

**Министерство культуры Донецкой Народной Республики**

**ГУК «ДОНЕЦКАЯ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ  
БИБЛИОТЕКА ИМ. Н. К. КРУПСКОЙ»**



**Создание современной системы библиографического  
информирования: использование традиционных и  
информационно-коммуникационных технологий**

(методические и практические рекомендации для библиотек)

Донецк 2017

ББК 78.303.8

С 58

Создание современной системы библиографического информирования: использование традиционных и информационно-коммуникационных технологий (методические и практические рекомендации для библиотек) / М-во культуры Донецкой Народной Республики, ГУК «Донец. респ. универс. науч. б-ка им. Н. К. Крупской»; сост. Т. Н. Дрёмова; ред. Л. П. Свиркова, О. А. Пинзон; науч. ред. О. В. Потапова; отв. за вып. И. А. Горбатов. – Донецк, 2017. – 36 с.

В данных рекомендациях предпринята попытка обобщить уже имеющийся опыт информационного обслуживания пользователей. Основное внимание обращено на проблемы организации и совершенствования информационного обслуживания. Подробно охарактеризованы современные подходы к организации информационно-библиографической работы, формы и методы поиска информации в традиционном массиве документов и цифровой среде.

Рекомендации адресованы работникам библиотекам для использования в практической деятельности.

Составитель:	Т. Н. Дрёмова
Редакторы:	Л. П. Свиркова О. А. Пинзон
Научный редактор:	О. В. Потапова
Ответственный за выпуск:	И. А. Горбатов

© ДРУНБ, 2017

## Предисловие

Информационное обслуживание пользователей является одним из традиционных направлений в деятельности современных библиотек, главная задача которого – содействие удовлетворению информационных потребностей членов общества.

Основой для организации информационной работы является потребность в информации различных категорий пользователей. Это предполагает изучение их информационных потребностей, обеспечение доступа к традиционным массивам документов и интернет-ресурсам. Для реализации этого направления работы необходимы не только знания традиционных видов и форм библиографического информирования, но и умение работать с интернет-ресурсами, что позволит расширить информационный потенциал библиотек и компенсировать недостаток печатных документов.

Библиографическая практика накопила определенный опыт работы в этом направлении за счет создания и предоставления информационных продуктов и услуг. Особое место в этой работе сегодня занимает использование современных информационных технологий.

В данных рекомендациях предпринята попытка обобщить уже имеющийся опыт информационного обслуживания пользователей. Основное внимание обращено на проблемы организации и совершенствования работы. Подробно охарактеризованы современные подходы к организации информационного обслуживания, формы и методы поиска информации в традиционном массиве документов и цифровой среде. В издание включены профессиональные термины и определения, раскрывающие содержание основных понятий, относящихся к информационно-библиографическому обеспечению и входящие в систему СИБИБД. Используются статьи и другие материалы специалистов-практиков в области информационного обслуживания пользователей. Техническое оснащение библиотек не всегда позволяет использовать в работе новые информационные технологии, поэтому даны рекомендации по совершенствованию традиционной системы информирования.

В соответствии с Указом Главы Донецкой Народной Республики от 22 ноября 2016 года № 399 «О применении стандартов на территории Донецкой Народной Республики» разрешено «временно применять на территории Донецкой Народной Республики стандарты и другие нормативные документы по стандартизации Российской Федерации, не противоречащие законодательству Донецкой Народной Республики, наделив стандарты статусом государственных».

В случае отсутствия соответствующего стандарта и другого нормативного документа по стандартизации Российской Федерации временно применять на территории Республики стандарты Украины, действовавшие на дату вступления в силу Конституции Донецкой Народной

Республики, не противоречащие законодательству Донецкой Народной Республики, наделив стандарты статусом государственных».

Используемые в рекомендациях стандарты по библиотечному делу: ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» и ГОСТ 7.73-96 «Поиск и распространение информации. Термины и определения» входят в систему стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД) Российской Федерации и используются в практической деятельности библиотек.

## **1. Организация информационного обслуживания**

### **1.1. Общее понятие о библиографическом информировании и информационных ресурсах**

В ГОСТе 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» (далее ГОСТ 7.0-99) понятие **«информационное обслуживание»** определено как «обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг».

**Библиографическая информация**, как информация о документах, выступает в роли посредника в социальных (документальных) коммуникациях. Социальные коммуникации – это системы общения, связей, передачи информации между людьми и/или социумами посредством обмена документами. Основная социальная функция информационного обслуживания проявляется в обеспечении доступа к информационным массивам документов. Коммуникативная функция библиографической информации дает возможность довести до потребителей сведения о необходимых и полезных для них документах. Она связана с удовлетворением общих, групповых и индивидуальных объективно существующих информационных потребностей.

Согласно ГОСТу 7.0-99 **библиографическое информирование** определяется как «систематическое обеспечение библиографической информацией абонента в соответствии с его долговременно действующим запросом».

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

Цель этой работы – регулярное оповещение о выходе новых изданий, о полученных библиотекой новинках, а также об имеющейся в данной библиотеке литературе по тем темам и проблемам, которые интересуют читателей в течение длительного периода или постоянно.

Закон Донецкой Народной Республики «О библиотеках и библиотечном деле» от 3 июня 2016 года № 135-ІНС закрепляет право пользователей библиотек бесплатно получать:

- информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- информацию из других библиотек с помощью каналов связи [ст. 23].

Для упорядочения этой работы предлагаем разработать «Положение об информационном обслуживании в ЦБС», в рамках которого будут определены основы и принципы организации информационного обслуживания пользователей в соответствии с концепцией развития библиотек системы и современных информационных потребностей общества.

При разработке «Положения...» важно учитывать:

- специфику информационных потребностей своих пользователей;
- наличие готовой информационной продукции;
- свои ресурсные возможности.

«Положение об информационном обслуживании ЦБС» может включать следующие направления:

- организация единой информационной службы ЦБС;
- полное, оперативное и качественное предоставление информации в соответствии с информационными запросами пользователей;
- обслуживание пользователей на основе использования традиционных и современных информационных технологий;
- информационная поддержка социально значимых программ (проблем) Республики;
- использование в практике работы основных видов информационно-библиографического обслуживания:
  - недифференцированного (массовое);
  - дифференцированного (индивидуальное и групповое (коллективное));
- выявление приоритетных групп пользователей и осуществление массового, группового (коллективного) и индивидуального информирования;
- дифференцированное информирование в режиме избирательного распространения информации (ИРИ) и дифференцированного обслуживания руководителей (ДОР);
- библиографическое информирование по краеведческой тематике;
- использование мероприятий комплексного информирования.

Дни информации, выставки (просмотры) новых поступлений, устные библиографические обзоры новинок литературы, списки (бюллетени) новых поступлений; Дни специалиста, отраслевые и тематические списки новинок, тематические устные библиографические обзоры, ярмарки информационных услуг, информационные, стенды и другое.

Проблема создания и использования информационных ресурсов является актуальной в современном мире.

