, их информационных потребностей и информационной подготовки, навыков владения компьютерной техникой.

Диапазон информационных потребностей читателей, которые обращаются в библиотеку, неограничен. Поэтому организацию мероприятий по информационному образованию целесообразно проводить на трех уровнях:

1. Традиционное обучение пользованию библиотекой (библиотечная ориентация не ограничивается предоставлением информации о физическом состоянии фондов и оборудования, о существующей в библиотеке системе обслуживания).

2. Библиографическое обучение, изучение методов поиска информации и библиографических источников.

3. Обучение пользованию информацией на электронных носителях, электронными базами данных с применением компьютерной техники.

Содержание, формы и методы информационного образования читателей определяются не только уровнем их культуры чтения или профессиональными потребностями, но и условиями работы в библиотеке. Формы обучения отличаются способом передачи информации, широтой охвата аудитории: это выставки, обзоры, консультации, библиографические уроки, экскурсии, дни библиографии, путеводители, методические советы и др. Известно, что читатели отдают предпочтение формализованным мероприятиям, к которым можно отнести обзорные экскурсии по библиотекам и сжатые лекции по основам информационного поиска для тех, кто только что записался в библиотеку; предоставление возможности самостоятельно обучаться с использованием аудио- и видеокассет; распространение путеводителей по фондам и каталогам, памяток для самостоятельной ориентации; систему наглядной информации о структуре библиотеки, ее справочно-поисковом аппарате; подготовку и издание методических пособий о пользовании базами данных и электронным каталогом; курсы по обучению работе с компьютерной техникой.

Диалоговая форма общения – наиболее эффективная форма взаимодействия библиотекаря и читателя. Индивидуальное консультирование должно преобладать в работе с читателями. Положительные результаты даёт также информационное образование читателей в процессе удовлетворения их запросов, потому что читатель лично заинтересован в восприятии информации. Опыт показывает, что результативность информационного образования специалистов эффективна, если оно ведется вместе с существующими формами повышения профессиональной квалификации кадров. Это направление – перспективное, и его следует более активно внедрять в практику. В условиях формирования информационного общества библиотеки должны предоставлять пользователям доступ к электронным каталогам других библиотек, к электронным журналам, ко всем базам данных, имеющимся в библиотеках и информационных центрах. Это дает возможность даже в самой отдаленной библиотеке обеспечить пользователям тот же объем, глубину и качество информации, как и в большой библиотеке, учитывая при этом специфику региона, потребности и запросы любых

организаций и предприятий – как коллективных, так и индивидуальных потребителей информации.

В связи с этим одним из направлений деятельности библиотеки должно быть обучение читателей пользованию компьютерной техникой, что может осуществляться на коммерческой основе и проводиться на базе специально оборудованного класса, где одновременно можно обучать не только читателей, но и сотрудников библиотеки. Автоматизация библиотечных процессов требует от библиотекарей умения работать с электронными БД, владения компьютерными технологиями, что становится обязательным условием профессиональной подготовки сотрудников библиотечно-информационной сферы. Поэтому возникает проблема адекватного повышения информационной культуры библиотечных работников, которые сегодня должны быть не только «лоцманами книжных морей», но и навигаторами компьютерных сетей, чья деятельность формирует новую информационную среду. Проблема информационной культуры личности неисчерпаемая и должна решаться в библиотеке на современном уровне. В недалеком будущем при обучении информационной грамотности, как читателей, так и сотрудников библиотеки, будет использоваться подкастинг. Это относительно новый библиотечный сервис – способ доставки документов через Интернет с использованием звуковых файлов.

Культура чтения, как сложное явление, представляющее собой комплекс знаний, умений и навыков, включает: знание правил пользования библиотеками; осознанный выбор тематики чтения; ориентировку в источниках, прежде всего библиотечно-библиографическом аппарате библиотеки; системность и последовательность чтения; умение выбрать конкретный материал, информацию; знание правил гигиены чтения; владение приемами рационального чтения, обеспечивающего ориентирование в источниках информации, факсимильное освоение и глубокое понимание прочитанного; умение использовать и воплощать в практику полученную из источников информацию; владение аналитическими приемами конспектирования, реферирования и т.д. Разработан перечень требований к знаниям, умениям и навыкам, которыми должен владеть зрелый читатель (читатель-мастер), приступающий к чтению документа. Некоторые из умений – познавательные, проектируемые, конструктивные, коммуникативные, организаторские.

Информационная культура не только включает в себя библиотечно-библиографическую грамотность и культуру чтения, но и предусматривает овладение целым комплексом знаний о процессе информатизации вообще и в частности в регионе, районе, республике, государстве, где находится библиотека: I ориентирование в правовом поле информатизации, в проблемах авторского права, свободы слова, информационной безопасности личности; I понимание характера и особенностей современных информационных ресурсов, отдельных документов в информационных системах (библиотеках, архивах, банках данных и др.); I представление о возможностях декодирования различных носителей информации, плюсы и минусы традиционных и электронных средств сбора, систематизации, сохранения и поиска информации; I умение использовать современные информационные технологии, стремление постоянно повышать свою компьютерную грамотность.

Библиотеки, опираясь на закон «Об информации, информатизации и защите информации», формируют информационную культуру читателей путем ознакомления их с системой информации в стране и в мире. С увеличением фондов библиотек,

включением в них различных видов документов (в том числе аудио- и видеокассет, компакт-дисков, электронных изданий), усилением связей с другими информационными учреждениями возрастает роль ориентирующей информации – информации о информации. Информация о информации решает несколько задач. Во-первых, помогает пользователю ориентироваться как в помещении библиотеки, так и в его подразделениях, для чего выпускаются указатели, объявления, схемы структурных подразделений, размещения помещений и оборудования, технических средств и т.п. Во-вторых, предоставляет пользователю сведения о том, что имеется в библиотеке, в какой отдел необходимо обратиться за той или иной информацией, какие базы данных доступны и т.д. В-третьих, помогает пользователям ориентироваться в документах. Таким образом, одни путеводители помогают ориентироваться в помещении библиотеки, другие – содействуют ориентации в размещении документов и их содержании.

