



Министерство культуры Краснодарского края
Государственное бюджетное учреждение культуры
«Краснодарская краевая специальная библиотека
для слепых имени А.П.Чехова»

Информационно- библиографическое обслуживание слепых и слабовидящих

Методическая консультация

Краснодар, 2022

ББК 78.377

И 74

Составитель: О.А. Запальникова

Редактор: В.В. Дудникова

Ответственный за выпуск: Л.С. Фиоги́на

Информационно-библиографическое обслуживание слепых и слабовидящих : методическая консультация / Министерство культуры Краснодарского края ; Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П.Чехова» ; составитель О. А. Запальникова ; редактор В.В. Дудникова ; ответственный за выпуск Л.С. Фиоги́на. - Краснодар, 2022. - 14 с. - Текст : непосредственный.

Информационно-библиографическая работа является основой деятельности любой библиотеки независимо от ее статуса. Данная методическая консультация предназначена для специалистов библиотек, работающих с инвалидами по зрению.

От составителя

Государственная социальная политика в отношении инвалидов по зрению в Российской Федерации направлена на обеспечение им равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией РФ, и строится в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права.

Обслуживание инвалидов по зрению является неотъемлемой частью деятельности всех библиотек, которые становятся для многих из них центрами информации, образования, реабилитации и досуга. Именно в библиотечных стенах они могут просто отдохнуть, найти свой круг общения, интересно и с пользой провести время, а также получить необходимую информацию по различным вопросам.

Учитывая, что социокультурной задачей современного общества является реабилитация людей с инвалидностью, способствующая самореализации, библиотеки ведут поиск новых возможностей для организации эффективного библиотечного обслуживания.

Модельный стандарт деятельности специальной библиотеки определил основополагающий принцип - принцип свободного и равного доступа к библиотечным фондам и информации для инвалидов по зрению. Принцип равных возможностей отражает требования к деятельности всех типов библиотек и направлен на реализацию равного и свободного доступа граждан, в том числе инвалидов, к общественным книжным богатствам и информационным ресурсам.

Сегодня информационно-библиографическая работа строится на совокупности различных составляющих: деятельности, связанной с поиском информации, работе с новыми компьютерными технологиями, формировании информационных и библиографических баз данных, на анализе и синтезе полученной информации, в том числе создании различной библиографической продукции.

Справочно-библиографическое обслуживание

Организационные формы библиографической деятельности разнообразны, и надо иметь в виду, что именно библиографические процессы сближают библиотечную и информационную деятельность по удовлетворению динамично развивающихся информационных потребностей пользователей.

Различные процессы и операции по подготовке библиографической информации, доведению её до потребителей в соответствии с их запросами составляют содержание библиографической деятельности, а их совокупность называется библиографическим обслуживанием.

Под информационно-библиографическим обслуживанием понимается целостная система работы по удовлетворению информационных потребностей пользователей посредством предоставления информационных услуг. Это опережающее информирование о документах, предоставление аналитической информации или услуг, основанных на новых информационных технологиях.

Необходимым условием для информационного обслуживания является информационное обеспечение, а значит создание информационных ресурсов: информационного фонда, справочно-библиографического аппарата библиотеки, включающего каталоги и картотеки; баз данных локального доступа, расширение собственных ресурсов за счет ресурсов других библиотек, доступных в сети Интернет.

Технология справочно-библиографического обслуживания включает последовательно проводимые и повторяющиеся процессы:

- приём запросов,
- составление портрета пользователя,
- анализ запроса,
- поиск информации,
- предоставление ответа.

Прием запросов - это получение от пользователя интересующей его темы, по которой он хочет быть проинформирован. При приёме запроса важно детальное его уточнение: выяснение вопросов, прямо или косвенно касающихся обозначенной темы; выявление цели использования полученной информации; определение формы её получения (в устном виде, по телефону, в письменном, печатном или в электронном виде, в специальных форматах).

Составление портрета пользователя. Этот этап является важным звеном в технологии обслуживания, представляет собой библиографическое интервью. В процессе общения уточняется дополнительная информация

персонального характера, которая предопределяет выбор поисковой стратегии и предоставление качественной информации. При работе с запросами учитывается уровень образования, степень территориальной удалённости конкретного пользователя, предлагаются условия для самостоятельной работы с источниками информации.