В ГОСТе 7.0-99 даны определения: «**информационные ресурсы**: совокупность данных, организованных для эффективного получения достоверной информации», термин «**документные ресурсы**» определён как «вид информационных ресурсов, представляющий совокупность отдельных документов в информационных системах».

Библиотечные информационные ресурсы представляют главным образом опубликованную и тиражированную информацию в виде изданий на разных носителях, используемых для удовлетворения потребностей общества и отдельных его членов (потребителей информации).

Основным библиотечно-информационным ресурсом современной библиотеки остается библиотечный фонд, который включает издания в различных форматах и на различных носителях: книги, статьи, патенты, авторефераты диссертаций, технические переводы, аудиовизуальные и электронные документы, другие.

В настоящее время вместе с развитием информационных технологий появились и активно развиваются электронные источники информации – электронные библиотеки, электронные журналы, книги, информационные системы, электронные коллекции, фактографические, библиографические и полнотекстовые базы данных.

Основным и наиболее распространенным типом информационных ресурсов, который библиотека формирует самостоятельно либо совместно с другими библиотеками является электронный каталог на фонд библиотечной системы или отдельной библиотеки.

Помимо электронного каталога библиотеки создают самостоятельно разнообразные базы данных: библиографические, фактографические, полнотекстовые, в том числе базу официальных документов, принимаемых органами местного самоуправления.

В обязательном порядке библиотека создает краеведческий электронный ресурс: тематические базы данных, отражающие направления развития органов местного самоуправления, историю края, его культуру, науку, образование и т. д. Если технические возможности не позволяют создать электронный ресурс, необходимо продолжить работу с общепринятым традиционным карточным краеведческим каталогом или картотеками (в филиалах ЦБС).

В связи с возрастанием роли информации в современном обществе библиотека как обладатель ресурсной базы может выступать в качестве одного из производителей информационных продуктов и услуг.

**Библиотечная услуга** – это конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки.

**Информационный продукт** есть результат создания или семантической переработки информации в документированной форме, допускающей

многократное использование продукта в процессе удовлетворения информационных потребностей.

**Информационная услуга** – предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу, т. е. предоставление пользователю информационных продуктов (ранее подготовленной информации) в соответствии с ранее поступившим запросом или выявленной информационной потребностью.

## 1.2. Информационные потребности и пути их выявления

Основой для формирования системы информационного обслуживания является выявление и изучение особенностей информационных потребностей пользователей, которые в дальнейшем проявляются в информационных запросах.

В соответствии с ГОСТом 7.73-96 «Поиск и распространение информации. Термины и определения» «**информационная потребность**» — это характеристики предметной области, значения которых необходимо установить для выполнения поставленной задачи в практической деятельности».

Информационная потребность – это необходимость своевременного получения релевантной (актуальной, значимой, важной, существенной) информации в соответствии с характером и целями выполняемой работы.

Информационные потребности классифицируют как профессиональные и непрофессиональные.

Виды информационных потребностей можно разделить следующим образом: документальные, библиографические и фактографические.

Документальные информационные потребности – это потребности в документах.

Библиографические потребности – это потребности в сведениях о документах.

Фактографические – это потребности в сведениях фактического характера.

Источниками документальной информации являются документы различных типов, видов, на разных носителях [5].

Источниками библиографической информации – библиотечные каталоги, библиографические указатели, библиографические базы данных, электронные ресурсы.

Источниками фактографической информации могут быть документы различных типов и видов, энциклопедии, словари, справочники, статистические сборники, фактографические картотеки и базы данных.

Информационные потребности по своим особенностям подразделяются на общественные (объективные), коллективные и индивидуальные.

Объективные потребности вытекают из задач социального, экономического и культурного развития города, района, страны.

Коллективные информационные потребности – потребности каких-либо целевых групп.

Индивидуальные информационные потребности – это потребности индивида.

Выявление информационных потребностей – один из важнейших этапов, который оказывает существенное влияние на формирование информационных ресурсов библиотеки и определяет дальнейшие действия библиотеки по организации информационно-библиотечного обеспечения пользователей.

Выявление информационных потребностей (а также возможностей конкретной библиотеки их удовлетворения) осуществляется путем:

- опроса (анкетирование, интервьюирование, беседа) пользователей;
- анализа информационных ресурсов, которые могут быть использованы при обслуживании;
- анализа эффективности инструментов навигации в информационных ресурсах;
- анализа документовыдачи.

Анкетирование – наиболее распространенный и отработанный метод, который позволяет охватить достаточно большой круг пользователей. С помощью системы вопросов, представленных в анкете, можно получить ценную информацию об информационных потребностях пользователей.

Метод беседы – свободный обмен мнениями, который может быть существенным дополнением в исследовании информационных потребностей пользователей.

Наблюдение – сбор данных об изучаемом объекте путем непосредственного восприятия и регистрации всех факторов, касающихся изучаемого объекта. Он связан с наибольшими ограничениями, поскольку применим для небольших групп.

Эти методы позволяют установить деловые контакты между потребителями информации и работниками библиотек, определить, изучить и предсказать их информационные потребности.

Следует иметь в виду, что практически каждый современный человек может иметь много разных по характеру и содержанию информационных потребностей. Все это необходимо учитывать при организации библиографического информирования.

### **1.3. Организация библиографического информирования (общие вопросы)**

Для эффективного обслуживания пользователей необходимо иметь четкое понимание того, кому, когда, в каком виде и какая информация должна быть представлена. Число абонентов и их состав библиотека определяет самостоятельно с учётом местных условий, собственных возможностей и потребностью специалистов в данной форме обслуживания.

Ориентируясь на социально-экономическое развитие Донецкой Народной Республики, необходимо проанализировать документы органов законодательной и исполнительной власти, проблемы, стоящие перед Республикой и определить направления деятельности библиотек по оказанию информационной поддержки местным органам власти и управления.

Как и все виды деятельности библиотеки, работа по библиографическому информированию планируется в годовом и текущих планах работы, учитывается и анализируется с учетом существующих организационных форм.

При планировании работы по дифференцированному информированию необходимо учитывать следующие показатели:

- число абонентов индивидуальной информации;
- число абонентов групповой (коллективной) информации;
- число сообщений абонентам индивидуальной информации;
- число сообщений абонентам групповой (коллективной) информации;
- число документов, включенных в индивидуальную и групповую (коллективную) информацию.

В ЦБС библиографическим информированием занимаются работники отделов обслуживания под общим руководством библиографа или библиограф ЦБС.

Объективно оценить и проанализировать работу в этом направлении невозможно без статистических показателей. ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» устанавливает перечень первичных статистических показателей в области библиотечного дела и научно-технической информации.

Приведенные в стандарте показатели применяются «избирательно, в зависимости от специфики библиотеки, состава ее фондов, перечня оказываемых услуг и исходя из конкретных целей сбора первичных статистических данных. Кроме обязательных, допускаются частные показатели, принятые в библиотеке (базы данных, бланки, дневники, журналы учета, паспорта мероприятий, формуляры и др.). При необходимости, библиотеки могут применять показатели, приведенные в стандарте, но с большей глубиной».