Справочно-библиографический аппарат стал более современным и подвижным. В нем значительное место занимают электронные каталоги, базы данных, интерактивное использование каталогов библиотеки. Библиотеки стремятся, чтобы Интернет стал частью СБА библиотеки. Для этого организуют обучение различных групп читателей методом поиска информации в Сети, создаются интернет-классы. В целях формирования информационной культуры библиотеки устанавливают контакты с другими организациями.

Среди мероприятий, которые проводятся специально, чтобы повысить уровень информационной культуры читателей, необходимо отметить: индивидуальные консультации по библиографическому поиску и методике работы с источниками; групповые консультации, беседы, лекции, в которых рассказывается о информационных системах стран мира, о том, как ими пользоваться, как развивать и совершенствовать свою информационную культуру; практические занятия с использованием традиционных и электронных информационных ресурсов (пользователи библиотеки изучают следующие темы: использование СБА; методика конспектирования, реферирования; ведение собственных поисковых систем; оформление списков использованных источников; поисковые системы и справочники; Интернет; способы и приемы рационального чтения; техника чтения).

В помощь развитию информационной культуры читателей издаются различные указатели литературы, памятки, путеводители по библиотеке и справочно-информационным службам, инструкции, методические рекомендации, разрабатываются специальные программы и методики, которые включают индивидуальное обучение с помощью электронных средств.

Навыки информационной культуры прививаются читателям дифференцированно через информационное и справочно-библиографическое обслуживание – путем проведения бесед, семинаров, лекций, консультаций, практических занятий, издания методических разработок. В библиотеках используются различные формы рекламы информационной культуры пользователей: устная форма – индивидуальные и групповые консультации, обзоры справочных, библиографических, информационных, электронных изданий, лекции, библиографические семинары, читательские конференции; наглядная форма – открытый доступ к книжным фондам, выставки справочных, библиографических, информационных, электронных изданий, новых поступлений, библиотечные плакаты различного назначения (схемы размещения книжного фонда,

пользования каталогами, схемы-алгоритмы различных вариантов поиска литературы в электронном каталоге и т. д.).

Комплексные формы представляют собой совокупность всех форм, отмеченных выше: информационно-библиотечные уроки, экскурсии по библиотеке, школы и университеты информационно-библиографических знаний, дни информации, факультетов, кафедр, дипломника, месячники (недели) пропаганды информационной культуры среди читателей.

Для того чтобы привить информационную культуру и грамотность пользователям, сотрудники библиотеки на каждом участке должны владеть формами и методами продвижения информационной культуры среди различных категорий читателей и подходить к этой работе дифференцированно. Прежде всего каждый сотрудник и особенно тот, кто ежедневно общается с читателями, должен в совершенстве владеть информационной культурой работы с источниками. Для сотрудников проводятся обзоры новых поступлений по специальности, новых информационных и электронных изданий.

Информационная культура – неотъемлемая часть общей культуры современного человека. Без понимания чтения как работы и творчества, т.е. без культуры чтения немислимо формирование информационной культуры, построение общества знаний – формирование общества знаний в нечитающем обществе невозможно. Исключительное значение приобретает библиотечное обслуживание в помощь формированию правовой культуры населения, поскольку информационно-правовая защита населения еще не достаточна. Очень большое значение приобретает библиотечное обслуживание в помощь непрерывному образованию пользователей. Непрерывное образование рассчитано на потребности читателя любого возраста, любой социальной принадлежности, любого уровня подготовки. Цель системы непрерывного образования – содействовать увеличению числа квалифицированных и образованных граждан. Использование в процессе непрерывного образования новых информационных технологий открывает новые возможности.

Постепенно сложилось представление о культуре чтения как о системе знаний, умений, навыков, необходимых читателю для работы с книгой в библиотеке. Наиболее значимым специалисты выделяют: осмысление читателем роли книги и чтения в своей жизни и жизни общества в целом; осмысление цели обращения к конкретному изданию; умение ориентироваться в источниках информации о произведениях печати и в самом издании, его справочном аппарате; высокий уровень восприятия и освоения прочитанного; навыки работы с текстом, умение организовать процесс чтения (конспектировать, делать тезисы, выписки, систематизировать записи и т.д.); навыки гигиены чтения; умение управлять темпом чтения в зависимости от цели, и др.

Понятно, что культура чтения – это фундамент, на котором только и можно строить другие конструкции: библиотечно-библиографическую грамотность, информационную культуру личности и др. Важной проблемой является переосмысление роли современного библиотекаря. Мировой опыт свидетельствуют, что в эпоху электронных коммуникаций библиотекарь должен быть не только хранителем книг и знатоком читательских запросов, но и специалистом в области новых цифровых технологий, проводником информационной культуры, менеджером и маркетологом в информационной библиотечной сфере.

В связи с этим возникает необходимость в постоянном оперативном расширении и принципиальном обновлении профессиональных знаний и навыков сотрудником

библиотек. Очевидно, что информационные ресурсы библиотек имеют значение стратегических ресурсов, которые определяют уровень социально-экономического развития страны. Библиотеки могут и должны стать классическим звеном в создании единого информационного и культурного пространства, в становлении прямых информационных связей с зарубежными странами, интеграции информационных ресурсов в международные информационные сети и банки данных, возобновлении утраченных информационных и культурных связей.

Информационную культуру специалиста определяют как культуру индивидуума, готового к творческой работе в условиях технолого-информационной культуры; её дополняют информационная этика, информационное поведение, информационная компетентность. К составляющим информационно-технологической компетентности можно отнести компьютерную грамотность – сформированные функциональные навыки обработки данных, т.е. возможность применения электронной техники с целью сохранения, обработки и использования информации. Компьютерная компетентность – это степень освоения информационных технологий, целостная система знаний информатики, познание себя как активного субъекта информационного общества, умение реализовывать творческие проекты в области программирования системной информатизации и др.

