

Национальная библиотека Удмуртской Республики



ИНФОРМАЦИОННО- БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЦБС

Методические рекомендации



Ижевск

2011



Составители

О. Г. Колесникова, И. Е. Сутыгина

Редактор

М. В. Богомолова

Верстка

И. Г. Абугова

Ответственный за выпуск

Т. В. Панова

Информационно-библиографическое обслуживание пользователей ЦБС :
методические рекомендации / Национальная библиотека Удмуртской
Республики ; составители О. Г. Колесникова, И. Е. Сутыгина. – Ижевск,
2011. – 53 с.

Содержание

<i>От составителей</i>	4
Управление информационно-библиографическим обслуживанием	5
Планирование работы по информационно-библиографическому обслуживанию	5
Нормирование процессов информационно-библиографического обслуживания	8
Учет работы по информационному обслуживанию. Отчетность	12
Оценка качества информационно-библиографического обслуживания	15
Организация информационно-библиографического обслуживания	21
Изучение информационных потребностей пользователей	21
Формы информационного обслуживания	23
Применение Интернета в предоставлении информационных услуг	27
Список литературы	35
Приложения	
<i>Приложение 1. Раздел «Информационное обслуживание» годового плана работы ЦБС</i>	39
<i>Приложение 2. Технологическая карта процесса «Информирование абонентов системы избирательного распространения информации (ИРИ)»</i>	41
<i>Приложение 3. Карта замеров технологической операции</i>	49
<i>Приложение 4. Анкета абонента системы индивидуального информирования</i>	50
<i>Приложение 5. Сигнальное оповещение по системе ИРИ</i>	51
<i>Приложение 6. Анкета участника Дня специалиста</i>	52
Список сокращений	53

От составителей

Информационно-библиографическое обслуживание – одно из ведущих направлений деятельности библиотеки, важное звено в общей системе информационного обеспечения различных сфер общественной практики.

Отдел информационно-библиографического обслуживания Национальной библиотеки Удмуртской Республики подготовил методические рекомендации, адресованные прежде всего библиографам ЦБС, занятым информационно-библиографическим обслуживанием пользователей. При разработке рекомендаций использовались книги ведущих специалистов страны – «Библиографическая деятельность библиотеки: организация, технология, управление» Д. Я. Коготкова, «Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий» В. В. Брежневой и В. А. Минкиной и другие издания.

В первом разделе пособия освещаются вопросы планирования (перспективного и текущего), нормирования (хронометраж, составление технологических карт), учета и отчетности (формы учетной документации, единицы учета) работы по информационно-библиографическому обслуживанию в ЦБС, оценки ее качества (критерии, показатели).

Во втором разделе описаны методы изучения информационных потребностей пользователей (методы изучения документальных источников и библиотечной документации, метод опроса); виды и формы информационного обслуживания (ИРИ, ТОР, ДОР, СИ).

Третий раздел посвящен вопросам применения интернет-технологий в предоставлении информационных услуг (ИРИ-сервис, новостные рассылки, сервис RSS, Twitter и др.).

Приложения включают примерные образцы документов, которые можно использовать в практической деятельности ЦБС по организации информационно-библиографического обслуживания.

Пособие снабжено списком литературы и списком сокращений, используемых в тексте.

УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКИМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ

Планирование работы по информационно-библиографическому обслуживанию

Планирование работы – составная часть управления библиотекой, направленная на определение перспективных и текущих целей и задач. При планировании информационно-библиографической деятельности используется общая методика планирования. В процессе планирования определяются:

- цели и задачи, основные направления работы;
- формы и методы работы, их тематика и содержание;
- объем работы (плановые показатели);
- трудовые, материально-технические и финансовые затраты на выполнение плановых работ.

По срокам выполнения планы, принимаемые в ЦБС, делятся на перспективные (стратегические) и текущие (годовые, квартальные, месячные); по объему планируемой работы – на план ЦБС (сводный план), планы библиотек-филиалов, планы структурных подразделений библиотеки (в ЦБ ЦБС), индивидуальные планы сотрудников.

Стратегический план составляется, как правило, на пять лет и может отражать как деятельность ЦБС в целом, так и по отдельному направлению. Его главная задача – обеспечение достаточного объема нововведений и организационных изменений в деятельности ЦБС для адекватной реакции на изменения во внешней среде.

При планировании работ по информационно-библиографическому обслуживанию с целью прогнозирования информационных запросов важно знать программные документы, определяющие развитие территории; профиль деятельности учреждений, предприятий,

организаций, находящихся в зоне обслуживания библиотек ЦБС; основные информационные потребности различных групп реальных и потенциальных потребителей информации; перечень общественных мероприятий, которые состоятся в планируемый период.

Сводный годовой план работы ЦБС определяет основные задачи и содержание работы на текущий календарный год. Среди задач информационно-библиографического обслуживания могут быть:

- расширение круга абонентов информирования;
- внедрение новых форм и методов информирования (указать конкретные);
- повышение качества информирования;
- овладение информационными технологиями и т. д.

Содержание работы по информационно-библиографическому обслуживанию в годовом плане работы ЦБС рекомендуется представлять по разделам (см. Приложение 1). В случае использования библиотекой других форм информирования перечень разделов должен быть расширен.

Разработка плана на следующий год начинается за 2–3 месяца до конца текущего. Проводится предварительный анализ выполнения плана текущего года, выявляются недостатки планирования.

При планировании количественных показателей объема работы по информационно-библиографическому обслуживанию следует проанализировать статистические показатели за предшествующие годы. Определяя плановые показатели, необходимо выяснить причины наблюдающихся тенденций увеличения или уменьшения объема работы, характер этих изменений. Например, в ряде случаев среди причин уменьшения количества абонентов могут быть субъективные: включение в процесс информирования новых сотрудников и отсутствие контроля за качеством их работы, а также за ведением своевременного учета работы. Среди объективных причин уменьшения объема работ по информированию специалисты библиотек часто называют ухудшение материально-ресурсной базы.

Обоснованное планирование показателей информационно-библиографического обслуживания особенно важно в связи с тем, что

количество индивидуальных и коллективных абонентов информирования является объектом государственной библиотечной статистики.

Количество обслуживаемых индивидуальных абонентов зависит от возможностей конкретной библиотеки. Установленной нормы по количеству абонентов и тем информирования на одного библиографа не существует. На начальном этапе организации индивидуального информирования (в режиме ИРИ, TOP) рекомендуется взять на обслуживание ограниченное количество абонентов из расчета, что один библиограф может обслужить не более 10 тем. При планировании количества тем для текущего информирования (групповое и индивидуальное) следует учесть, что слишком большое количество тем приведет к снижению качества информирования. Индивидуальное информирование по неограниченному количеству тем осуществляется только автоматизированными системами.

Составление плана работы с применением норм труда проводится в следующей последовательности:

- определение бюджета рабочего времени на год;
- составление схемы основных показателей работы по информированию (по процессам);
- отбор норм на выполнение процессов;
- определение годового объема работы по информированию;
- определение трудозатрат, необходимых для выполнения каждого задания и в комплексе по направлению;
- сверка полученных цифр объема рабочего времени, необходимого для выполнения плановых заданий, с бюджетом рабочего времени;
- корректировка плана.

При планировании информационно-библиографической деятельности следует иметь в виду, что в число нормируемых операций технологических процессов входят около 85–90% [26, с. 416]. Следовательно, примерно 10–15% операций относятся к ненормируемым; трудности в учете затрат времени на выполнение ряда операций вызывает наличие творческих элементов в технологических процессах. Время, необходимое для выполнения ненормируемых операций, вы-

числяют следующим образом: количество часов на нормируемые работы умножается на процент ненормируемых и делится на процент нормируемых. При планировании его необходимо добавить к объему времени, требующемуся для выполнения нормируемых процессов.

Количество времени, требующегося для выполнения объема запланированных работ по информационно-библиографическому обслуживанию, должно соответствовать годовому бюджету рабочего времени всех сотрудников, которые будут заняты их выполнением. Годовой бюджет времени на одного сотрудника определяется по производственному календарю с вычетом из нормы рабочего времени на год времени ежегодного отпуска, времени ученического отпуска (при его наличии), примерного количества рабочих часов в дни нетрудоспособности (индивидуально). В итоге для каждого сотрудника будет рассчитан годовой бюджет рабочего времени, в рамках которого и возможно планирование объема его работы. В случае возникающих несоответствий при планировании работы производится корректировка плана.

Работа по информационно-библиографическому обслуживанию координируется в рамках ЦБС, так как в ней задействованы не только сотрудники информационно-библиографического отдела ЦБ, но и читального зала и абонемента, а также сотрудники библиотек-филиалов. Основной формой координации является координация планов работы: согласование видов работ, сроков их исполнения и ответственных исполнителей. Координацию работы по информационному обслуживанию в ЦБС осуществляет заведующий информационно-библиографическим отделом ЦБ.