Для проведения объективного анализа информационной работы необходимо вести первичный учет. Данные такого учета отражают реальные потребности пользователей в библиографическом информировании и служат средством контроля за его состоянием. Учет информационной работы смотри в разделе «Учет результатов библиографического информирования».

## 1.4. Виды библиографического информирования

В практике работы библиотек сложились два основных вида библиографического информирования: дифференцированное и недифференцированное, которые в свою очередь подразделяются на три разновидности: индивидуальное, групповое (коллективное) и массовое.

Индивидуальное и групповое (коллективное) информирование относится к дифференцированному, то есть информирование осуществляется с учетом информационных потребностей индивида или группы потребителей с близкими информационными потребностями, а недифференцированное или массовое – без учета этих потребностей.

Работа по дифференцированному (индивидуальному и групповому) информированию начинается с формирования круга абонентов информирования, определения темы запросов пользователей информации, их учета и анализа.



### 1.4.1. Индивидуальное библиографическое информирование

**Индивидуальное информирование:** информирование индивида в соответствии с его потребностями (ГОСТ 7.0-99).

В информационной среде этот термин рассматривается как систематическое обеспечение библиографической информацией конкретного потребителя, осуществляемое с учетом его постоянно действующих (долговременных) индивидуальных запросов.

Процесс уточнения индивидуальных запросов предусматривает следующие этапы:

- уточнение цели запроса;
- детальное определение тематики;
- определение возможных источников информации;
- выбор способа передачи информации;
- выбор формы предоставления информации.

Запрос на информацию формулирует сам потребитель, заполняя специально для этого предназначенную заявку или анкету (см. прил. 1).

Сегодня является приоритетным библиографическое информирование руководителей органов местного самоуправления, предприятий и организаций, муниципальных служащих.

Учитывая особенности и запросы пользователей можно выделить следующих потребителей индивидуального информирования:

- преподаватели, педагоги, психологи, медицинские работники, работники культуры и искусства, предприниматели, руководители общественных организаций, учащиеся, студенты и другие;
- в поселковых и сельских библиотеках – руководители поселковых и сельских администраций, специалисты сельского хозяйства, фермеры и предприниматели, любители (овощеводы, цветоводы, животноводы) и другие.

Работа по ведению индивидуального информирования трудоемкая, сложная, поэтому число абонентов может быть малым. Выявляются абоненты не при записи, а в течение определенного периода времени, работниками отдела обслуживания в ходе индивидуальных бесед, наблюдений или анкетирования. В результате анализа полученных сведений, составляются картотеки абонентов информирования и постоянно действующих запросов в алфавитном порядке тем, и согласовываются сроки доведения информации до каждого абонента, а в те дни, когда ему передается информация, в картотеке делается об этом специальная запись.

**Основные формы информирования:**

- устные сообщения (лично или по телефону);
- подготовка подборок или досье (для просмотра и отбора необходимых материалов во время посещения библиотеки);

- передача информации по факсу (электронной почте) в соответствии с долговременно действующими запросами.

Устное оповещение хорошо тем, что можно установить непосредственный контакт с потребителем информации и сделать выводы о полезности подобранного материала. Можно рассылать информацию на специальных бланках, информационных листках или карточках. На них находятся библиографическое описание, справочная аннотация и т. д. Карточки, накапливаясь, образуют личную тематическую картотеку пользователя, в которой хранятся библиографические списки по теме запроса. Срок хранения списков в папке библиотека устанавливает самостоятельно. Рекомендуемый срок хранения – один год.

Личная тематическая картотека может быть оформлена и в электронном виде. Одним из перспективных способов хранения и передачи информации является **Тематический информационный кейс**.

Этот метод можно использовать как для абонентов индивидуального, так и группового информирования. Его суть заключается в том, что абоненты информирования могут получать не только библиографический список по интересующей теме, но и ксерокопии документов.

Электронный кейс создается в виде «электронного портфеля» или «электронной папки».

Информация в кейсе может быть представлена в нескольких форматах: текст, схемы и рисунки, таблицы, цифровые данные и т. д. Некоторые кейсы содержат выдержки из статей в средствах массовой информации, копии распоряжений и приказов, отчеты по исследованиям, видео- и аудиоматериалы. Наряду с ними используются и «мини-кейсы»: короткие тексты, объемом от одного абзаца до страницы, содержащие описание в сжатой, лаконичной форме.

Систематическое обеспечение информацией осуществляется в строгом соответствии с постоянно действующими запросами, как правило, по узким, частным темам и проблемам, в том числе с использованием краеведческой информации.

Сведения об абонентах индивидуального информирования фиксируются в «Регистрационной карточке индивидуального абонента», которая в дальнейшем будет включена в регистрационную Базу данных (электронный вариант) или традиционную (карточную) Картотеку (см. прил. 2).

Абоненты индивидуального информирования обслуживаются в условиях ЦБС дифференцированно: ЦБ обеспечивает библиографической информацией читателей с наиболее сложными запросами, требующими максимально возможной полноты библиографической информации, использования широкого круга источников, а библиотеки-филиалы информируют по запросам на основе тех источников, которыми располагают.

## 1.4.2. Групповое библиографическое информирование

**Групповое библиографическое информирование** (по ГОСТу 7.0-99) – это «информирование групп потребителей информации, объединенных по признаку сходства информационных потребностей».

Главное требование к групповому библиографическому информированию – строгая дифференциация (группировка читателей по определенным признакам – социальным, возрастным, профессиональным и т. д.).

В библиотеках выделяются приоритетные группы информирования: например, педагогические коллективы школ, детских садов, центры и общества национальных культур, Дома культуры, центры социальной реабилитации, специалисты центра занятости, специалисты предприятий, организаций и учреждений, не имеющих своих библиотек, культурно-спортивные центры.

Групповое библиографическое информирование может быть как постоянным, так и эпизодическим, а по содержанию – тематическим и проблемно-тематическим.

Выявление и изучение информационных потребностей конкретных групп специалистов должно проводиться систематически, для чего применяется их анкетирование, собираются заявки (см. прил. 3) и устанавливается порядок обеспечения заинтересованных лиц информацией (периодичность, дни недели, время, обратная связь и т. д.). Сведения об абонентах группового информирования фиксируются в «Регистрационной карточке группового (коллективного) абонента» (см. прил. 4).

**Формы** группового библиографического информирования могут быть разнообразными:

- отраслевые и тематические списки новых поступлений документов;
- тематические и комплексные выставки-просмотры;
- тематические устные библиографические обзоры;
- тематические папки;
- информационные стенды типа «Библиотека информирует». Из визуальной информации, помещенной на стендах, пользователи могут узнать о том, какие услуги может оказать библиотека, какими ресурсами она располагает, что нового появилось в работе библиотеки, каковы новинки литературы;
- Дни специалиста;
- Ярмарки информационных услуг и др.