Информационная компетентность предусматривает умение воспринимать и осмысливать различную информацию, опираясь на системный подход в исследовании и использовании информационных коммуникаций, информационного аспекта отношений личности и общества, государственной информационной политики, системное осмысление содержания, сущности и цели информатизации, обеспечение экологии информационной среды и информационной безопасности. Освоение современных компьютерно-телекоммуникационных технологий предусматривает одновременное воспитание информационной культуры личности и чувства ответственности, связанного с применением современных технологий.

При высоком уровне информационной культуры граждан уменьшится количество случаев распространения недостоверной информации. Обучение информационной культуре осуществляется в ходе справочно-библиографического, информационно-библиографического обслуживания читателей дифференцированно с учетом целей чтения, возрастных, профессиональных особенностей, а также навыков и опыта самостоятельной работы с книгой и информационными ресурсами.

Чем выше уровень информационной грамотности сотрудников, тем успешнее библиотека будет выполнять возложенные на нее задачи. Обучение основам информационной культуры – процесс непрерывный. Только постоянное внимание к этому участку работы, использование всех возможных форм обучения и библиографических пособий дадут желаемый результат. Высокий уровень информационной культуры личности позволяет обеспечить такое состояние духовной, интеллектуальной, морально-этической, политической вооруженности человека, общества, государства, при котором никакие информационные воздействия на них не в состоянии вызвать деструктивные последствия на пути стойкого прогрессивного развития названных субъектов.

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте понятие «информационная потребность».

2. Охарактеризуйте формы и методы библиографического обучения работников библиотеки.
3. Охарактеризуйте объем библиографических знаний и навыков для разных групп читателей.
4. Охарактеризуйте формы и методы библиографического обучения читателей и пропаганды библиографических материалов.
5. Охарактеризуйте наглядные и печатные формы обучения.

Литература: [[1, с. 3-1295](#); [5, с. 245-263](#); [8, с. 3-500](#)]

Тема 1.4. Организация и технология библиографического обслуживания: дифференцированное и массовое, справочно-библиографическое

В специальной литературе, наряду с термином «библиографическое обслуживание», встречается термин «информационное обслуживание», являющийся более широким (родовым) понятием по отношению к термину «библиографическое обслуживание». В настоящее время оба эти термина закреплены в межгосударственном терминологическом стандарте 7.0-99. Под информационным обслуживанием понимается: «...обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг».

Библиографическая информация является одной из разновидностей информации, обеспечение которой потребителей определено в том же стандарте как и библиографическое обслуживание.

Следовательно, информационно-библиографическое обеспечение также является разновидностью обеспечения информационного. При этом, кроме самого процесса доведения библиографической информации (предоставления услуг), непременной составляющей является наличие соответствующих ресурсов, их совокупность, необходимая для удовлетворения долговременных информационных потребностей. Такие долговременные информационные потребности присущи, например, коллективу научных исследователей (лаборатории, отдела), работающему над конкретными научными темами.

Библиографическое обслуживание в качестве своего предмета имеет систему «библиографическая информация - потребитель», цели – создание таких условий деятельности, которые наилучшим образом могли бы способствовать доведению библиографической информации до читателя. Его результатом выступает объем «мероприятий», осуществленных в целях распространения сведений о документах: число выполненных библиографических справок, списков литературы, проведенных Дней информации, Дней библиографии, Дней специалистов, организованных выставок-просмотров, обзоров литературы и т.д. Все эти результаты реально обозримы, доступны для учета, и по ним главным образом судят о масштабах и качестве библиографической работы. В совокупности они обеспечивают достижение общей задачи данного процесса – удовлетворение потребностей в библиографической информации.

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

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

В качестве общей конечной цели библиотечно-информационного обслуживания выступает содействие удовлетворению информационных потребностей членов общества. В связи с этим изучение особенностей информационных потребностей рассматривается как основа формирования системы библиотечно-информационного обслуживания. Данные об информационных потребностях в той или иной форме используются при комплектовании и организации хранения информационных фондов, в процессе информационного, библиотечно-библиографического обслуживания потребителей информации и на других важных этапах деятельности информационно-библиотечных систем.

В процессе организации обслуживания можно выделить несколько последовательно реализуемых этапов:

- изучение пользователей;
- выбор режима и формы обслуживания;
- анализ информационных ресурсов, которые могут быть использованы при обслуживании;
- анализ эффективности инструментов навигации в информационных ресурсах;
- подготовка (или приобретение) информационной продукции;
- изучение эффективности обслуживания.

Потребители библиографической информации

Организовать должным образом библиографическое обслуживание нельзя без хорошего знания основных групп читателей, пользующихся услугами библиотеки. Поэтому возникает необходимость классификации читателей как реальных и потенциальных потребителей библиографической информации. С библиографической точки зрения наибольший интерес представляет дифференциация, в основу которой положены сферы профессиональной деятельности читателей, их должностной статус. Дифференциация потребителей необходима для четкого определения читательского назначения документов и средств информационного обслуживания. Основными группами потребителей, например, в сфере социальных наук являются: преподаватели, аспиранты, студенты высших и средних учебных заведений. Дальнейшая дифференциация может осуществляться по различным признакам: отрасли, специальности, образования, профиля учреждения.

В отраслевой библиографии выделяются две группы информационных потребностей:

- профессиональные
- непрофессиональные

Возникновение профессиональных библиографических потребностей в области общественных наук обусловлено необходимостью приобретения новых знаний, без которых невозможно решение научных и практических задач. Все библиографические потребности имеют сложную структуру: содержательную, функциональную, видовую, деятельностьную. Профессиональные библиографические потребности, например, в сфере образования, дифференцируются на три группы:

- библиографические потребности исследователей (ученых);

- библиографические потребности педагогов (в вузах их деятельность сочетается с научной);

- библиографические потребности специалистов-практиков.