Нормирование процессов информационно-библиографического обслуживания

Нормирование труда – это установление меры затрат труда на изготовление единицы продукции, выработку продукции в единицу времени; выполнение заданного объема работ; обслуживание средств

производства в определенных организационно-технических условиях [10, с. 364].

Нормирование дает возможность учесть трудоемкость работ, нагрузку на библиотекаря; обосновать показатели выполняемой работы; снизить производственные потери; поставить оплату труда в зависимость от ее количества и качества; более точно анализировать и оценивать результаты работы; обосновывать потребность в дополнительных штатных единицах.

Процесс нормирования приобрел особое значение в связи с изменением подходов к финансированию библиотек, осуществляющемуся сегодня в соответствии с государственным заданием. Государственное задание формируется для каждой ЦБС и включает перечень услуг, которые будут оказаны библиотеками системы в течение года. Для расчета стоимости каждой услуги необходимо определить перечень составляющих ее технологических процессов; нормы времени на их выполнение; планируемый объем работ. Показатели объема работ по оказанию услуг, включенных в государственное задание, являются основанием для финансирования.

В ЦБС используются «Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках», утвержденные Центральным бюро нормативов Министерства труда и социального развития Российской Федерации в 1997 году [18]. Нормы на выполнение работ по информационно-библиографическому обслуживанию представлены в разделе 3.8.2. «Библиографическое информирование». Кроме того, в разделе 3.8.3. «Информационная работа» содержатся нормы на подготовку аналитической информации (аналитический обзор, аналитическая справка), а также составление экспресс-информации.

«Межотраслевые нормы...» определены для библиотек различных типов, поэтому предполагается возможность внесения в них коррективов с учетом условий деятельности конкретной библиотеки. Для тех видов работ, на которые нормы отсутствуют, можно определить их, применяя соответствующие методы нормирования.

В зависимости от назначения, количества объектов наблюдения, степени детализации изучаемых затрат рабочего времени применяют-

ся следующие виды наблюдения: фотография рабочего дня, самофотография, хронометраж.

Наиболее точным методом определения затрат рабочего времени является хронометраж – метод изучения затрат рабочего времени путем наблюдения и измерения отдельных повторяющихся операций, при котором изучаются циклически повторяющиеся элементы оперативной, а также отдельные элементы подготовительно-заключительной работы или работы по обслуживанию рабочего места.

Подготовка и проведение нормирования библиотечных процессов включает следующие этапы:

- определение перечня производственных процессов, подлежащих нормированию;
- составление технологического маршрута (последовательность операций в структуре технологического процесса);
- разработка технологических операций (детализация и уточнение содержания работ);
- составление плана нормирования технологических процессов;
- производство замеров фактических затрат времени на выполнение каждой технологической операции методом хронометража;
- расчет норматива длительности на каждую технологическую операцию;
- расчет трудоемкости библиотечного производства;
- оформление результатов.

При подготовке к нормированию следует дать четкую формулировку процесса; определить входящие в него операции, единицы измерения и учета. Результатом этого подготовительного этапа будет составление блок-схемы процесса и его технологической карты. На каждую операцию, входящую в процесс, составляется «Карта описания технологической операции» (см. Приложение 2).

Технологическая карта процесса является основным документом в управлении библиотечными технологиями. Наличие карт обеспечивает взаимозаменяемость сотрудников, а также облегчает процесс озна-

комления нового сотрудника с технологией работы. Блок-схемы, отражающие последовательность отдельных операций и их связи между собой, являются приложением к технологическим картам.

**Перечень технологических процессов, входящих в блок
«Информационные услуги» Национальной библиотеки УР**

	Информационные услуги
1	Избирательное распространение информации (ИРИ)
2	Тематическое обслуживание руководителей (ТОР)
3	Сигнальное информирование (списками документов) (СИ)
4	Организация и проведение Дня специалиста/Дня информации
5	Сервис почтовых рассылок (новостная рассылка)

После составления технологической карты процесса можно производить замеры времени выполнения операций и их элементов. Продолжительность каждого замера операции фиксируется в Карте замеров технологической операции (см. Приложение 3). Хронометражное наблюдение следует проводить через 45–60 минут после начала работы и за 1,5–3 часа до окончания рабочего дня (при этом необходимо закончить все наблюдения не позднее чем за 30 минут до конца работы). Минимальное количество замеров должно быть около 10. Если в период наблюдения в трудовом процессе встречаются перерывы, то они фиксируются отдельно.

Расчет делается на определенную норму времени. При подсчете нормы времени на операцию учитывается время на переключение с одного вида деятельности на другой (5% оперативного времени) и время на отдых и личные надобности (10% оперативного времени).

Расчет норм времени ($H_{вп}$) делается по формуле:

$$H_{вп} = T_{оп} \left(1 + \frac{K}{100} \right),$$

где $T_{оп}$ – оперативное время – время, затрачиваемое непосредственно на выполнение заданной работы (операции) (мин.), K – коэффициент, учитывающий время, которое затрачено на личные надобности, пере-

ключение с одной операции на другую, выраженный в процентах к величине оперативного времени.

Нормы времени могут быть укрупненными (комплексными) – на весь технологический процесс; расчлененными (пооперационными) – на каждую технологическую операцию. Когда весь процесс осуществляется одним сотрудником, применяется укрупненная норма, если же операции распределяются между несколькими сотрудниками – расчлененная.

После расчета по приведенной формуле создается перечень операционных, вновь рассчитанных норм времени; документ подписывается директором ЦБС и утверждается заведующим отделом (управлением) культуры муниципального образования. После этого нормы времени могут использоваться при планировании работ в ЦБС.

Деятельность библиотек по информационно-библиографическому обслуживанию постоянно совершенствуется, внедряются информационно-коммуникационные технологии, повышается культура труда, улучшается его организация, рационализируются технологические процессы, повышается квалификация сотрудников. Все это может стать основанием для пересмотра норм, изменения их в соответствии с новыми условиями труда, «подтягивания» их до уровня новых достижений в информационно-библиографическом обслуживании.

Учет работы по информационному обслуживанию. Ответственность

Необходимым условием принятия руководителем управленческого решения о деятельности ЦБС в целом или конкретных ее филиалов и осуществления контроля за его выполнением является достаточная информационная обеспеченность. Информация, находящаяся в основе управленческого процесса, должна быть достоверной, полной, конкретной, предоставляться своевременно (непрерывно, оперативно). В сборе этой информации основную роль играет хорошо налаженный учет работы, выполняемой библиотеками системы, на котором в свою очередь базируется отчетность.

В ЦБС должны существовать единые формы учетной документации и единицы учета. Учет работы по информационно-библиографическому обслуживанию рекомендуется вести в журнале учета по основным разделам, обозначенным в плане. Индивидуальный учет работы в некоторых библиотеках ведется в учетных листах.

Мероприятия, проводимые в рамках массового и группового информирования (выставки, обзоры, ДИ, ДС и т. д.), учитываются по их количеству. ДС и ДИ учитываются как единое комплексное мероприятие. При проведении комплексных мероприятий рекомендуется вести учет экспонируемых и выданных документов, а также количества участников мероприятий.

Образец формы учета мероприятий информационного обслуживания

№ п/п	Дата	Наименование мероприятия (ДИ, ДС, обзор, выставка)	Тема	Количество представленных документов	Количество участников	Количество выданных документов	Место проведения	Совместно с кем проведено ме- роприятие

Единицами учета группового и индивидуального информирования являются: количество абонентов; количество тем; количество документов, о которых абоненты проинформированы; количество СО о документах. Для анализа эффективности информирования рекомендуется учитывать количество выданных по запросам абонентов документов: из фонда библиотеки, по МБА, через сервис ЭДД, а также количество документов в цифровой форме.

Текущий учет по системе группового, а также индивидуального информирования осуществляется в служебных картотеках на учетных карточках абонентов, где указываются даты отправления СО, их количество и количество документов, включенных в оповещения.

Образец учетной карточки абонента системы ИРИ

Ф.И.О. абонента					Оценка					
Дата информирования	Количество документов	Количество СО	Дата возврата ТОС	Количество ТОС	5	4	3	2	1	0
12.09.2011	2	2	18.09.2011	2	•				•	

Данные учета информационного обслуживания необходимы для его анализа. По ним можно определить общие количественные показатели; состав абонентов информирования; конкретную тематику информационных запросов; обеспеченность тем информационными ресурсами; наличие информационного шума; оперативность предоставления документов (их копий) по запросам абонентов (для системы ИРИ) и т. д.

Статистические данные в разделе «Информационное обслуживание» годового отчета ЦБС рекомендуется представлять в соответствии с разделами плана (см. Приложение 1) в табличной форме и в сравнении с аналогичными данными за предшествующий год.