**Отраслевые и тематические списки новинок**, указатели новой литературы библиотеки могут подготавливать для предприятий и организаций на договорной основе.

**Выставки-просмотры** могут быть в помещении библиотеки и выездные. Выездные, как правило, могут организовываться по договоренности с руководителями предприятий или организаций,

заинтересованными в использовании информации. Заранее оговариваются сроки проведения, часы работы, место проведения и лица, ответственные за выставку. На таких просмотрах можно представить различные виды документов: книги, журналы, аудио- и видеоматериалы, ксерокопии и неопубликованные материалы. Выставки-просмотры для конкретных групп читателей могут проводиться по актуальным вопросам политики, права, экономики, культуры, искусства, в помощь профессиональной деятельности [18].

**Обзоры** проводятся по темам, представляющим интерес для конкретных групп потребителей информации во время выставок, просмотров.

**Тематические папки-досье** включают в себя как первичную информацию (копии статей), так и библиографическую информацию (списки новых книг и публикаций в периодических изданиях). Они должны регулярно пополняться новыми материалами и могут выдаваться на определенный срок потребителям для ознакомления.

**Дни специалиста** проводятся по заранее разработанному плану. Его продолжительность может составлять от 1 до 3 дней, а специфика влияет на характер подготовки и проведения данного мероприятия. Главное здесь – это ознакомление определенной группы специалистов с современными информационными и библиотечно-библиографическими ресурсами, которые могут использоваться для выявления нужной литературы. День специалиста – комплексное мероприятие для широкой информации читателей о литературе и документации по конкретной специальности (врачей, экономистов, механизаторов, строителей, учителей и др.) или по межотраслевой тематике, представляющей интерес для специалистов нескольких профессий. Включает открытые просмотры и тематические выставки лучшей литературы по специальности (книги, периодические издания, специальные виды технической литературы и документации, справочные издания, библиографические пособия). Проводятся библиографические обзоры; консультации и встречи с известными представителями профессий; лекции, выступления, экскурсии; широкое обсуждение профессиональных проблем, диспуты; показы кино- и видеофильмов. Для учителей-предметников можно организовать «День педагога», «День просвещения», «День знаний».

«Примерная программа «Дня учителя» может включать:

- краткое вступительное слово ответственного за его проведение;
- лекцию ведущего специалиста (преподавателя соответствующего профиля);
- обзор специальной литературы;
- обмен опытом по внедрению новейших достижений, например, мультимедиа-технологий в образовательном процессе;
- выставку-просмотр, на которой обязательно должны быть представлены текущие и ретроспективные информационные и

библиографические издания, библиографические публикации в книгах и журналах и т. д.» [18].

**Ярмарки информационных услуг могут проводиться** для безработных, инвалидов, пенсионеров, ветеранов, молодежи с предоставлением консультационной помощи при поиске работы с использованием электронных баз данных «Центров занятости ДНР», сведений о курсах переквалификации; выполнением справок по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты; предоставления фактографической информации об учреждениях и организациях, оказывающих социальные услуги населению.

Использование тех или иных форм информирования зависит от специфики и возможностей библиотеки. Нужно уметь взаимодействовать, работать в тесном сотрудничестве с другими организациями.

### **1.4.3. Библиографическое информирование в системе ИРИ, ДОР, ОСИ**

**Избирательное распространение информации (ИРИ)** – один из современных и эффективных видов информационного обслуживания потребителей. ИРИ – это систематическое обеспечение информацией о текущих поступлениях документов в соответствии с постоянно действующими запросами при обязательной обратной связи с последующей выдачей по требованию потребителя документов, их копий и фактографической информации.

Основная цель системы – обеспечение ученых и специалистов информацией о новых изданиях и текущих документах по постоянным и разовым запросам, сформулированным абонентом.

Система ИРИ обслуживает как индивидуальных, так и коллективных абонентов. Но считается, что именно обслуживание индивидуальных абонентов является основной задачей системы ИРИ, поскольку только в этом случае могут проявиться все преимущества этой системы.

Абонентами ИРИ могут быть как отдельный специалист, так и группа лиц. Для этого заполняется заявка абонента (см. прил. 5) и оформляется учетная карточка (см. прил. 8). Являясь одной из прогрессивных форм оперативного информационного обслуживания, система ИРИ позволяет минимизировать потери времени абонентов на поиск необходимой информации и дает возможность ученым и специалистам оперативно ознакомиться с документами по тематике исследований, рассеянной, как правило, по многочисленным первичным и вторичным источникам информации.

Организация ИРИ включает следующие этапы: определение состава абонентов системы ИРИ; выявление, анализ информационных потребностей, которые должны удовлетворяться системой ИРИ, и утверждение на этой основе тематики информационного обеспечения.

Система ИРИ должна отвечать следующим требованиям:

- максимальная полнота доводимой до абонентов библиографической информации;
- краткое раскрытие содержания документа;
- 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 максимальной полноты отбора обследуются:

- первичные источники информации (поступления отечественной и зарубежной литературы);
- вторичные источники информации (реферативные журналы, библиографические источники сигнального типа, зарубежные и отечественные БД, в том числе доступные через сеть Интернет).

Раскрытие содержания документа осуществляется посредством реферата или аннотации, которые позволяют сделать вывод о степени полезности предоставляемой информации.

Необходимым требованием к системе ИРИ является надежно организованная, постоянно действующая обратная связь, позволяющая судить об эффективности библиографического информирования, в ходе которой библиограф узнает, как оценивает потребитель полноту, точность и другие параметры информации.

Для организации обратной связи в системе ИРИ каждое сигнальное оповещение направляется абоненту на специальной карте с отрывным **талоном обратной связи** (ТОС) для оценки получаемой информации. Эти оценки разрабатываются с учетом особенностей функционирования систем ИРИ, а также специфики тех организаций, в которых внедряются системы (см. прил. 7).

Получая в установленные сроки оповещения, потребитель, знакомясь с документами, должен обвести одну из цифр в предлагаемой шкале оценки информации в ТОС и вернуть талон в библиотеку. На основе анализа ТОС осуществляется оценка эффективности функционирования системы ИРИ, корректируются как запросы абонентов, так и состав направляемой им библиографической информации. Кроме этого, анализ запросов по ТОС позволяет вносить коррективы в тематический план комплектования библиотеки. Это существенно в тех случаях, когда в систему ИРИ вводятся сведения об отсутствующих в фонде библиотеки документах. Если запросов на документ поступило много, библиотека принимает решение об обеспечении потребителей такими документами (приобретение, использование МБА, электронная доставка документов).

Для организации информационного обеспечения руководства используется система **ДОР (дифференцированное обеспечение руководства)**.