Профессиональные библиографические потребности в области социальных наук удовлетворяют с помощью традиционных источников информации – текущих и ретроспективных научно-вспомогательных библиографических пособий, а также с помощью библиографических баз данных, а также посредством первоисточников.

Непрофессиональные библиографические потребности – это информационные потребности, которые вырастают на основе повседневных интересов читателей. Самым распространенным источником информации для широкого круга граждан, интересующихся социальными вопросами, являются периодические издания: журналы и газеты. Что касается источников библиографической информации, то различные группы потребителей информации по социальным наукам могут обращаться к ним в соответствии с образовательным и культурным уровнем.

Информационные потребности проявляются в информационных запросах, означающих осознание специалистом необходимости приобретения знаний по тому или иному вопросу. Однако запросы не отражают полностью содержание информационных потребностей, и это нужно иметь в виду в процессе библиографической деятельности, которая должна не только основываться на знании запросов, но и учитывать истинные информационные потребности во всем объеме.

Субъектом информационной потребности является потребитель информации, в качестве которого может выступать не только отдельный индивидуум, но и целый коллектив.

Установить категории специалистов по единой стандартной схеме, пригодной для всех отраслей науки и техники, сложно. В этих целях используют главным образом многоаспектные классификации, включающие ряд признаков. Совокупность этих признаков учитывает не только факторы, формирующие информационные потребности, но и конкретные цели их изучения. Такой подход принято считать наиболее объективным и обоснованным.

Не менее важным признаком классификации потребителей является сфера профессиональной деятельности. В соответствии с этим можно выделить следующие группы потребителей: исследователи, руководящие работники административно-управленческого аппарата (организаторы науки), научно-педагогические кадры высших и средних учебных заведений. Эти группы потребителей информации могут быть разделены в соответствии с дифференциацией отдельных участков профессиональной деятельности. Так, в группе исследователей можно выделить ученых-теоретиков, ведущих фундаментальные исследования, и ученых-экспериментаторов, выполняющих прикладные исследования в области естествознания.

Категория потребителей информации, в которую входят работники средних и высших учебных заведений подразделяется на преподавателей, исследователей (для вузов), лаборантов.

При классификации потребителей используют и другие признаки: занимаемая должность, образование и научный ценз, стаж работы.

Весьма распространенной является группировка по должностному положению. В зависимости от него выделяют потребителей трех уровней. К первому из них относятся директора научно-исследовательских учреждений, их заместители по науке, ученые

секретари. Второй уровень составляют заведующие лабораториями, секторами, отделами, группами. Третий уровень включает старших научных сотрудников, младших научных сотрудников, стажеров-аспирантов.

В соответствии с **образовательным цензом** следует выделить: аспирантов, сотрудников без ученой степени и кандидатов, докторов наук.

За основу классификации коллективных потребителей берут тип трудовой деятельности коллектива, отраслевую принадлежность, цели, задачи и должностные функции потребителей и прочее, либо совокупность признаков. В этом случае в качестве потребителей выступают, например, научно-исследовательские учреждения, учебные заведения, лаборатории, отдельные группы ученых, разрабатывающих определенную тему.

На формирование информационных потребностей влияет и уровень производства, и уровень доведения до потребителей библиографической информации: чем выше уровень производства, тем выше потребность в ней.

Нередко потребитель выражает свои потребности в соответствии с теми возможностями, которые предоставляет ему библиотека или орган информации. Например, наличие системы ИРИ может не только активизировать ее использование абонентами, но и определить потребность в ней у специалистов, не состоящих на индивидуальном обслуживании. Систематическое проведение дней информации, как правило, поддерживает постоянный интерес к ним потребителей информации. Осознание специалистами преимуществ автоматизированных ИПС, обеспечивающих полноту и оперативность информирования, обусловило рост потребностей в этих системах, а следовательно, и их активное внедрение в практику. При этом хорошее качество библиографического обслуживания также стимулирует потребности в библиографической информации, в то время как нерелевантное информационное обеспечение снижает заинтересованность специалистов.

Особую роль играет библиографическая грамотность специалиста. Исследователи в большей мере, чем производственники, осведомлены о системе библиографического информирования и лучше в ней ориентируются. Это существенно повышает степень использования ими и библиографической информации.

Информационные потребности специалистов любой отрасли знания сложны по своей структуре и представляют совокупность потребностей в первичных документах, в сведениях о первичных документах, т.е. в библиографической информации, а также в фактографической и концептографической информации.

Виды информационно-библиографического обслуживания.

Ни к одному вопросу не было привлечено в свое время столько внимания со стороны библиотечно-информационных работников, как к проблеме изучения информационных потребностей. А. И. Черный определяет информационную потребность следующим образом: информационная потребность – это «информация, для достижения какой-либо цели». Для ее удовлетворения создавались библиотеки и архивы, а в последнее время – сложные информационные системы. Как справедливо отмечают многие исследователи, именно нужды потребителей определяют виды обслуживания, которые им должны предоставить информационные специалисты.

Библиотеки любого уровня осуществляют функции информационных, научных, культурных и образовательных учреждений. Они накопили большие библиотечно-информационные ресурсы, которые интересны потребителям, и имеют довольно

большой арсенал приемов и методов пропаганды и информирования. Библиотеки играют двойную роль:

- создают и предоставляют информационные продукты и услуги;
- ведут просветительскую деятельность, информирование и консультирование потребителей.

Информационные потребности можно разделить на документальные, библиографические, фактографические.

Документальные информационные потребности – это потребности в документах.

Библиографические потребности – это потребности в сведениях о документах.

Фактографические – это потребности в сведениях фактического характера.

Все эти информационные потребности неразрывно связаны между собой, что обуславливает взаимосвязь и взаимодействие источников информации при удовлетворении информационных потребностей по социальным наукам.