Статистические данные сопровождаются в отчете текстовой частью:

- характеризуется информационно-библиографическое обслуживание;
- анализируются результаты проделанной работы с обозначением основных тенденций;
- указываются причины уменьшения или увеличения объема работ;
- приводятся примеры наиболее удачных мероприятий (их программы), интересных или сложных тем текущего информирования;

- характеризуется состав абонентов группового и индивидуального информирования;
- называются учреждения, с которыми координировалась работа по информированию, и т. д.

Таким образом, правильно поставленные учет и отчетность способствуют объективному регулированию деятельности ЦБС в целом и конкретных библиотек-филиалов. Учетная документация позволяет выявлять фактическое состояние работы по конкретному направлению; выявлять отклонения от нормы в технологических процессах, в выполнении должностных функций и плановых заданий, выполнении принятых организационных решений.

Оценка качества информационно-библиографического обслуживания

Качество обслуживания традиционно понимается как составляющая эффективности, характеризующая степень удовлетворения запросов пользователей и комфортность их обслуживания. Специалисты признают, что измерение качества принадлежит к наиболее сложным проблемам. Существует несколько подходов к оценке качества библиотечных продуктов и услуг [11, с. 444].

Один из них – изучение мнений потребителей о качестве информационных услуг, которое проводится с помощью методов социологического опроса потребителей (анкетирование, интервьюирование, тестирование). Для оценки информационных продуктов могут привлекаться эксперты (метод экспертного анализа). Некоторые библиотеки используют метод мониторинга качественных параметров, характеризующих библиотечные услуги.

Второй подход к оценке качества – это сопоставление готового продукта или услуги с характеристиками эталона, зафиксированными в стандартах, нормативных, технологических и других регламентирующих документах.

Третий подход – дифференциация показателей качества в зависимости от характеризующих свойств информационных продуктов и услуг (показатели точности, надежности, комфортности и т. д.).

Таким образом, для оценки качества информационно-библиографического обслуживания необходимо определить критерии – главные отличительные признаки (свойства, характеристики), на основании которых производится качественная оценка объекта. Критерии в свою очередь должны выражаться в объективных и конкретных показателях, под ними подразумевается определенная мера, выражающая количественную характеристику изучаемого объекта.

Наибольшие трудности представляет оценка качества группового и индивидуального информирования. Более подробно рассмотрим этот процесс на примере определения качества информирования по системе ИРИ, который может быть применен и к системе ТОР.

Качество информирования по системе ИРИ определяется путем анализа ТОС. Информация о документах, отобранных по темам информирования, направляется абонентам на бланках СО с отрывным талоном, служащим средством обратной связи (см. Приложение 5). Получив СО, абоненты изучают их и оценивают представленную информацию. Оценка информации производится по шестибалльной шкале, размещенной на ТОС (абонент должен отметить одну из цифр), затем талон возвращается в библиотеку.

Конкретная библиотека может применять другие варианты ранжирования оценки полученной абонентами информации; однако во всех случаях обязательно должны присутствовать показатели «представляет интерес (ценная информация)» и «не соответствует теме запроса».

Сначала производится подсчет количества СО и возвращенных ТОС, затем выявляются ТОС с положительными и отрицательными оценками информации.

Качественные показатели информирования определяются путем выявления коэффициентов обратной связи, точности, шума, обеспеченности, спроса. Определить данные показатели можно при помощи следующих формул.

$$\text{Коэффициент точности} = \frac{\text{количество ТОС (с оценками 5, 1, 0)}}{\text{количество отправленных СО}} \times 100$$

$$\text{Коэффициент обратной связи} = \frac{\text{количество возвращенных ТОС}}{\text{количество отправленных СО}} \times 100$$

$$\text{Коэффициент шума} = \frac{\text{количество ТОС (с оценками 4, 3, 2)}}{\text{количество возвращенных ТОС}} \times 100$$

$$\text{Коэффициент обеспеченности} = \frac{\text{количество СО}}{\text{количество абонентов (тем)}}$$

$$\text{Коэффициент спроса} = \frac{\text{количество ТОС (с оценками 1, 0)}}{\text{количество высланных СО}} \times 100$$

Основной критерий качества информирования – точность. Высокий **коэффициент точности** означает соответствие предоставляемой информации информационному запросу (релевантность).

Наличие постоянно действующей **обратной связи** (высокий **коэффициент обратной связи**) свидетельствует об эффективности информирования, позволяет оценивать соответствие посылаемых абонентам оповещений о документах их запросам.

Высокий **коэффициент шума** свидетельствует о том, что необходимо произвести корректировку тем, на информацию по которым пришло наибольшее количество ТОС с отрицательными оценкам; уточнить круг источников поиска информации (исключив из него источники, просматриваемые абонентами самостоятельно); повысить точность отбора документов по темам информирования.

Определение **коэффициента обеспеченности** позволяет выявить темы, не обеспеченные информацией, и принять меры по исправлению ситуации (расширить круг источников поиска информации, воспользоваться ресурсами других библиотек, сервисом ЭДД и т. д.).

Коэффициент спроса является ярким показателем эффективности работы по информированию. Его высокий показатель говорит о том,

что абоненту предоставлена информация о документах, которые ему необходимы и будут им использованы в его деятельности.

С целью контроля и своевременного устранения ошибок в работе анализ качества информирования по системе ИРИ важно проводить регулярно.

Качество широко используемых форм группового информирования ДС и ДИ необходимо оценивать по следующим количественным показателям:

- количество присутствующих;
- общее количество представленных и выданных документов, как оригиналов, так и их копий (в том числе и в процентном соотношении);
- количество выданных документов одному человеку (в среднем).

Важнейшим источником информации о качестве проводимых информационных мероприятий являются отзывы участников, которые можно получить, проведя опрос. В изучении качества проведения ДС или ДИ большую помощь может оказать разработанная для участников мероприятия анкета, позволяющая выявить актуальность темы мероприятия, удовлетворенность его организацией и проведением, подбором литературы по заявленной теме, наметить тематику очередного ДС или ДИ, выявить замечания и предложения по их проведению (см. Приложение 6). Кроме того, мнение участников о проводимых библиотекой информационных мероприятиях может выражаться в отзывах, претензиях, публикациях в СМИ и т. д.

К качественным критериям **устного библиографического обзора** относят следующие характеристики: актуальность темы; соответствие целевому и читательскому назначению; доступность содержания обзора; логичность изложения; культура речи; эмоциональность подачи материала; заинтересованность аудитории; оформление обзора; общее впечатление от мероприятия в целом.

К оценке качества **книжной выставки** можно применить следующие критерии: актуальность темы; новизна информации; многоаспектность раскрытия темы в разделах; разнообразие использования видов документов; возможность свободного доступа к материалам вы-

ставки; художественное оформление выставки (иллюстративный материал, экспонаты, оформление заголовков, рубрик, наличие цитат, аннотаций, цветовая гамма).

Немаловажными критериями качества обслуживания признаются **комфортность** и **культура обслуживания**. Многие специалисты признают, что оценку информационного, библиотечного обслуживания должен давать его потребитель. На сегодняшний день существует достаточно исследований рейтинга библиотекарей, в которых выстраивается шкала оценок пользователями личностных качеств библиотекаря. Сами библиотечные работники при оценке уровня культуры обслуживания пользуются как социологическими, так и количественными методами.

Социологические методы предполагают проведение анкетных опросов абонентов библиотеки, при этом оценки выставляются по принятой в практике балльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». В этом случае показатель культуры обслуживания находится путем деления суммы баллов, выставленных пользователями библиотеки по каждому виду оценки, на число этих показателей.

Количественный метод предлагает оценивать уровень культуры обслуживания по формуле:

$$K = 1 - (П : T),$$

где К – уровень культуры обслуживания, П – число жалоб за определенный период времени, Т – период времени.

Следует уточнить, что уровень культуры обслуживания и степень удовлетворенности пользователя обслуживанием – не одно и то же. В силу большой доли субъективности показатели эти можно принимать при некоторых допущениях и оговорках: читатель чаще всего не знает, хорошо ли его обслуживают (ему не с чем сравнить), а деликатное обращение с ним в библиотеке он готов признать за качественный уровень обслуживания. Кроме этого, известно, что не каждый недовольный читатель идет жаловаться.

Важнейшее условие качественного оказания услуги – комфортность. Именно комфортность информационного обслуживания является сегодня одним из условий сохранения конкурентоспособности библиотеки и ее дальнейшего развития.

Для пользователя важен не только факт получения релевантной информации, но и то, в каких условиях он может информацию получать и перерабатывать (удобное время, место, способ получения).

Определение критериев и показателей в оценке качества труда специалистов, занятых в информационно-библиографическом обслуживании, составляет основу для их морального и материального стимулирования, повышения качества оказываемых библиотекой услуг и культуры обслуживания пользователей ЦБС в целом.

ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Изучение информационных потребностей пользователей

Организация эффективного информационно-библиографического обслуживания предполагает четкое понимание того, кому, когда, в каком виде и какая информация должна быть предоставлена. Существуют различные методы изучения информационных потребностей.

Метод изучения документальных источников. Так как информационные потребности часто вытекают из задач социального, экономического и культурного развития территории, обслуживаемой библиотекой, целесообразным может быть изучение директивных, плановых, отчетных и программных документов, определяющих перспективы развития территории. Данный метод дает возможность прогнозировать информационные потребности потенциальных пользователей; помогает в определении целевых групп для информационно-библиографического обслуживания, определении общей тематики информационных потребностей.

Результатом изучения и анализа документальных источников может стать рубрикатор (перечень) тем в определенной области, которые библиотека имеет возможность обеспечить информационными источниками. Рубрикатор предлагают для ознакомления лицам, чьи информационные потребности изучаются, с просьбой отметить интересные их тематические рубрики или дополнить рубрикатор недостающими.

Метод изучения библиотечной документации (читательские требования, картотека учета отказов, читательские формуляры). Использование данного метода позволяет выявить тематику запросов и типовую картину чтения. Например, анализ читательских формуляров

может показать отраслевой или тематический срез используемой литературы. Суммирование результатов анализа позволит выявить типичные интересы читателей. Главное достоинство этого метода состоит в том, что он не требует дополнительных трудозатрат для сбора исходной информации.

Еще один способ изучения информационных потребностей – анализ ТОС в системах ИРИ и ТОР. В первом случае оценивается библиографическое сообщение, где отмечается соответствие или несоответствие представленной информации информационным потребностям. Во втором случае оценивается содержание документа с точки зрения соответствия потребности и возможностей использования полученной информации.

Данный метод используется не для выявления потенциальных информационных потребностей, а для корректировки имеющихся.

Метод опроса. Этот метод является наиболее эффективным и распространенным. Опрос можно проводить в письменной (анкетирование) или устной (интервью, индивидуальные беседы) форме. С этой целью необходимо разработать анкету (или опросник) (см. Приложение 4), при этом непереносимое требование – четкая формулировка вопросов. В анкету должны быть включены вопросы, нацеленные на выявление темы информирования, определение ее конкретных аспектов. При очень «широкой» формулировке темы абонентом ее ограничивают; если тема заявлена очень «узко», ее расширяют, учитывая ресурсные возможности библиотеки. Окончательная формулировка темы вносится в картотеку тем индивидуального информирования.

Кроме этого, следует выяснить режим, в котором абонент хотел бы получать информацию (ИРИ, ТОР), типы и виды документов, необходимые для информирования, их язык, хронологические рамки. Определение круга источников для поиска информации позволит исключить те, которые абонент просматривает самостоятельно, что в свою очередь позволит устранить дублирование информации. Также следует определить периодичность оповещения о новых документах, способ передачи информации. Абоненту необходимо объяснить, почему он должен возвращать ТОС (система ИРИ) и как его заполнять.

Формы информационного обслуживания

По охвату пользователей в библиотеках выделяют массовое, групповое (коллективное), индивидуальное информирование.

Групповое информирование – систематическое обеспечение библиографической информацией группы потребителей, объединенных по признаку сходства информационных потребностей [5, с. 248].

Индивидуальное информирование – систематическое обеспечение библиографической информацией конкретного потребителя, осуществляемое с учетом его постоянно действующих (долговременных) индивидуальных запросов [5, с. 252].

Массовое информирование – информирование широкого круга потребителей информации (не ориентированное на определенную группу потребителей и не учитывающее их конкретных информационных потребностей) по различным социально значимым темам. Массовое информирование служит одним из средств продвижения литературы, поступающей в фонд библиотеки.

Внутри перечисленных видов можно использовать различные формы информационного обслуживания.

Комплексными формами информационного обслуживания являются ДИ и ДС.

ДИ – мероприятие, рассчитанное на разнородную по составу аудиторию. ДИ может быть полностью посвящен новым поступлениям (в этом случае экспонируются все полученные в течение определенного периода времени издания по всем отраслям знания) или быть тематическим. Во втором случае организуются тематические выставки и открытые просмотры, проводятся тематические обзоры, приглашаются специалисты для консультаций.

Программа ДИ, как правило, включает:

- выставку-просмотр новых поступлений;
- устный библиографический обзор по выставке;

- консультации о том, как следить за новыми изданиями и публикациями, о порядке получения документов по МБА или по системе ЭДД;
- сбор заявок на литературу от пользователей.

ДС – мероприятие, целью которого является информирование о документальных источниках по конкретной специальности или межотраслевой тематике, представляющих интерес для специалистов разных отраслей.

Программа ДС может предусматривать:

- доклады, обзоры, сообщения, лекции специалистов профиля, соответствующего мероприятию;
- обмен опытом, обсуждение профессиональных проблем, консультации;
- обсуждение публикаций из периодических изданий;
- выставку-просмотр литературы по специальности;
- обзор специальной литературы;
- презентацию баз данных;
- просмотр видеофильма (слайдов);
- сбор заявок на копирование отобранных специалистами документов либо на получение их по МБА или через сервис ЭДД [8, с. 245].

Методика подготовки и проведения ДС требует четкой организации. На этапах подготовки необходимо:

- наметить сроки и место проведения мероприятия;
- разработать его программу;
- привлечь к участию в мероприятии ведущих специалистов в данной области, обсудить темы выступлений, решить организационные вопросы, касающиеся места проведения мероприятия;
- разослать приглашения, разместить объявления с программой мероприятия;
- разработать и оформить выставку;
- подготовить видеофильм (слайды) по тематике мероприятия.

ИРИ – систематическое обеспечение информацией о текущих поступлениях документов в соответствии с постоянно действующими запросами абонентов. Система ИРИ может использоваться как в рамках индивидуального, так и при коллективном информировании.

Информирование по системе ИРИ должно отвечать определенным требованиям:

- ◆ максимальная полнота доводимой до абонентов библиографической информации. С целью удовлетворения данного требования наряду с отбором поступивших в библиотеку первичных документов и их обработкой для ввода в систему ИРИ необходимо использовать внешние информационные ресурсы. Так, ЦБС УР можно порекомендовать ЭК Национальной библиотеки УР, доступ к которому возможен через сайт библиотеки (<http://unatlib.org.ru>). При положительной оценке библиографической информации возможен заказ первичных документов по МБА;
- ◆ наличие реферата/аннотации и/или набора ключевых слов, позволяющих абоненту раскрыть содержание документа и оценить его с точки зрения соответствия содержания его информационным потребностям и степени полезности информации, содержащейся в первичном документе;
- ◆ оперативность и регулярность доведения информации;
- ◆ наличие постоянно действующей обратной связи с абонентами, которая обеспечивает возможность слежения за реакцией абонентов на посылаемые оповещения и позволяет судить об эффективности библиографического информирования;
- ◆ обеспечение абонента первичными документами или их копиями при поступлении запроса на них, поскольку вторичная информация только «нацеливает» потребителя на первичные документы, и лишь последние в конечном итоге могут удовлетворить информационную потребность абонента [7, с. 413].

ТОР – система информирования, работающая аналогично системе ИРИ. В отличие от последней система ТОР – одноконтурная, т. е. по

теме информирования абоненту предоставляются документы или их копии (в бумажном или электронном виде), минуя СО с библиографической информацией о документе. ТОС по системе ТОР аналогичны тем, которые используются по системе ИРИ, но имеют четырехбалльную шкалу оценок, исключаются оценки «необходима копия» и «необходима выдача по МБА».

СИ – оперативное оповещение потребителей о новых документах определенного характера. Одним из видов СИ является сигнальный аннотированный библиографический список (указатель) – оперативно выпускаемое текущее библиографическое пособие, предназначенное для скорейшего оповещения о новинках литературы [36, с. 352]. Абонент, получив и изучив список СИ, отбирает необходимые ему информационные источники, после чего делает на них заказ в библиотеку. Для улучшения оперативности обслуживания абонентам, имеющим электронные почтовые ящики, списки СИ можно отправлять по e-mail.

ДОР – систематическое обеспечение индивидуальных потребностей аналитической информацией в соответствии с постоянно действующими запросами. Информационные продукты, предоставляемые потребителю на базе данной услуги: тематические подборки, дайджесты, фирменные досье, фактографические таблицы, информационно-аналитические обзоры [10, с. 301].

ПРИМЕНЕНИЕ ИНТЕРНЕТА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ

Использование цифровых технологий позволяет в комплексе изменить и модернизировать систему информационного обслуживания; упрощаются процессы передачи запроса, получения и доставки информации.