Система **ДОР** предусматривает обеспечение руководителей различных уровней специально подготовленной информацией, предназначенной для

решения задач управления. Обеспечение руководства в режиме ДОР строится по принципу системы ИРИ. **Различие** между режимами ДОР и ИРИ заключается в том, что по системе ИРИ абонентам направляется сигнальная информация, режим ДОР предполагает предоставление тщательно отобранной, аналитически переработанной информации, исключающей в большинстве случаев необходимость обращения к первоисточникам. Руководитель, как никто другой, нуждается в широкой, достоверной и оперативной информации. Система ДОР ставит своей целью уменьшить поток информации за счет тщательного отбора документов и по возможности избавить абонента от работы непосредственно с первоисточниками, направляя ему информацию, заранее проанализированную и обобщенную. ДОР наряду с дифференцированным распределением информации предполагает ее обязательную аналитическую переработку.

Абонентами информирования в режиме ДОР могут быть руководители предприятий, научно-исследовательских институтов, вузов, школ и др.

Информирование в режиме ДОР предусматривает обеспечение руководящих кадров материалами, содержащими не просто списки литературы, а результаты анализа и обобщения большого количества документов, выводы и предложения, предназначенные для принятия на их основе конкретных управленческих решений или другой деятельности. Требования к подобному информированию – высокая степень обобщенности, новизна, полнота и в то же время лаконичность информации. Обычно дается информация не только об основных проблемах, тенденциях развития науки или практики, но и прогностическая информация, сводные статистические сведения и т. д. **Формы ДОР** – аналитические справки и обзоры, рефераты и библиографические обзоры (списки), фактографические справки, прогностические обзоры, ежегодные доклады о наиболее важных отечественных и зарубежных научных достижениях. Нередко формируются тематические досье, содержащие сами документы или их копии (например, по мировой экономике, об экономических показателях отрасли и т. д.).

Элементами системы ДОР являются:

- формирование состава руководителей – потребителей информации и определение требований к информации;
- определение и утверждение тематики информационного обеспечения;
- отбор перечня источников для информирования;
- подготовка материала ДОР для представления руководителю с учетом требований к его оформлению;
- оценка руководителем представленного материала.

Оперативное сигнальное информирование (**ОСИ**) – одна из наиболее эффективных форм удовлетворения информационных потребностей ученых и специалистов. ОСИ – это система текущего оперативного доведения до потребителей сигнальной информации в соответствии с их постоянно действующими тематическими запросами. Основной задачей ведения ОСИ является: обеспечение ученых и специалистов текущей информацией о

содержании наиболее значимых **журналов** всемирного сообщества по различным отраслям науки, техники и общественной жизни. Абонентами информирования по системе ОСИ могут быть ученые и специалисты научных, научно-исследовательских институтов, высших учебных заведений.

Информирование по системе ИРИ, ДОР или ОСИ осуществляет библиограф ЦБС или группа библиотекарей, ответственных за информационную работу. Располагая квалифицированными кадрами библиотекарей-библиографов, практически любая библиотека имеет возможность перейти от традиционной формы информирования к обслуживанию в режиме ИРИ.

#### 1.4.4. Массовое библиографическое информирование

В ГОСТе 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» ему дано такое определение: «**массовое информирование** – это информирование широкого круга потребителей информации по социально значимым темам».

Главная цель – содействие общему образованию и самообразованию пользователей, ведется по инициативе библиотеки самостоятельно или совместно с другими библиотеками и организациями – редакциями газет, журналов, радио, телевидения. Совместная работа заранее планируется. Массовое информирование не ориентировано на определенную группу читателей. Оно является одним из средств популяризации литературы, поступающей в библиотеки. При массовом библиографическом информировании применяются различные формы информирования читателей о новой литературе, об интересных мероприятиях, подготавливаемых библиотекой. Такие формы должны быть, прежде всего, оперативными и доступными для всех читателей.

К **формам** массового информирования относят:

- списки (бюллетени) новых поступлений;
- выставки новых книг, периодических и других изданий;
- выставки-просмотры новой литературы и Дни новой книги;
- устные библиографические обзоры новинок;
- Дни информации;
- плакаты и закладки, посвященные новым книгам;
- буклеты, флаеры (листочки-рекламы, приглашения).

В библиотеках организуются выставки и открытые просмотры новых поступлений, цель которых – ознакомить читателей с различными изданиями (книгами, журналами, электронными информационными изданиями), поступившими в библиотеку за определенный период времени. Необходимо также показывать на них издания, приобретенные ранее, но по каким-либо причинам не востребованные до сих пор читателями.

Распространенной формой массового библиографического информирования является выпуск информационных бюллетеней.

**«Бюллетень новых поступлений»** включает новые книги, поступившие в библиотеку за определенный период (например, один раз в полугодие). В предисловии раскрываются принципы построения, применяемые условные обозначения и сокращения слов. Материал располагается в систематическом порядке с выделением отраслевых отделов (в соответствии с таблицами ББК), внутри разделов – в алфавите авторов (названий). Если по заглавию издания трудно представить его содержание, после описания дается краткая аннотация. Также записи содержат шифр книги, что облегчает ее поиск по запросу читателя, и сиглы хранения.

**Выставки новых поступлений** – оперативная форма наглядной информации и пропаганды материалов, поступивших в фонд библиотеки за определенный период. Организуются как общие выставки поступлений в фонд библиотеки в целом, так и показ новых материалов в читальных залах и абонементе. Эффективность выставок обеспечивается гарантией выдачи литературы по заявкам читателей после смены экспозиции, полнотой представления новых поступлений, правильной организацией, регулярностью и оперативностью экспонирования.

**Выставки-просмотры** являются постоянными, но состав представленных на них материалов должен время от времени обновляться. Продолжительность их устанавливается библиотекарем с учетом регулярности поступления новинок и их количества. Следует учитывать, что в течение этого времени издания с выставки не выдаются, читатель, просмотрев и отобрав нужную для себя литературу, может заполнить и оставить у библиотекаря заявку на книгу. По этим заявкам, в дальнейшем, библиотекарь устанавливает очередность выдачи книги на дом и сможет выявить эффективность выставки-просмотра.

**Устные библиографические обзоры новинок** применяются не только как самостоятельные формы ознакомления читателей с новыми поступлениями, но и как существенное дополнение к выставкам новинок. В обзоре дается подробная информация о наиболее интересных, по мнению библиотекаря, изданиях.

Для информирования читателей о новых или заслуживающих внимания книгах непосредственно в помещениях фонда рекомендуется использовать **закладки и плакаты** типа «Новая книга», «Об этой книге спорят», а также специальные полочные разделители.

**День информации** – это комплексная форма библиографического информирования, рассчитанная на разнородную по составу читательскую аудиторию. День информации может быть полностью посвящен новинкам, и в этом случае на нем экспонируются все полученные в течение определенного периода (1-2 месяца) издания по всем отраслям знания, в том числе информационные и библиографические, аудиовидеоматериалы, компакт-диски и прочие.

Библиотеки должны также включаться в информационное обеспечение органов местного самоуправления: изучать информационные запросы

государственных служащих, оперативно извещать о поступающей информации или документах, подготавливать дайджесты прессы по конкретным темам, библиографические списки литературы, аналитические справки и обзоры по их запросам. Для этой категории можно организовать **«День информации государственного служащего»**.