Источниками документальной информации являются документы различных типов, видов, на разных носителях.

Источники библиографической информации – библиотечные каталоги, библиографические указатели, библиографические базы данных.

В качестве источников фактографической информации могут выступать документы различных типов и видов, включая энциклопедии, словари, справочники, статистические сборники, фактографические картотеки и базы данных.

Организация систематического информирования читателей является перспективным и приоритетным направлением деятельности библиотек.

Одним из видов этого обслуживания является библиографическое информирование, как «систематическое обеспечение библиографической информацией абонента в соответствии с его долговременно действующим запросом». В свою очередь оно подразделяется на три разновидности: индивидуальное, групповое и массовое информирование.

Первые две из названных относятся к дифференцированному библиографическому информированию, а последняя – к недифференцированному (массовому). Иначе говоря, дифференцированное информирование осуществляется с учетом информационных потребностей индивида или группы потребителей со сходными (близкими) информационными потребностями, а недифференцированное (массовое) – без учета этих потребностей широкого круга потребителей, как определено в стандарте – по социально значимым темам.

Дифференцированное информирование в режиме избирательного распространения информации (ИРИ).

Библиографическое информирование – одно из самых сложных видов обслуживания. Основу его составляет систематическое обеспечение читателей информацией в соответствии с их запросами. Наибольшая релевантность (соответствие запросу) передаваемой информации достигается в системе индивидуального (группового) библиографического информирования. Высокоорганизованными формами библиографического информирования являются избирательное распространение информации (ИРИ) и дифференцированное обеспечение руководства (ДОР).

Переход на обслуживание в режиме избирательного распространения информации, чаще всего называемом системой ИРИ, обеспечивает возможность

слежения за реакцией абонентов на посылаемые оповещения. Данная система является наиболее прогрессивной формой дифференцированного обслуживания. Она сформировалась и получила широкое распространение в органах информации, однако в ее основе заложены те же принципы, которые характерны для традиционного индивидуального и группового информирования в библиотеке. Принципиальное отличие ИРИ от традиционной формы заключается, прежде всего в надежно организованной, постоянно действующей и, как правило, формализованной **обратной связи** с потребителем информации.

Требования к системе ИРИ.

В строгом смысле системой ИРИ можно назвать такую систему информационного обеспечения, которая отвечает следующим требованиям:

- максимальная полнота доводимой до абонентов библиографической информации;
- краткое раскрытие содержания документа с помощью реферата (аннотации) и (или) набора ключевых слов;
- оперативность и регулярность доведения информации;
- наличие постоянно действующей обратной связи с абонентами; обеспечение абонента первичными документами или их копиями при поступлении на них запроса.

Для обеспечения полноты, наряду с отбором поступивших в библиотеку первичных документов и их обработкой для ввода в систему ИРИ, просматриваются текущие библиографические источники, которые могут содержать сведения о первичных документах, не приобретаемых библиотекой, но соответствующих информационным потребностям абонентов. Обычно для этой цели используются реферативные журналы и (или) библиографические источники типа.

Следует заметить, что стремление к максимально возможной полноте вводимых в систему документов может привести к нежелательной ситуации, суть которой состоит в следующем. При решении какой-либо задачи абонент системы, не имея четкого представления о необходимой ему информации, стремится всегда сам следить за публикациями по его специальности или по той проблеме, над которой он работает. Для этого он знакомится со всеми доступными у периодическими изданиями, а также с отечественными и зарубежными реферативными журналами. Затем, спустя некоторое время, библиотека или орган НТИ информируют его о тех статьях, с которыми он уже непосредственно познакомился. Ясно, что такая информация является для него лишней.

Чтобы избежать такой ситуации, целесообразно, по согласованию с абонентом, исключать из направляемых ему оповещений карточки со сведениями о статьях из тех журналов, которые он регулярно просматривает.

Существенное значение имеет соблюдение требования о раскрытии содержания документов, вводимых в систему. Наличие реферата, аннотации или перечня ключевых слов позволяет абоненту оценить документ не только с точки зрения соответствия содержания его информационным потребностям, но и сделать вывод о степени полезности информации, содержащейся в первичном документе. Ограничение библиографической записи только библиографическим описанием затрудняет предварительную оценку документа потребителем и может привести к «ложным» запросам.

Обслуживающий персонал большинства систем ИРИ состоит, как правило, из библиографов и специалистов информационной службы соответствующего профиля.

Однако это не означает, что система ИРИ может быть создана только при наличии информационной службы. Располагая квалифицированными кадрами библиотекарей-библиографов, практически любая библиотека имеет возможность перейти от традиционной формы информирования к обслуживанию в режиме ИРИ.

В условиях ЦБС эта деятельность координируется ИБО, сотрудники которого разрабатывают нормативные, технологические документы, составляют и рассылают в филиалы полный список периодических изданий, получаемых ЦБС и бюллетень «Новые книги».

Требование **оперативности и регулярности** доведения библиографической информации обуславливается необходимостью своевременного знакомства потребителя со всем новым, что происходит в интересующей его предметной области. Нерегулярное поступление информации и (или) запаздывание может сделать ее бесполезной или малоэффективной.

Наличие постоянно действующей обратной связи позволяет судить об эффективности библиографического информирования, оценивать соответствие посылаемых абонентам системы ИРИ оповещений о документах их запросам.

Как показывает практика, некоторые абоненты системы ИРИ отказываются от обратной связи, мотивируя это разными причинами. Объясняется это в значительной мере низкой информационной культурой. Работники библиотеки должны разъяснять важность обратной связи для улучшения качества обслуживания и по возможности повышать информационную культуру абонентов.

Немаловажное значение имеет и последнее требование, поскольку вторичная информация только «нацеливает» потребителя на первичные документы, и лишь последние в конечном итоге могут удовлетворить информационную потребность абонента.