Неотъемлемым инструментом для продвижения услуг, привлечения пользователей и взаимодействия с ними стали библиотечные сайты. Развитие сервисов Интернета и средств разработки интернет-приложений позволяет реализовать на библиотечных сайтах большой спектр информационных услуг.

Информирование о новых поступлениях. На сайте Президентской библиотеки имени Б. Н. Ельцина в разделе «Новые поступления»¹ размещаются библиографические описания электронных документов. Зарегистрированным пользователям предоставляется возможность заказать для просмотра полный текст документа. Форма бюллетеня новых поступлений на сайте Псковской областной УНБ² позволяет выбирать месяц года и отрасль для просмотра документов. На сайте ЦГБ Нижнего Тагила³ в разделе «Новые поступления» можно познакомиться с книжными новинками, обзорами свежей прессы (текстовыми и аудио), просмотреть списки поступлений в фонд библиотеки за полугодия.

Еще один вариант размещения информации о новых поступлениях – для конкретной группы специалистов. На сайте Центральной публичной библиотеки Новоуральского городского округа (Свердловская

¹ <http://www.prlib.ru/Lib/pages/newitems.aspx>

² <http://pskovlib.ru/about/index.php>

³ <http://www.tagilib.ru/>

область)¹ в разделе «Профессионалам» предлагается информация о новинках методической литературы для специалистов библиотек.

Предоставление доступа к ЭК позволяет отказаться от размещения на сайтах списков новых поступлений. Библиотеки, стремящиеся создать удаленным пользователям максимальный комфорт и учитывая их особый интерес именно к недавно изданным материалам, выделяют в ЭК пункт меню, ограничивающий разыскания пределами новых поступлений в фонд. Такую возможность предоставляет и ЭК Национальной библиотеки УР².

Сигнальное информирование. СИ тематическими списками документов различных групп специалистов осуществляется на сайте Центральной публичной библиотеки Новоуральского городского округа (Свердловская область). В разделе «В помощь специалистам»³ размещается большое количество тематических списков новых документов: «Культура и искусство», «Малый и средний бизнес», «Экономическая политика», «Местное самоуправление» и др. Списки регулярно обновляются, есть Архив списков. Кроме того, посетителям сайта предлагается возможность направить информационные запросы по интересующим их темам по адресу sbo@foramail.ru в справочно-библиографический отдел. В течение указанного времени они будут регулярно информироваться о материалах, публикующихся в периодических изданиях и в Интернете.

Примером СИ специалистов-библиотекарей может послужить список «Новые документы по библиотечному делу», который размещается в разделе «Библиотекарям» на сайте Национальной библиотеки УР⁴. Познакомившись со списком, удаленные пользователи имеют

¹ <http://www.publiclibrary.ru/index.htm>

² <http://unatlib.org.ru/>

³ <http://www.publiclibrary.ru/readers/specialist/zapros.htm>

⁴ http://unatlib.org.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=2086&Itemid=534

возможность воспользоваться сервисом ЭДД и получить электронные копии документов.

ИРИ-сервис. Наибольшие изменения за полвека своего существования ИРИ как форма информационного обеспечения претерпела за рубежом – как в ресурсном, так и в технологическом аспекте. В середине 1990-х гг. благодаря Интернету за рубежом стал развиваться ИРИ-сервис, основанный на веб-технологиях, суть которого – регулярная автоматическая рассылка оповещений по заданному пользователям профилю по мере обновления БД. Данный вид обслуживания получил название «служба текущего оповещения». В англоязычной терминологии, применяемой преимущественно в Великобритании и Австралии, для обозначения этого вида сервиса практикуется использование словосочетания *Current Awareness*, в США – *Alerting Service*, или просто *Alerts*.

На сайтах размещены навигационная информация об интерактивных/онлайн-сервисах ИРИ и подробные инструкции для потенциальных пользователей. В отличие от традиционной технологической схемы ИРИ путь тематической информации к ее потребителю выглядит следующим образом:

- пользователь самостоятельно регистрируется в поисковой системе ИРИ на сайте информационного центра, издательства или библиотеки; создает и сохраняет тематический профиль, состоящий из ключевых слов по теме; выбирает интересующие его информационные ресурсы (БД); устанавливает частоту и формат оповещений; при необходимости корректирует профиль поиска;
- при появлении в БД новых записей происходит фильтрация (поиск) документов согласно ключевым словам профиля запросов;
- в соответствии с тематическим профилем формируются пакетные сообщения о новых поступлениях;
- происходит автоматическая рассылка информации пользователю.

Современные технические возможности позволяют пользователю одновременно быть абонентом ИРИ нескольких информационных служб. Использование веб-технологий сокращает путь информации к потребителю, минуя посредников в лице информационного работника, библиотекаря. ИРИ на базе веб-технологий как основы информационного обеспечения позволяет не только предоставлять в максимальном объеме тематическую информацию, удовлетворяя тем самым информационные потребности каждого конкретного ученого и специалиста, но и предоставлять ее в оптимальном для него режиме, т. е. приводит к еще большей персонализации обслуживания, скорее – самообслуживания.

В течение многих десятилетий технология ИРИ представляла собой два контура: сначала пользователь обеспечивался библиографической информацией, затем – получал публикацию в полнотекстовом формате. В настоящее время – благодаря распространению электронных ПБД и появлению более совершенных фильтров информации – ИРИ, при желании пользователя, можно реализовать в рамках одноконтурной системы. Пользователь имеет возможность сделать свои настройки на получение не библиографической информации, а сразу полных текстов.

Стремительное развитие современных технологических возможностей позволяет предположить, что обеспечение информацией в режиме ИРИ на базе веб-технологий является перспективным направлением информационной деятельности отечественных библиотек на ближайшее будущее.

Новостные рассылки. Принципы классического ИРИ лежат в основе многих новостных рассылок, действующих в Интернете. Предоставление информации об обновлениях собственных информационных ресурсов библиотеки, а также ресурсов, к которым она имеет доступ с помощью такой онлайн-услуги, как новостные рассылки, уже давно и по праву считается одним из самых эффективных инструментов формирования удаленных пользователей.

Такой сервис представлен на сайте Национальной библиотеки УР¹. Он используется удаленными пользователями для получения информации о новых документах, пополняющих фонд отдела литературы на иностранных языках (рассылки «Города и страны как на ладони», «Иностранные языки – самостоятельно», «Портфель преподавателя иностранного языка»). В Виртуальном читальном зале² предоставляется доступ к аналитическим БД, формируемым на основе интернет-ресурсов сотрудниками Центра информации по технике и сельскому хозяйству библиотеки: «Дорожно-транспортный комплекс», «Новые строительные технологии», «Энергетика. Энергопотребление и энергосбережение», «Устойчивое развитие сельского хозяйства». Пользователи могут самостоятельно оформить подписку на конкретные новостные рассылки. Формирование выпусков рассылок происходит на базе ПО ИРБИС 64.

Рассылка «Новости для библиотек», которую ведет отдел информационно-библиографического обслуживания Национальной библиотеки УР, включает фактографическую информацию: наиболее важные предстоящие и прошедшие события в библиотечной сфере; опыт работы библиотек; полнотекстовые документы по библиотечному делу (предоставляемые в открытом доступе); грантовые конкурсы, в которых могут принять участие библиотеки и их партнеры.

Большинство новых сервисов, внедренных в библиотечное обслуживание в последние несколько лет, связаны с использованием технологий Web 2.0.

Сервис RSS. Этот сервис может использоваться для СИ и информирования в режиме ИРИ. RSS – семейство XML-форматов, предназначенных для описания лент новостей, анонсов статей, изменений в блогах и т. д. Информация из различных источников, представленная

¹ http://unatlib.org.ru/index.php?option=com_acajoom&Itemid=458

² http://unatlib.org.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=1281&Itemid=456

в формате RSS, собирается, обрабатывается и представляется пользователю в удобном для него виде специальными программами-агрегаторами или современными версиями наиболее популярных браузеров. Интернет-ресурс в формате RSS называется RSS-каналом, RSS-лентой или RSS-фидом.

Обычно с помощью RSS дается краткое описание новой информации, появившейся на сайте, и дается ссылка на ее полную версию. RSS – удобный способ информировать о новостях библиотеки, предоставлять пользователям необходимую информацию в электронном виде (например, транслировать библиографические записи о новых поступлениях в библиотеку, а также в полнотекстовые БД, доступ к которым есть у библиотеки). RSS-рассылки доставляют информацию пользователю на его почтовый ящик или в блог.

С сайта Национальной библиотеки УР (<http://unatlib.org.ru/>) с помощью RSS-рассылок можно получать информацию о библиотечных мероприятиях, новостях для библиотекарей, обновлениях краеведческого блога «Край удмуртский» и литературного блога «Интеллектуальный кофе». По RSS Тамбовская УНБ им. А. С. Пушкина (<http://www.tambovlib.ru/index.php?id=newbooks>) предлагает удаленным пользователям удобный способ получения новостей о новых поступлениях.