Дни специалиста и Дни информации могут проводиться усилиями ряда библиотек с широким привлечением квалифицированных специалистов. Важно обеспечить выдачу необходимых источников или их копий во время мероприятия или непосредственно после него.

Традиционные и инновационные формы массовых мероприятий, которые можно использовать также и в информационной работе, размещены в «Словаре форм массовой работы» ([http://cmbnf.ru/Bibliotecaryu/slovar\\_form.pdf](http://cmbnf.ru/Bibliotecaryu/slovar_form.pdf)).

#### **1.4.5. Учет результатов библиографического информирования**

Учет работы по библиографическому информированию ведется в общепринятых библиотекой формах в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика».

**Единицей подсчета показателей по массовому библиографическому информированию** является мероприятие – выставка, устный библиографический обзор, День специалиста, День информации и т. д.

Учет производится по количеству мероприятий, зарегистрированных в дневнике (журнале) массовых мероприятий. Там же отмечаются количество выданных документов, число участников (см. прил. 9). Мероприятие, включающее одновременно проведение различных форм (например, выставку и устный библиографический обзор), учитывается как одно мероприятие согласно доминирующей форме. Для удобства подсчета мероприятий по видам целесообразно вести отдельную страницу в тетради учета на каждое мероприятие (выставки, тематические просмотры, Дни информации и др.). Текущий учет по групповому и индивидуальному информированию осуществляется в регистрационных картотеках на учетных карточках (см. прил. 2, 4).

**Единицами учета работы по постоянно действующим запросам являются:**

**Единицей учета** в режиме ИРИ является постоянно действующий запрос.

Учет общего числа запросов проводится путем суммирования запросов, зарегистрированных в картотеке ИРИ или в другой документации, принятой в библиотеке.

**Единицей учета сигнальных оповещений**, направленных абонентам ИРИ, является оповещение об одном источнике информации (документе).

Учет общего числа сигнальных оповещений производится по числу оповещений, направленных всем абонентам ИРИ и зарегистрированных в

документации, принятой в библиотеке; для режима ДОР – одно информационное сообщение в виде аналитического обзора, реферативного обзора, тематической подборки и т. д.

Учет общего числа подготовленных сообщений производится суммарно.

**Подсчет показателей по групповому и индивидуальному информированию** ведется в «Картотеке индивидуального и группового информирования».

**Структура картотеки или Базы данных абонентов библиографического информирования:**

Абоненты индивидуального информирования – центральный разделитель.

Фамилия, имя, отчество (по алфавиту) – боковой разделитель.

Абоненты группового (коллективного) информирования – центральный разделитель.

Название предприятий или организаций (по алфавиту) – боковой разделитель.

Темы индивидуального информирования (по алфавиту) – центральный разделитель.

Темы группового (коллективного) информирования (по алфавиту) – центральный разделитель.

Анализ качества проделанной работы по информированию необходимо проводить 1-2 раза в год.

## **2. Электронные ресурсы библиотек и доступ к библиографическим ресурсам Интернета**

Внедрение информационных технологий в деятельность библиотек значительно меняет подходы в организации информационного обслуживания.

Использование новых форм обслуживания никоим образом не исключает традиционного. Рядом с традиционными источниками информации формируется, параллельно существует и работает новый блок носителей информации.

Сегодня муниципальные библиотеки представляют на своих сайтах самые разнообразные сведения о своих ресурсах: электронные каталоги и базы данных, полнотекстовые документы; электронные библиографические указатели (самостоятельные продукты или электронные версии печатных изданий); электронные краеведческие каталоги и базы данных, ссылки на информацию о регионе в Интернете, фактографические сведения (как правило, разнообразная текстовая и статистическая информация о регионе, его населенных пунктах, учреждениях, организациях, памятниках культуры и пр.), сведения о краеведческой деятельности и ресурсах библиотеки (характеристика краеведческого фонда и СБА и др.).

Заметно повышает оперативность информирования читателей смещение акцента с выпуска текущих печатных указателей и бюллетеней на создание регулярно пополняемых электронных баз данных. Информация о новых поступлениях, размещенная на сайтах библиотек, становится доступной для пользователя в момент её занесения в базу данных или после осуществления актуализации.

Развитие on-line услуг позволяет создать комфортную среду и для удаленного пользователя.

Кроме поиска информации в собственных базах данных, важно организовывать поиск по другим ресурсам.

Мощную информационную систему для библиотек создает сеть Интернет.

Сегодня любая библиотека, имеющая выход в глобальные компьютерные сети, может использовать удаленные электронные источники информации в повседневной работе, значительно дополняя и расширяя тем самым свой информационный потенциал и компенсировать недостаток или отсутствие необходимых изданий.

На начальном этапе освоения сетевых ресурсов наиболее привычным является обращение к **электронным каталогам библиотек**.

Поиск профессиональной **библиографической информации** можно осуществлять, используя электронные каталоги крупнейших библиотек России:

РГБ (Российская государственная библиотека)	<a href="http://www.rsl.ru/">http://www.rsl.ru/</a>
РНБ (Российская национальная библиотека)	<a href="http://www.nlr.ru/">http://www.nlr.ru/</a>
ГПНТБ России (Государственная публичная научно-техническая библиотека России)	<a href="http://www.gpntb.ru">http://www.gpntb.ru</a>
БЕН РАН (Библиотека по естественным наукам Российской академии наук)	<a href="http://www.benran.ru/">http://www.benran.ru/</a>
ГПИБ России (Государственная публичная историческая библиотека России)	<a href="http://www.shpl.ru">http://www.shpl.ru</a>
Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина	<a href="http://www.prlib.ru">http://www.prlib.ru</a>
БАН (Библиотека Российской академии наук)	<a href="http://www.rasl.ru/">http://www.rasl.ru/</a>
Российская государственная детская библиотека	<a href="http://www.rgdb.ru">http://www.rgdb.ru</a>
Российская государственная библиотека для молодежи	<a href="http://www.rgub.ru/">http://www.rgub.ru/</a>

Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы им. М. И. Рудомино	<a href="http://www.libfl.ru">http://www.libfl.ru</a>
Научная педагогическая библиотека им. К. Д. Ушинского Российской академии образования	<a href="http://www.gnpbu.ru/">http://www.gnpbu.ru/</a>
Российская Государственная библиотека искусств	<a href="http://www.liart.ru/">http://www.liart.ru/</a>
Библиотека по естественным наукам	<a href="http://www.benran.ru">http://www.benran.ru</a>
Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту	<a href="http://lib.sportedu.ru/">http://lib.sportedu.ru/</a>

### **Справочные ресурсы Интернет:**

Мир энциклопедий	<a href="http://www.encyclopedia.ru/">http://www.encyclopedia.ru/</a>
Рубрикон	<a href="http://www.rubricon.com/">http://www.rubricon.com/</a>
Мегаэнциклопедия Кирилла и Мефодия	<a href="http://megabook.ru/">http://megabook.ru/</a>
Кругосвет	<a href="http://www.krugosvet.ru/">http://www.krugosvet.ru/</a>
Русский биографический словарь	<a href="http://www.rulex.ru/">http://www.rulex.ru/</a>

Наиболее ценными источниками информации являются **электронные библиотеки**. Электронная библиотека – упорядоченная коллекция разнородных электронных документов (в том числе книг), снабженных средствами навигации и поиска.