Система ИРИ предъявляет более высокие требования к изучению информационных потребностей абонентов, иначе она может вызвать отрицательное с их стороны отношение и посеять недоверие к библиотеке как информационной службе. Поэтому целесообразно использовать такие методы изучения информационных потребностей, которые в условиях конкретной библиотеки дали бы наилучшие результаты.

Трудоёмкость обслуживания абонентов при переходе к системе ИРИ намного увеличивается. По этой причине ее внедрение в настоящее время возможно далеко не во всех типах библиотек. В частности, практически невозможно обеспечить ее функционирование на должном уровне в ЦБС государственных массовых библиотек. Поэтому в методическом пособии «Организация работы централизованной библиотечной системы» (1985) сказано, что индивидуальное информирование отдельных читателей по определенным темам может осуществляться письменно с применением лишь элементов избирательного распространения информации. Под элементами в данном случае понимается обратная связь с абонентами.

Обслуживание в системе ИРИ может осуществляться при введении библиографических записей в электронный каталог (ББД «Книги», «Статьи»). Обычно в крупных библиотеках (в частности ЦБС) вводом библиографических описаний книг в электронный каталог занимаются работники отдела обработки литературы, а журнальных статей — сотрудники библиографического отдела.

Используя обе базы данных на основе предварительного изучения информационных потребностей ведущих специалистов библиографы (в филиалах – библиотекарь, который назначается ответственным за ИРИ) регулярно оповещают их о вновь поступивших документах в фонд библиотеки.

Как уже отмечалось, система ИРИ предполагает постоянно действующую обратную связь, при которой абонент реагирует на каждое библиографическое сообщение. С этой целью библиографическая информация направляется абонентам на специальных картах с отрывным талоном, который и служит средством обратной связи.

Получая регулярно, в установленные сроки партию карт, потребитель после просмотра должен обвести одну из цифр на талонах и вернуть их в библиотеку или информационную службу, а карты с описанием документов оставить для личной картотеки (или картотеки соответствующего подразделения как группового абонента). На образце приведена пятибалльная шкала оценок. Имеются другие варианты ранжированной оценки полученной информации (от трех до шести баллов), однако во всех случаях обязательно присутствуют два существенных показателя: **представляет интерес (ценная информация); не соответствует теме запроса.** Таким образом, абонент оценивает документ по библиографическому описанию или по описанию и реферату (аннотации). На основе анализа талонов обратной связи осуществляется оценка системы, корректируются запросы потребителей, состав направляемой им библиографической информации. Важным требованием к системе ИРИ является обеспечение абонентов первичными документами или их копиями. С этой целью в талон обратной связи вводится специальный код, обозначаемый обычно цифрой «0» или «1».

Анализ запросов по талонам обратной связи позволяет вносить коррективы в тематический план комплектования библиотеки. Это существенно в тех случаях, когда в систему вводятся сведения об отсутствующих в фонде библиотеки документах. Если запросов поступило много, библиотека принимает решение об обеспечении потребителей такими документами (использует ЭДД (МБА) или приобретает их).

В самой системе избирательного распространения информации заложены возможности для ее оценки на основе анализа талонов обратной связи. Значительно сложнее обстоит дело с оценкой эффективности традиционных форм библиографического обслуживания. В этом случае обратная связь проявляется обычно только в запросе потребителя на документ, о котором он был проинформирован библиотекой, и оценка потребителем каждого поступившего к нему библиографического сообщения не обеспечивается. Кроме того, запрос вообще не обязателен, поскольку читатель может получить документ, о котором он был проинформирован библиотекой, и по другим каналам. Поэтому библиотеки периодически прибегают к непосредственным контактам с абонентами, к специальным опросным листам или анкетированию. Анализируя ответы, они вносят коррективы в свою работу.

Учет работы ведется по следующим параметрам:

- количество абонентов;
- количество тем;
- количество оповещений (растиражированных), информационных сообщений.

Массовое библиографическое информирование.

Массовое библиографическое информирование призвано содействовать информированию широкого круга лиц и коллективов, заинтересованных в систематическом получении сведений о вновь появляющейся литературе. В ГОСТе 7.0-

99 оно определяется как «информирование широкого круга потребителей информации по социально значимым темам». В этом кратком объяснении нет упоминания об информационных потребностях, с учетом которых этим же ГОСТом определяются термины «индивидуальное» и «групповое библиографическое информирование». Однако это не означает, что «широкие круги потребителей» не имеют информационных потребностей. В данном случае речь идет о такой форме обслуживания, при которой индивидуальные и групповые информационные потребности не принимаются во внимание. Массовое информирование служит одним из средств пропаганды литературы, поступающей в фонд библиотеки.

Распространенной формой массового библиографического обслуживания является выпуск информационных бюллетеней, в которых сведения о поступивших в библиотеку изданиях располагают в определенном порядке (чаще всего в систематическом).

Некоторые библиотеки проставляют шифр книги и индекс классификационной схемы, что облегчает ее поиск по запросу читателя. Одно из важнейших требований, предъявляемых к бюллетеням, – оперативность их издания и сведение к минимуму информационного интервала (времени от поступления литературы в библиотеку до отражения ее в очередном номере бюллетеня). Оптимальный вариант – ежемесячное издание бюллетеней с информационным интервалом, не превышающим полутора месяцев.

В небольших библиотеках, не имеющих возможности издавать бюллетени, составляют списки новых поступлений и вывешивают, как правило, у стола выдачи литературы. Нередко списки заменяют картотекой, которую помещают на столе выдачи или рядом с каталогами. И в том, и в другом случае информирование о новых поступлениях должно вестись систематически, с заранее установленной периодичностью, о которой следует ставить в известность читателей библиотеки.

Для информирования о новых поступлениях используются СМИ. На страницах местных газет (областных, городских, районных) и многотиражек публикуются списки и краткие обзоры, подготовленные библиотеками. Отдельные библиотеки ведут на страницах газет постоянную рубрику («Книжная полка», «Новые книги»), в которой публикуют сведения о наиболее интересных книгах, поступивших в их фонды. Такие же материалы, подготовленные специальными библиотеками, печатаются на страницах многотиражек высших учебных заведений, НИИ, предприятий.