Web 2.0 предоставляет набор онлайн-технологий, позволяющих пользователям общаться между собой, а также библиотекарям общаться со своими пользователями (налаживание контактов, обмен мнениями, опытом, знаниями, идеями, новостями, информацией и т. д.). Для общения со своими пользователями библиотекари чаще всего используют блоги и социальные сети.

Социальная сеть. Социальная сеть направлена на построение в Интернете сообществ из людей со схожими интересами или деятельностью. Это интерактивный многопользовательский веб-сайт, контент которого наполняется самими участниками сети, с указанием какой-либо информации об отдельном человеке (дата рождения, школа, вуз, любимые занятия и др.); по ней аккаунт пользователя смогут найти

другие участники сети. Связь осуществляется посредством сервиса внутренней почты или мгновенного обмена сообщениями.

Наиболее популярными являются интернет-сообщества «Facebook», «Мой мир», «Одноклассники», «Вконтакте». Библиотеки для создания своих групп чаще всего используют сеть «ВКонтакте», где публикуют новости, знакомят с новыми поступлениями, оперативно отвечают на вопросы пользователей, проводят опросы. В последнее время библиотеками осваивается «Facebook». Отдел литературы на иностранных языках Национальной библиотеки УР создал в этой сети свой профиль (<http://www.facebook.com>), где размещается новостная информация о мероприятиях отдела и осуществляется общение с пользователями.

Закладки. Один из видов социальных сетей – рекомендательные сервисы. Это практика категоризации информации путем создания закладок и спонтанных смысловых меток (тегов), которые доступны для просмотра другим пользователям. Социальные закладки – средство, с помощью которого интернет-пользователи могут делиться, создавать, искать и управлять закладками веб-ресурсов. В отличие от закладок в браузере социальные закладки хранятся не на жестком диске компьютера, а на сервере в Интернете.

На базе рекомендаций других людей читатель делает выбор ресурсов и легко находит подходящие материалы. Чем больше людей участвуют в сервисе, тем более точным является прогноз и оценка ресурсов. Библиотекари могут использовать этот сервис для рекомендации своим абонентам веб-ресурсов по темам информирования.

Блог. Это персональный сайт, позволяющий вести текстовые записи с использованием мультимедийных элементов. Он представляет собой онлайн-дневник, где в обратнoхронологическом порядке опубликованы записи, или, как их иначе называют, посты. Важной особенностью блога является то, что читатели могут публиковать свои комментарии к сообщениям.

Блоги предоставляют библиотекам интересные и не сложные в применении интерактивные средства коммуникации со своими пользователями. Блог может быть использован как маркетинговый инструмент, позволяющий найти нового потенциального пользователя; как средство для продвижения услуг информирования и их рекламы, установления контактов с абонентами, информирования о новых поступлениях, обратной связи с абонентами информирования и т. д.

Twitter. Это онлайн-сервис для ведения микроблогов: сообщения ограничены длиной в 140 символов. Важная особенность Twitter – возможность общения с читателями – другими блоггерами, ведущими свои блоги на Twitter. Существует множество программ – твиттер-клиентов, превращающих данный сервис в аналог ICQ. Помимо прочего, в Twitter-блог можно писать и через SMS-сообщения.

Краткость, удобство, оперативность, широкий круг читателей – все это делает Twitter популярнейшим сервисом ведения блогов. Он может быть использован для информирования об обновлении ресурсов библиотеки. Например, НТБ Московского энергетического института имеет свой микроблог на сервисе Twitter¹. Библиотека планирует реализовать автоматическую трансляцию новостей и списков новых поступлений в социальные сети.

В современном библиотечном деле складывается система электронной информационной деятельности, или система информационной деятельности в электронной среде. Специалисты полагают, что библиотеки могут модернизировать многие направления информационной деятельности, сложившиеся к началу XXI века, благодаря системному внедрению и использованию технологий Web 2.0. Их применение и должно составить ближайшую перспективу развития информационной функции библиотек в целом.

¹ http://twitter.com/ntb_mpei_ru/

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Библиографическая работа в библиотеке: организация и методика / под ред. О. П. Коршунова. – М. : Книжная палата, 1990. – 255 с.
2. Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина. – СПб. : Профессия, 2004. – 304 с.
3. Брежнева В. В. Стандарты и регламенты: пути совершенствования информационного обслуживания // Независимый библиотечный адвокат. – 2008. – № 3. – С. 8–19.
4. ГОСТ 7.0–99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения // Стандарты по библиографии, библиотечному делу : справочник : документы, практика применения. – М., 2009. – С. 13–35.
5. Диомидова Г. Н. Библиографоведение : учеб. для сред. проф. учеб. заведений. – СПб. : Профессия, 2002. – 288 с. – (Серия «Библиотека»).
6. Донцова Е. Н. Нормирование труда в библиотеке. Вычисление стоимости библиотечных процессов : консультация / Нац. б-ка Удмурт. Респ. – Ижевск, 1996. – 15 с.
7. Дрешер Ю. Н. Информационное обеспечение ученых и специалистов : учеб.-метод. пособие. – СПб. : Профессия, 2008. – 464 с. – (Серия «Библиотека»).
8. Дрешер Ю. Н. Организация информационного производства : учеб. пособие. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2005. – 248 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).
9. Дрешер Ю. Н. Проблемы управления качеством в библиотечно-информационном производстве: некоторые подходы к решению // Современные социокультурные процессы: проблемы, тенденции, новации : материалы Всерос. науч. конф., 11–12 апр. 2006 г. – Казань, 2006. – С. 183–188.

10. Дригайло В. Г. Основы научной организации труда в библиотеке : учеб.-метод. пособие. – М. : Либерея, 2005. – 424 с. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век» ; № 20).
11. Дригайло В. Г. Технология работы библиотеки : науч.-практ. пособие. – М. : Либерея-Бибинформ, 2009. – 544 с.
12. Дубровина Л. А. Минимум управления, максимум управляемости : рук. библиотек о Всеобщем управлении на основе качества. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 400 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).
13. Ильяева И. А. Стратегическое управление библиотекой : учеб.-метод. пособие / И. А. Ильяева, В. Н. Маркова. – М. : КноРус, 2008. – 183 с.
14. Ипатов Ю. Н. Методические рекомендации по разработке нормативно-плановых документов в подразделениях библиотеки : (единые требования к содерж., порядку разраб. и оформ. Положения об отделе, к должност. инструкциям сотрудников) // Библиотечное дело – XXI век. – М., 2002. – № 3. – С. 240–244.
15. Коготков Д. Я. Библиографическая деятельность библиотеки: организация, технология, управление : учебник. – СПб. : Профессия, 2003. – С. 304.
16. Лаврик О. Л. Использование новейших технологий для реализации информационной функции библиотеки / О. Л. Лаврик, И. Г. Юдина // Библиосфера. – 2010. – № 1. – С. 35–41.
17. Лаврик О. Л. Развитие технологии избирательного распространения информации / О. Л. Лаврик, И. Г. Юдина // Омский научный вестник. – 2008. – № 5. – С. 238–243.
18. Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках / М-во труда и соц. развития РФ, Центр. бюро нормативов по труду. – М., 1997. – 85 с. ; То же // Библиотека и закон. – М., 1997. – Вып. 3. – С. 338–386.
19. Менеджмент качества и библиотека [Электронный ресурс] : метод. рекомендации / Тамбов. обл. универс. науч. б-ка им. А. С. Пушкина. – Тамбов, 2009. – 24 с. – Режим доступа: <http://www.tambovlib.ru/index.php?view=editions.metod.00>

20. Моргенштерн И. Г. Организация и управление библиографической деятельностью // Общее библиографоведение : учеб. пособие / И. Г. Моргенштерн. – СПб. : Профессия, 2005. – С. 116–141.
21. Моргенштерн И. Г. Управление библиографической работой библиотеки // Справочник библиографа. – СПб., 2006. – С. 464–478.
22. Мохначева Ю. В. Избирательное распространение информации как библиотечный сервис: основные цели, задачи и методы / Ю. В. Мохначева, Т. Н. Харыбина // Научные и технические библиотеки. – 2008. – № 5. – С. 62–67.
23. Организационно-технологическая документация ГПНТБ СО РАН: справочно-информационная работа. Ч. 1. Положения, инструкции, памятки. – Новосибирск, 2004. – 44 с.
24. Павлова В. Процессный подход: возможности и перспективы // Независимый библиотечный адвокат. – 2008. – № 3. – С. 25–30.
25. Решетникова О. В. Управление производством библиографической продукции / О. В. Решетникова, А. В. Теплицкая // Библиография. – 2006. – № 4. – С. 3–11.
26. Смирнова Н. А. Комментарии к использованию межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках / Н. А. Смирнова, Г. А. Новикова // Библиотека и закон. – М., 1997. – Т. 3. – С. 400–418.
27. Справочник библиографа / [редкол.: А. Н. Ванеев, В. А. Минкина]. – Изд. 3-е, перераб. и доп. – СПб. : Профессия, 2005. – 592 с. – (Серия «Библиотека»).
28. Справочник библиотекаря / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Профессия, 2006. – 496 с.
29. Степанов В. К. Библиографическое обслуживание в эпоху цифровых коммуникаций // Библиография. – 2007. – № 2. – С. 22–41.
30. Терминологический словарь по библиотечному делу и смежным отраслям знания / Рос. акад. наук, Б-ка по естеств. наукам ; сост. [З. Г. Высоцкая (отв. ред.) и др.] – М., 1995. – 268 с.
31. Тикунова И. Качество библиотечных услуг. Как его измерить? // Библиотечное дело. – 2008. – № 6. – С. 23–26.