### **Электронные библиотеки России и мира в Интернете:**

Научная Электронная Библиотека	<a href="http://www.elibrary.ru/">http://www.elibrary.ru/</a>
Электронная библиотека ГПИБ	<a href="http://www.shpl.ru/">http://www.shpl.ru/</a>
ЛИБНЕТ библиотека	<a href="http://www.nilc.ru/">http://www.nilc.ru/</a>
Lib.Ru: Библиотека Максима Мошкова	<a href="http://lib.ru/">http://lib.ru/</a>
Православная интернет-библиотека	<a href="http://www.bogoslovy.ru/">http://www.bogoslovy.ru/</a>
Электронная библиотека Института российской истории РАН	<a href="http://iriran.ru/">http://iriran.ru/</a>
Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина	<a href="http://www.prlib.ru">http://www.prlib.ru</a>

Для поиска сайтов российских библиотек различных типов и ведомственной принадлежности создан каталог библиотечных сайтов БИБЛИОНЕТ (<http://www.library.ru/3/biblionet/>), который является средством профессионального общения.

Это основной, но неполный перечень электронных ресурсов, которые можно использовать в работе. В дальнейшем необходимо изучать и использовать образовательные ресурсы, академические сайты, базы данных диссертаций, сайты научных журналов и т. д.

### **Заключение**

Нет сомнения в том, что от правильной и качественной организации работы по библиографическому информированию зависит реализация главной задачи – удовлетворение информационных потребностей пользователей информации различными формами и методами.

Поскольку пока еще отсутствуют единые научно обоснованные рекомендации по организации и совершенствованию библиографического информирования, работа должна осуществляться на основе корпоративного профессионального взаимодействия, в координации с библиотеками других систем и ведомств, центрами информации и другими организациями на региональном уровне. В результате, библиографическое информирование, выстроенное на основе такого взаимодействия с использованием электронных информационных ресурсов, станет более качественным, оперативным, что будет способствовать реализации основных функций системы библиографического информирования в библиотеках.

## Список литературы

1. Беялова Д. Информационно-библиографическое обслуживание: от традиций к инновациям [Электронный ресурс] / Д. Беялова. – Режим доступа: <https://pt.slideshare.net/elibgaspra/ss-37315623>.
2. Библиографическое информирование : метод. рекомендации / Свердлов. ОУНБ им. В. Г. Белинского, справ.-библиогр. отд. ; сост. О. Ю. Лесных. – Екатеринбург, 2017. – 59 с. – (Библиографические штудии ; вып. 6.).
3. Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – 303 с. – (Библиотека).
4. Войтов И. В. Инновационная деятельность библиотек: стратегии и методы [Электронный ресурс] / И. В. Войтов // Вестник БАЕ. – 2013. – № 13. – С. 44-47. – (Инновационное развитие библиотек). – Режим доступа: <http://rlst.org.by/coordinates/prensa/1689-2013-09-17-09-20-23.html>.
5. Гаврилова Т. Н. Справочно-библиографическое обслуживание пользователей библиотек: традиции и инновации [Электронный ресурс] / Т. Н. Гаврилова // Информация и образование: границы коммуникаций. - 2015. – № 7. – С. 108-110. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=23693822>
6. Грибков Д. Н. Электронные ресурсы культурно-образовательной деятельности [Текст] : учеб.-метод. пособие / Д. Н. Грибков. – Москва : Литера, 2010. – 127 с. – (Современная библиотека ; вып. 83).
7. ГОСТ 7.0-99. СИБИБД. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.realtor24.ru/gost/4617>.
8. ГОСТ 7.73-96. СИБИБД. Поиск и распространение информации. Термины и определения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.infosait.ru/norma\\_doc/6/6316/index.htm](http://www.infosait.ru/norma_doc/6/6316/index.htm).
9. ГОСТ 7.20-2000. СИБИБД. Библиотечная статистика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/464637071>.

10. ГОСТ Р 7.0.20-2014. СИБИД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200113790>.
11. Земсков А. И. Электронная информация и электронные ресурсы: публикации и документы, фонды и библиотеки / А. И. Земсков, Я. Л. Шрайберг. – Москва : ФАИР, 2007. – 527 с. : ил. – (Специальный издательский проект для библиотек).
12. Использование новых информационных технологий в библиотеке: поиск в интернете : метод. пособие / сост. И. Э. Рикун ; ред. И. С. Шелестович ; Одес. нац. науч. б-ка им. М. Горького. – Одесса : ОННБ, 2011. – 80 с.
13. Козиенко Т. М. Информационное обслуживание в муниципальной библиотеке [Электронный ресурс] / Т. М. Козиенко // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2005. – № 8. – С. 16-23. – Режим доступа: [http://www.library.ru/1/kb/articles/article.php?a\\_uid=224](http://www.library.ru/1/kb/articles/article.php?a_uid=224).
14. Колесникова Л. Информационно-библиографическая работа: проблемы и поиски [Электронный ресурс] / Л. Колесникова. – Режим доступа: [http://bibvesl.narod.ru/index/informacionno\\_bibliograficheskaja\\_rabota\\_problemy\\_i\\_poiski/0-117](http://bibvesl.narod.ru/index/informacionno_bibliograficheskaja_rabota_problemy_i_poiski/0-117).
15. О библиотеках и библиотечном деле [Электронный ресурс] : Закон ДНР : принят Постановлением Народного Совета 3 июня 2016 г. № 135-НС. – Режим доступа: [http://old.dnr-online.ru/wp-content/uploads/2016/06/ZakonNS\\_135\\_INS\\_O\\_Bibliotek.pdf](http://old.dnr-online.ru/wp-content/uploads/2016/06/ZakonNS_135_INS_O_Bibliotek.pdf).
16. Паршукова Г. Б. Методика поиска профессиональной информации : учеб.-метод. пособие / Г. Б. Паршукова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2006. – 224 с.
17. Протазанова И. В. Информационно-библиографическая и аналитическая деятельность библиотеки [Электронный ресурс] / И. В. Протазанова. – Режим доступа: <http://kdpu-library.ucoz.ru/konferenciya/dopovidi/protazanova.pdf>.
18. Самсонова Л. Н. Библиографическое информирование в библиотеках [Электронный ресурс] : метод. рекомендации / Л. Н. Самсонова. – Режим доступа: <http://nklibrary.kz/pdf/bibl.inf..pdf>.
19. Степанов В. К. Библиографическое обслуживание в эпоху цифровых коммуникаций / В. К. Степанов // Библиография. – 2007. – № 2. – С. 22-41.