Эффективной формой ознакомления читателей библиотеки с новыми поступлениями является проведение дней специалиста, дней информации, выставок-просмотров. Преимущество их состоит в том, что читатели имеют возможность непосредственно знакомиться с поступившими в библиотеку материалами. Необходимость этих мероприятий можно изучить посредством анкетирования.

День специалиста – это комплексная форма обслуживания, сочетающая непосредственный показ первичных и вторичных документов с другими мероприятиями по пропаганде достижений науки и техники. По характеру и назначению День специалиста занимает промежуточное место между массовым и групповым библиографическим обслуживанием. Как говорит само название, он организуется для специалистов определенной категории (экономистов, учителей).

Если День специалиста проводится для данной категории работников впервые, подбор литературы осуществляется ретроспективно, при повторном проведении –

ограничиваются новыми поступлениями. **Наряду с показом** отобранных первичных и вторичных документов День специалиста включает **чтение лекций, демонстрацию фильма по данной тематике и обязательно библиографический обзор основной литературы.**

Кроме того, на ДС выступают сотрудники отдела комплектования (состояние и проблемы комплектования по теме ДС); библиографического (консультации по СПА (собственному и сети Интернет - НБ, РНТБ...), обзор информационных (РЖ) и библиографических пособий); специализированных отделов (секторов) обслуживания, например, сектор литературы по искусству (обзор справочных изданий).

Такой комплекс мероприятий и возможность непосредственного общения специалистов между собой («неформальный» канал коммуникаций) превращает День специалиста в весьма эффективное средство пропаганды новейших достижений науки и техники, передового производственного опыта. В некоторых библиотеках специалистам могут быть предоставлены копии малообъемных документов или же они могут получить по ЭДД, МБА материалы, с которых нельзя снять копии.

День информации – это тоже комплексное мероприятие, предусматривающее информацию о новых поступлениях, включая и библиографические материалы. Периодичность проведения Дня информации зависит от количества поступающей литературы; при небольшом объеме поступлений организуется один раз в месяц. В крупных библиотеках выставка новых поступлений обновляется еженедельно.

О днях информации библиотека извещает читателей, организации и учреждения, находящиеся в зоне обслуживания, с помощью плаката, по местному радио и через местную печать, а также путем рассылки специальных писем-извещений. Особенно важна такая реклама в начальный период организации Дней информации.

Выставка-просмотр или подборка новых поступлений организуется, как правило, в читальном зале библиотеки (продолжительность один-два дня). Литературу группируют по основным отраслям знаний и раскладывают на столах. Источники библиографической информации (текущие и ретроспективные указатели) также подбирают и в соответствии с их содержанием располагают вместе с первичными документами. Работники библиотеки организуют сбор заявок от посетителей на заинтересовавшие их материалы, проводят консультации, обращают внимание на необходимость знакомства с библиографическими источниками, отражающими литературу вопроса.

В некоторых библиотеках показ новых поступлений сопровождается устным библиографическим обзором наиболее ценных книг. Иногда этот обзор записывается, и при желании читатели могут его прослушать. Готовит обзор, как правило, библиограф, но могут привлекаться и сотрудники других подразделений, в том числе отдела комплектования и обработки, первыми анализирующие содержание поступивших книг в процессе каталогизации и индексирования.

Поскольку Дни информации проводятся в течение двух-трех дней и далеко не всем читателям удастся посетить библиотеку именно в эти дни, эффективность данного мероприятия в региональных библиотеках (в том числе отраслевых) снижается. Поэтому весьма желательно иметь картотеку новых поступлений. Ею могли бы воспользоваться читатели, не присутствовавшие на Дне информации. Кроме того, участники ДИ могут получить бюллетень «Новые книги» в электронном виде для более тщательного изучения новой литературы.

Успешное развитие библиографической деятельности библиотек любого типа и особенно такого направления, как библиографическое информирование специалистов, немислимо без установления тесных связей с библиотеками других ведомств и информационными службами, без координации этой работы внутри отрасли, региона (области, района, города). Сегодня общепризнанным является такое положение, когда ни одна, даже самая крупная библиотека не в состоянии удовлетворить информационные потребности читателей, опираясь только на свои информационные ресурсы.

Современное общество считается информационным. За последние годы в мире наблюдается заметное возрастание роли библиотек в развитии науки, культуры, образовании и экономике. Наиболее актуальными становятся не только компьютеризация библиотек, создание электронных ресурсов, но и интеграция усилий по расширению информационно-библиотечных сетей, разработка и средств совместного использования дорогостоящих электронных информационных ресурсов. Становятся все более очевидным, что для расширения глобальных проблем неравенства в освоении цифровых технологий необходима кооперация не только в рамках одной страны, но и международные интеграционные связи. Современные технологии, опирающиеся на компьютерную технику, дают возможность решать различные познавательные задачи на более высоком качественном уровне. А значит, мы не только должны, обязаны внедрять компьютерные технологии, словом, «быть» технически привлекательными» для своих читателей. Но не стоит рассматривать автоматизацию библиотеки как цель, это лишь средство для более полного доступа и использования имеющихся информационных ресурсов. При этом следует помнить, что наша деятельность зависит не только от материально-технической базы и имеющихся фондов, но и от профессиональной компетентности ее специалистов.

Помимо традиционных способов профессионального общения, сегодня активно, используются его современные варианты, основанные на использовании новых информационных технологий:

- электронные журналы – отличающиеся быстротой публикаций, оперативностью и доступностью (при наличии доступа в Интернет):

- архивы электронных публикаций – содержащие полные тексты выступлений и докладов, а также материалы, которые по каким-либо причинам не вошли в печатное издание;

- интернет-конференции – основные преимущества которых заключаются в дистанционном участии, доступности информации для ознакомления и обслуживания, неограниченности количества участников, в возможности посещения разных секций;

- профессиональные форумы в сети Интернет предоставляют возможность специалистам обсуждать актуальные проблемы, проводить консультации.