32. Управление библиотекой : учеб.-практ. пособие / науч. ред. А. Н. Ванеев, Ж. С. Шадрина. – СПб. : Профессия, 2002. – 302 с.
33. Управление информационно-библиографической деятельностью библиотек : метод. рекомендации / Перм. гос. краев. ун-верс. б-ка им. А. М. Горького. – Пермь, 2008. – 55 с. – (Библиографу – в практику работы ; вып. 7).
34. Ушакова О. Б. Использование САБ «ИРБИС» как инструмента анализа обслуживания абонентов ИРИ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2010/disk/107.pdf>
35. Ушакова О. Б. Применение принципов CRM-систем при избирательном распространении информации (на примере БД «Читатели» САБ «ИРБИС») [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/libcom9/disk/22.pdf>
36. Фокеев В. А. Библиографоведение. Информатика : терминологический словарь. – М. : Литера, 2009. – 488 с.
37. Цукерблат Д. М. Технологическое обеспечение библиотечного обслуживания : [менеджмент качества] // Библиосфера. – 2006. – № 1. – С. 6–11.
38. Юдина И. Г. Избирательное распространение информации на базе веб-сервисов : обзор интернет-ресурсов // Библиосфера. – 2008. – № 1. – С. 51–56.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Раздел «Информационное обслуживание» годового плана работы ЦБС

Номер раздела	Наименование Работ	Объем работ на год	Норма времени (в час)	Время	Сроки	Исполнитель
2.1	Информационное обслуживание					
2.1.1	Массовое информирование					
2.1.1.1	Бюллетени новых поступлений					
2.1.1.2	Выставки новых поступлений					
2.1.1.3	Обзоры новых поступлений					
2.1.1.4	Информирование в СМИ					
2.1.1.4.1	Публикации в печатных СМИ					
2.1.1.4.2	Выступления по радио					
2.1.1.4.3	Выступления по телевидению					
2.1.1.5	Информирование через Интернет (количество сообщений/документов)					
2.1.2	Групповое (коллективное) информирование					
2.1.2.1	Дни информации					
2.1.2.2	Дни специалиста					

2.1.2.3	Сигнальное информирование списками литературы (СИ)						
2.1.2.4	Количество абонентов						
2.1.2.5	Количество тем						
2.1.2.6	Количество документов						
2.1.2.7	Количество оповещений						
2.1.3	Индивидуальное информирование						
2.1.3.1	Избирательное распространение информации (ИРИ)						
2.1.3.1.1	Количество абонентов						
2.1.3.1.2	Количество тем						
2.1.3.1.3	Количество документов						
2.1.3.1.4	Количество оповещений						
2.1.3.2	Тематическое обслуживание руководителей (ТОР)						
2.1.3.2.1	Количество абонентов						
2.1.3.2.2	Количество тем						
2.1.3.2.3	Количество документов						

УТВЕРЖДАЮ
 Директор
 Национальной библиотеки
 Удмуртской Республики
 _____ Г. Г. Калинина
 «_____» _____ 2012 г.

**Технологическая карта процесса
 «Информирование абонентов системы избирательного
 распространения информации (ИРИ)»**

Цикл Информационно-библиографическое обслуживание

Технологический процесс «Информирование абонентов системы избирательного распространения информации (ИРИ)»

Наименование библиотеки Национальная библиотека Удмуртской Республики

Структурное подразделение Отдел информационно-библиографического обслуживания

Комплексная норма времени _____

№ п/п	Технологический процесс, операция	Продукт деятельности	Норма времени (ч.)	Исполнитель
1	Формирование круга абонентов системы ИРИ	Абонент		
2	Определение тематики информационных запросов абонентов системы ИРИ	Тема		
3	Определение круга источников поиска информации	Источник		

4	Просмотр источников поиска информации и отбор документов по темам ИРИ (новые поступления в фонд Национальной библиотеки УР, ЭК Национальной библиотеки УР, сводной БД МАРС (см. технологическую карту «Информирование абонентов системы СИ», п. 4), в Интернете (см. технологическую карту «Выполнение тематической и фактографической справки по ресурсам Интернета», п. 3); в полнотекстовых БД (см. технологическую карту «Обеспечение доступа локальным пользователям к ПБД», п. 4, 5). Формирование служебной картотеки тем	Документ		
5	Подготовка и отправка СО абоненту системы ИРИ	СО		
6	Прием ТОС и выдача документов по запросам абонентов системы ИРИ	Документ		
7	Прием документов от абонентов системы ИРИ (см. технологическую карту «Информирование абонентов системы СИ», п. 7)	Документ		
8	Статистический учет работы и анализ данных	СО ТОС		
9	Оформление расчетных документов с абонентами системы ИРИ (см. технологическую карту «Информирование абонентов системы СИ», п. 9)	Комплект документов		

Составитель:

Согласовано:

Заведующий отделом
информационно-библиографического обслуживания

Заместитель директора

КАРТА ОПИСАНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ОПЕРАЦИИ

Наименование библиотеки	Национальная библиотека Удмуртской Республики
Структурное подразделение	Отдел информационно-библиографического обслуживания
Технологический процесс	«Информирование абонентов системы избирательного распространения информации (ИРИ)»
Технологическая операция	«Формирование круга абонентов информирования»
Исполнитель	_____

№ п/п	Операции, элементы операции	Единица измерения	Норма времени (с/мин./ч)
1.1	Выявить потенциальных абонентов (определить сферу деятельности; выявить статистические данные о количестве предприятий; выявить учреждения, организации, предприятия по справочникам, в Интернете)	Абонент	
1.2	Сформировать БД потенциальных абонентов (ввести название учреждения, организации, предприятия; адрес (почтовый, электронной почты, сайта); Ф.И.О. руководителя, номер телефона)	« – «	
1.3	Подготовить рекламно-информационные материалы об услуге информирования (устное сообщение, информационное письмо, рекламный буклет, электронная презентация, флаер и др.)	Реклам- ный материал	
1.4	Довести до потенциального абонента рекламно-информационные материалы (переслать по электронной почте, сообщить по телефону)	Сообщение	
1.5	Собрать и проанализировать сообщения обратной связи	« – «	
1.6	Заключить договор с абонентом на информационное обслуживание	Договор	
1.7	Заполнить регистрационную карточку абонента для картотеки абонентов (указать наименование предприятия (или Ф.И.О. абонента), контактную информацию, темы информирования)	Регистра- ционная карточка абонента	

КАРТА ОПИСАНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ОПЕРАЦИИ

Наименование библиотеки	Национальная библиотека Удмуртской Республики
Структурное подразделение	Отдел информационно-библиографического обслуживания
Технологический процесс	«Информирование абонентов системы избирательного распространения информации (ИРИ)»
Технологическая операция	«Определение тематики информационных запросов абонентов системы ИРИ»
Исполнитель	_____

№ п/п	Операции, элементы операции	Единица измерения	Норма времени (с/мин./ч)
2.1	Проанализировать основные документы, регулирующие деятельность абонентов (программно-концептуальные, организационно-распорядительные и др.)	Документ	
2.2	Составить примерный перечень тем информирования	Перечень тем	
2.3	Подготовить анкету для выявления информационных запросов абонентов, приложить примерный перечень тем	Анкета	
2.4	Разослать анкеты потенциальным абонентам по электронной почте (создать сообщение, ввести сопроводительный текст, вложить анкету, отправить сообщение)	« – «	
2.5	Собрать анкеты (открыть сообщение, просмотреть и распечатать анкету)	« – «	
2.6	Проанализировать анкеты и выявить темы информационных запросов	« – «	
2.7	Уточнить (конкретизировать) темы запросов	Тема	
2.8	Установить требуемую полноту информации и форму ее предоставления	« – «	
2.9	Оформить разделители с темами и персональные учетные карточки абонентов для служебной картотеки тем	Учетная карточка абонента	