20. Степанов В. К. Применение интернета в профессиональной информационной деятельности [Текст] / В. К. Степанов. – Москва : ФАИР, 2009. – 301 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).

Заявка  
на информационное обслуживание  
абонента индивидуального информирования

1. Ф.И.О. \_\_\_\_\_
2. Год рождения \_\_\_\_\_
3. Образование \_\_\_\_\_
4. Профессия \_\_\_\_\_
5. Специальность \_\_\_\_\_
6. Место работы, должность \_\_\_\_\_
7. Адрес, телефон (домашний, мобильный, служебный) \_\_\_\_\_
8. E-mail (электронная почта) \_\_\_\_\_
9. Название темы (тем), по которым требуется информирование \_\_\_\_\_
10. Цель информирования (профессиональная, производственная, научная, учебная) \_\_\_\_\_
11. Источники информации, просматриваемые самостоятельно \_\_\_\_\_
12. Виды материалов, включаемых в информацию (книги, аналитические статьи и др.) \_\_\_\_\_
13. Периодичность информации (ежеквартально, ежемесячно, по мере поступления документов) \_\_\_\_\_
14. Форма предоставления информации (в электронном виде или на бумажном носителе) \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_

## Приложение 2

### Регистрационная карточка индивидуального абонента Лицевая сторона

Регистрационная карточка индивидуального абонента №	
Ф И О	
Место работы	
Должность	
Телефон	
Домашний адрес	
Тема информации	
Форма оповещения: телефон, электронная почта	

### Обратная сторона карточки

№	Дата информирования	Количество док.	Количество востреб. док.	№	Дата информирования	Количество док.	Количество востреб. док.

Заявка  
на информационное обслуживание  
абонента группового библиографического информирования

1. Наименование предприятия (организации, учреждения)  
\_\_\_\_\_
2. Адрес, телефон (мобильный, служебный) \_\_\_\_\_
3. E-mail (электронная почта) \_\_\_\_\_
4. Основной производственный профиль
5. Смежные отрасли  
производства \_\_\_\_\_
6. Лицо, ответственное за информацию на  
предприятии \_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество)
7. E-mail (электронная почта) \_\_\_\_\_
8. Название темы (тем), по которым требуется информирование
9. Цель информирования (профессиональная, производственная,  
научная) \_\_\_\_\_
10. Источники информации, просматриваемые  
самостоятельно \_\_\_\_\_
11. Виды материалов, включаемых в информацию (книги, аналитические  
статьи и др.) \_\_\_\_\_
12. Периодичность информации (ежеквартально, ежемесячно, по мере  
поступления документов) \_\_\_\_\_
13. Форма предоставления информации (в электронном виде или на  
бумажном носителе) \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_

## Приложение 4

### Регистрационная карточка группового (коллективного) абонента Лицевая сторона

Регистрационная карточка группового (коллективного) абонента №
Наименование организации: ФИО руководителя Адрес, телефон ФИО ответственного лица, телефон Тема информации
Форма оповещения: телефон, факс, электронная почта

### Обратная сторона карточки

№	Дата информирования	Количество док.	Количество востреб. док.	№	Дата информирования	Количество док.	Количество востреб. док.

Заявка  
на информационное обслуживание абонентов ИРИ, ДОР

1. Ф.И.О.
2. Год рождения
3. Образование
4. Профессия
5. Специальность
6. Место работы, должность
7. Адрес, телефон (домашний, мобильный, служебный)
8. E-mail (электронная почта)
9. Название темы (тем), по которым требуется информирование
10. Цель информирования
11. Источники информации, просматриваемые самостоятельно
12. Виды материалов, включаемых в информацию (книги, аналитические статьи и др.)
13. Периодичность информации (ежеквартально, ежемесячно, по мере поступления документов)
14. Форма предоставления информации (в электронном виде или на бумажном носителе)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_

Регистрационная карточка  
темы информирования

Тема информирования:	
----------------------	--

Перечень абонентов, информируемых по данной теме:			
№ п/п	Наименование организации (предприятия, учреждения)	Телефон, эл. почта	Ф.И.О. ответственного лица

**Карта с талоном обратной связи**

Карта №	Абонент №	Карта №	Абонент №
Дата		Дата	
Описание документа		<p>Оценка информации (обведите кружком цифру)</p> <p>5 – ценная;                      4 – представляет интерес;                      3 – известна из других источников;                      2 – не представляет интереса;                      1 – не соответствует теме запроса;                      0 – необходима копия или оригинал, заказ по МБА                      или ЭДД</p>	
Аннотация или реферат			

## Приложение 8

### Учетная карточка абонента системы ИРИ

Ф. И. О. абонента					Оценка					
Дата информирования	Количество док.	Количество оповещений	Дата возврата ТОС	Количество ТОС	5	4	3	2	1	0

## Приложение 9

### Форма учета мероприятий информационного обслуживания

№	Дата	Наименование мероприятия	Тема	Количество представ. док.	Количество участников	Количество выдан. док.	Место проведения	Участники мероприятия

## Содержание

Предисловие.....	3
<b>1. Организация информационного обслуживания</b>	
1. 1. Общее понятие о библиографическом информировании и информационных ресурсах .....	4
1. 2. Информационные потребности и пути их выявления.....	7
1. 3. Организация библиографического информирования (общие вопросы) .	8
1. 4. Виды библиографического информирования .....	10
1. 4. 1. Индивидуальное библиографическое информирование .....	11
1. 4. 2. Групповое библиографическое информирование .....	13
1. 4. 3. Библиографическое информирование в системе ИРИ, ДОР, ОСИ .....	15
1. 4. 4. Массовое библиографическое информирование.....	18
1. 4. 5. Учет результатов библиографического информирования.....	20
<b>2. Электронные ресурсы библиотек и доступ к библиографическим ресурсам Интернета .....</b>	<b>21</b>
Заключение .....	24
Список литературы .....	25
<i>Приложение 1. Заявка на информационное обслуживание абонента индивидуального информирования .....</i>	<i>28</i>
<i>Приложение 2. Регистрационная карточка индивидуального абонента.....</i>	<i>29</i>
<i>Приложение 3. Заявка на информационное обслуживание абонента группового библиографического информирования .....</i>	<i>30</i>
<i>Приложение 4. Регистрационная карточка группового (коллективного) абонента.....</i>	<i>31</i>
<i>Приложение 5. Заявка на информационное обслуживание абонентов ИРИ, ДОР .....</i>	<i>32</i>
<i>Приложение 6. Регистрационная карточка темы информирования .....</i>	<i>33</i>
<i>Приложение 7. Карта с талоном обратной связи.....</i>	<i>34</i>
<i>Приложение 8. Учетная карточка абонента системы ИРИ .....</i>	<i>35</i>
<i>Приложение 9. Форма учета мероприятий информационного обслуживания .....</i>	<i>35</i>