В настоящее время существует большое количество Интернет-ресурсов, посвященных общеобразовательным и актуальным темам. Знакомство с ним и ему подобными ресурсами может оказать значительную помощь библиотеке, при организации информационного обслуживания пользователей.

Конец XX века ознаменовался стремительным развитием информационных технологий, что помогло снизить влияние географических, ведомственных и других барьеров, стоящих на пути обеспечения доступности информации. Информационное обслуживание стало ориентироваться на использование совокупных информационных ресурсов общества. Инструментами навигации в этих ресурсах явились электронные

каталоги, как отдельных библиотек, так и библиотечных консорциумов. Межбиблиотечный абонемент трансформировался в электронную доставку документов.

Контрольные вопросы:

1. Соотношение понятий «Информационное обслуживание» и «Информационное обеспечение».
2. Основные потребители дифференцированного библиографического информирования.
3. Технология дифференцированного библиографического информирования.
4. Дифференцированное информирование в режиме избирательного распространения информации (ИРИ).
5. Массовое библиографическое информирование: списки новых поступлений в библиотеку как форма массового информирования.
6. Комплексные формы информирования.
7. Организация и технология справочно-библиографического обслуживания.

Литература: [\[2, с. 3-243; 5, с. 192-244; 8, с. 3-500\]](#)

Тема 2.1. Планирование и нормирование библиографической деятельности

Планирование является ведущей функцией управления в социальных системах. С полным основанием это можно отнести и к управлению библиографической деятельностью. Особенно велика роль планирования в областных библиотеках с их организационно расчлененной библиографической службой. В планах определяются цели и основные задачи библиографической деятельности библиотеки, меры по их реализации. Четко организованное и научно обоснованное планирование библиографических процессов способствует правильной расстановке кадров, распределению обязанностей между работниками библиотеки, рациональному использованию материально-технических и финансовых ресурсов.

В основе планирования библиографической работы, как и работы библиотеки в целом, лежат общие принципы планирования: научная обоснованность, директивность.

Научная обоснованность предполагает учет реальных условий и возможностей библиотеки, использование достижений библиографической теории и практики, внедрение прогрессивной технологии и передового опыта. Важно обеспечить также согласованность планируемых работ по различным связанным между собой процессам, учитывая при этом реальные возможности выполнения этих процессов работниками библиотеки. Утвержденный руководством план приобретает силу директивного документа, требующего неукоснительного выполнения. Изменения и дополнения вносятся в план только с разрешения руководства при наличии соответствующего обоснования.

Контрольные вопросы:

- 1 Планирование как одна из функций управления.
- 2 Перспективное и оперативное планирование библиографической работы
- 3 Раскрыть особенности различных нормативных материалов.

Литература: [[5, с. 271-280](#); [8, с. 3-500](#); [9, с. 119-199](#)]

Тема 2.2 Учет библиографической работы библиотек и отчетность

Планирование библиографической работы не только способствует совершенствованию организации труда, но и позволяет наладить систематический контроль за всеми процессами, учет и отчетность. Учет в сочетании с контролем выступает в качестве важной функции управления библиографической деятельностью. На базе учета осуществляется контроль за ходом выполнения плана, что позволяет регулировать деятельность библиографического отдела, своевременно принимать необходимые меры к устранению причин, отрицательно влияющих на ход выполнения плановых заданий. В конечном итоге учет и контроль - это средство целенаправленного воздействия на коллектив сотрудников, участвующих в реализации плана.

Весьма важным в организации учета является правильное определение как самих процессов, так и единиц учета. Оно не должно расходиться с названиями процессов и единиц измерения, записанных в годовом плане. Так, единицами учета дифференцированного библиографического информирования являются не только индивидуальные и коллективные абоненты, но и количество их долговременных запросов, а также сигнальных оповещений. Единицами учета являются заявленная абонентами тема и оповещение о каждом документе. Такой первичный учет позволяет ежемесячно подводить итоги работы по процессам, подсчитывать время, затраченное на выполнение всех процессов, а также составлять индивидуальные отчеты за каждый квартал.

Контрольные вопросы:

- 1 Охарактеризуйте формы учета библиографической работы.
- 2 Особенности учета справочно-библиографической работы.
- 3 Отчет о выполнении планов библиографической работы библиотек и отчетность.

Литература: [[4, с. 3-110](#); [5, с. 281-290](#); [8, с. 3-500](#)]

Тема 2.3. Методическое руководство библиографической деятельностью

Методическое руководство является одной из форм управления библиографической деятельностью библиотек. Хотя это управляющее воздействие носит рекомендательный характер, однако его организационное влияние на библиографическую деятельность библиотек весьма значительно.

В связи с социально-экономическими изменениями в обществе во второй половине 1990-х гг. на страницах специальной печати дискутировался вопрос о статусе и функциях методической службы библиотек. Несмотря на наличие разных точек зрения на содержание и формы работы (и даже на смену названий методических подразделений в некоторых библиотеках) общепризнанной остается функция оказания помощи работникам библиотек со стороны методической службы. Именно в этом заключается сущность методической работы.

Характерной особенностью в изменившихся условиях является усиление консультационной работы, являющейся одной из форм организационно-управленческого воздействия со стороны методических центров на библиотеки низового уровня. При

этом не потеряли своего значения и другие формы оказания помощи, но их воздействие носит сугубо рекомендательный характер, без жесткого администрирования.

Контрольные вопросы:

1. Методическое руководство как одна из форм управления библиографической деятельностью библиотек.
2. Основные формы методической работы.

Литература: [[1, 3-1294](#); [2, с. 3-243](#); [5, с. 263-290](#); [8, с. 3-501](#)]