КАРТА ОПИСАНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ОПЕРАЦИИ

Наименование библиотеки	Национальная библиотека Удмуртской Республики
Структурное подразделение	Отдел информационно-библиографического обслуживания
Технологический процесс	«Информирование абонентов системы избирательного распространения информации (ИРИ)»
Технологическая операция	«Просмотр источников поиска информации и отбор документов по темам ИРИ. Формирование служебной картотеки тем»
Исполнитель	_____

№ п/п	Операции, элементы операции	Единица измерения	Норма времени (с/ мин./ ч)
4.1	Сформировать на карточках библиографические записи на отобранные статьи, документы из ПБД, электронные документы из Интернета	Библиографическая запись	
4.2	Скопировать на карточки библиографические записи, отобранные в ЭК Национальной библиотеки УР, сводной БД МАРС	« – «	
4.3	Расставить карточки в служебную картотеку тем	Карточка	

КАРТА ОПИСАНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ОПЕРАЦИИ

Наименование библиотеки	Национальная библиотека Удмуртской Республики
Структурное подразделение	Отдел информационно-библиографического обслуживания
Технологический процесс	«Информирование абонентов системы избирательного распространения информации (ИРИ)»
Технологическая операция	«Подготовка и отправка сигнального оповещения абоненту системы ИРИ»
Исполнитель	_____

№ п/п	Операции, элементы операции	Единица измерения	Норма времени (с/мин./ч)
5.1	Заполнить электронную форму СО (ввести библиографическую запись на документ с карточки служебной картотеки тем, скопировать из сводной БД МАРС)	СО	
5.2	Заполнить ТОС (указать Ф.И.О. абонента, тему, номер документа, дату отправки)	ТОС	
5.3	Внести отметки об отправке СО в учетную карточку абонента в служебной картотеке тем (указать дату отправки СО, их количество)	СО	
5.4	Отправить СО абоненту системы ИРИ по электронной почте	СО	

КАРТА ОПИСАНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ОПЕРАЦИИ

Наименование библиотеки	Национальная библиотека Удмуртской Республики
Структурное подразделение	Отдел информационно-библиографического обслуживания
Технологический процесс	«Информирование абонентов системы избирательного распространения информации (ИРИ)»
Технологическая операция	«Прием талонов обратной связи и выдача документов по запросам абонентов системы ИРИ»
Исполнитель	_____

№ п/п	Операции, элементы операции	Единица измерения	Норма времени (с/мин./ч)
6.1	Собрать и обработать ТОС (найти учетную карточку абонента в служебной картотеке тем и внести в нее отметки о дате возврата, количестве возвращенных ТОС, оценках информации)	ТОС	
6.2	Отобрать ТОС с заказами, найти карточки с библиографическими записями на соответствующие документы в служебной картотеке тем и отсортировать их по источникам нахождения документов*	Документ	
6.3	Выдать документы абонентам (см. технологическую карту «Информирование абонентов системы СИ», п. 6)	« – «	
6.4	Найти документ в ПБД, скопировать и переслать абоненту	« – «	
6.5	Сохранить копию документа в «Архиве ЭДД». Передать документ в СБО для прикрепления к библиографической записи Сводной БД МАРС	« – «	

*При заказе копии документа из ПБД перейти к п. 6.4.

КАРТА ОПИСАНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ОПЕРАЦИИ

Наименование библиотеки	Национальная библиотека Удмуртской Республики
Структурное подразделение	Отдел информационно-библиографического обслуживания
Технологический процесс	«Информирование абонентов системы избирательного распространения информации (ИРИ)»
Технологическая операция	«Статистический учет работы и анализ данных»
Исполнитель	_____

№ п/п	Операции, элементы операции	Единица измерения	Норма времени (с/ мин./ч)
8.1	Произвести количественный подсчет данных	Абонент Тема Документ	
8.2	Проанализировать эффективность информирования (определить коэффициенты обеспеченности, спроса, информационного шума, точности, обратной связи)	Анализ	
8.3	Принять решение о корректировке тем ИРИ, расширении источников поиска информации при неудовлетворительных показателях коэффициентов эффективности информирования	Тема	

КАРТА ЗАМЕРОВ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ОПЕРАЦИИ

Наименование библиотеки	Национальная библиотека Удмуртской Республики
Структурное подразделение	Отдел информационно-библиографического обслуживания
Технологический процесс	«Информирование абонентов системы избирательного распространения информации (ИРИ)»
Технологическая операция	«Подготовка и отправка сигнального оповещения абоненту системы ИРИ»

Замеры проводились:

Наблюдение проводилось за работой:

Измерения в секундах:

№ п/п	Операция, элементы операции	Ед. измерения	Замеры										T штучное (*1,15)				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		T среднее			
5.1	Заполнить электронную форму СО (вести библиографическую запись на документ с карточки служебной картотеки тем, скопировать из сводной БД МАРС)	СО															
5.2	Заполнить ТОС (указать Ф.И.О. абонента, тему, номер документа, дату отправки)	ТОС															
5.3	Внести отметки об отправке СО в учетную карточку абонента в служебной картотеке тем (указать дату отправки СО, их количество)	Отметка															
5.4	Отправить СО абоненту системы ИРИ по электронной почте	СО															

**Анкета абонента системы
индивидуального информирования**

Ваши фамилия, имя, отчество _____

Образование _____

Место работы, занимаемая должность _____

Цель информирования _____

Тема (темы), по которой Вы желаете получать информацию о новых документах _____

Перечислите, пожалуйста, журналы, газеты и сайты, которые Вы просматриваете регулярно _____

Виды интересующих Вас изданий и материалов:

- книги
- журналы, труды и другие продолжающиеся издания
- газеты
- электронные публикации

В каком режиме Вы желаете получить информацию

- ИРИ (информация о документе на сигнальной карте)
- ТОР (тематическое информирование копиями документов)
- СИ (сигнальное информирование списками литературы)
- другие варианты

Номер Вашего рабочего телефона _____

Адрес Вашей электронной почты _____

Дата заполнения _____ 20____ г.

Сигнальное оповещение по системе ИРИ

Ф. И.О. абонента		Петров А. И.		Талон обратной связи		
Наименование библиотеки	Карта № 15	Дата составления 12.09.2011 г.	ИРИ	Наименование библиотеки	Абонент Петров А. И.	ИРИ
					Карта № 15	
<p>Синицин Н. А. О совершенствовании предоставления государственных социальных услуг за счет бюджетных средств // Финансы и кредит. – 2011. – № 24. – С. 35–39.</p> <p><i>О действующем порядке предоставления государственных социальных услуг, в частности инвалидам и ветеранам. Отмечаются проблемы в финансировании услуг и оформлении заказов на их получение. Обосновывается целесообразность монетизации льгот, касающихся обеспечения инвалидов и ветеранов техническими средствами и изделиями, упрощения порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг населению на основе использования современных информационных технологий</i></p>				<p>ОЦЕНКА ИНФОРМАЦИИ (обведите кружком цифру)</p> <p>-----</p> <p>5 – представляет интерес 4 – не представляет интереса 3 – известна по др. источникам 2 – не соответствует теме запроса 1 – необходима копия * ксерокопия * доставка электрон. копии 0 – необходима выдача по МБА</p> <p>-----</p> <p>Тема: Социальная политика Отправл. Возврат Копия МБА 12.09.2011 г.</p>		

Анкета участника Дня специалиста

Ваши фамилия, имя, отчество _____

Место работы, занимаемая должность _____

Актуальна ли была для Вас тема мероприятия?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

Удовлетворяет ли Вас организация и проведение Дня специалиста?

Да

Нет

Не совсем

Если можно, укажите причину _____

Оцените, пожалуйста, подбор литературы по теме

Удовлетворительно

Хорошо

Отлично

Считаете ли Вы проведение Дней специалиста нужным?

Да

Нет

Укажите почему _____

Предложите тему очередного Дня специалиста

Ваши замечания и предложения по проведению Дня специалиста

Благодарим за участие.

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

БД	–	база данных
ДИ	–	День информации
ДОР	–	дифференцированное обслуживание руководителей
ДС	–	День специалиста
ИРИ	–	избирательное распространение информации
МБА	–	межбиблиотечный абонемент
НТБ	–	научно-техническая библиотека
ПБД	–	полнотекстовая база данных
ПО	–	программное обеспечение
СИ	–	сигнальное оповещение
СМИ	–	средства массовой информации
СО	–	сигнальное оповещение
ТОР	–	тематическое обслуживание руководителей
ТОС	–	талон обратной связи
УНБ	–	универсальная научная библиотека
УР	–	Удмуртская Республика
ЦБ	–	центральная библиотека
ЦБС	–	централизованная библиотечная система
ЦГБ	–	центральная городская библиотека
ЭДД	–	электронная доставка документов
ЭК	–	электронный каталог