Анализ запроса проводится для определения его типа.

Адресные или адресно-библиографические - запросы о наличии конкретных изданий в фондах библиотеки, наличие разных форматов запрашиваемых изданий. В данную группу включаются запросы, требующие уточнения библиографических данных (автор, точное название, год выпуска, место издания, тираж, наличие переизданных документов) или исправления искажённых элементов библиографического описания.

Фактографические - определение конкретных сведений о каком-либо явлении, событии, лице, организации, уточнение толкования сведений с указанием источников, из которых получены эти сведения.

Тематические - подбор информации на определённую тему, предоставление перечня изданий.

Поиск информации. Значительное количество информационных ресурсов в печатном, электронном виде, в специальных форматах, предоставляет практически неограниченные возможности для удовлетворения информационных потребностей пользователей. Однако большинство пользователей библиотеки для слепых и слабовидящих с большим трудом ориентируются в информационных ресурсах, поэтому библиотекарь и библиограф становятся посредниками в нахождении и передаче необходимой для пользователя информации.

Совокупная ресурсная база, используемая при выполнении запросов пользователей, включает несколько основных источников массива информации:

- система традиционных и электронных каталогов и картотек;
- электронные каталоги и картотеки других библиотек, доступные в сети Интернет;
- библиографические указатели, пособия в печатном и электронном виде;
- справочные материалы: энциклопедии, словари, справочники;
- библиографические, фактографические, полнотекстовые БД;
- Интернет-ресурсы;

Предоставление ответа - результат выполнения запроса. В ответе предоставляется комплексная информация, включающая наиболее существенные материалы по сформулированному запросу, возможные

варианты правильного ответа, отсылки и рекомендации для дальнейшего самостоятельного поиска.

Сроки выполнения запроса, выбор ресурсной базы и форма предоставления ответа зависят от типа запроса.

Адресные запросы делятся на три группы:

1) Запросы о наличии издания в фондах библиотеки. Поиск ведётся по системе каталогов и картотек библиотеки. Ответ строится на основании результатов поиска: если запрашиваемое издание найдено, даётся однозначный ответ с приведением полного библиографического описания и указанием шифра. В том случае, если результат оказывается отрицательным, проводится разыскание в каталогах других библиотек через доступ в сети Интернет.

2) Запросы о наличии электронной версии издания выполняются в поисковых системах Интернет.

3) Уточняющие запросы, в которых приводятся только автор и заглавие издания. Сначала данные проверяются по электронному каталогу или традиционным каталогам, в случае отрицательного результата, осуществляется поиск в каталогах других библиотек и в информационных ресурсах сети Интернет.

Фактографические запросы выполняются на основе справочных материалов фонда библиотеки и Интернет-ресурсов. При проведении фактографического поиска учитывается степень сложности.

Тематические запросы. Предоставляется многовариантный ответ на тематический запрос пользователя:

- предлагается краткий список литературы, полученный из одного или нескольких источников;

- при наличии авторитетных сайтов, размещённых в сети Интернет научных статей, библиографических списков по конкретной теме, даются ссылки на указанные ресурсы;

- методическая консультация по самостоятельному поиску в традиционных, электронных каталогах и БД;

- рекомендации по теме (в зависимости от библиографической обеспеченности, т. е. наличия достаточного объёма источников, предлагается расширить или сузить тематические границы поиска информации);

- отсылка на ответы, хранящиеся в фонде выполненных справок.

Виды тематических запросов:

1) Стандартные тематические запросы. Результатом поиска на подобный запрос является большое количество традиционных и электронных ресурсов (книги, периодические издания, научные работы, статьи, рефераты, сайты)

точно совпадающие с предложенной темой. В ответ пользователю предоставляется выборочный список литературы, составленный из доступных источников, а также различные варианты ответа, перечисленные выше.

2) Широко сформулированные тематические запросы. Обращаясь с подобной темой, пользователь зачастую не уточняет аспекты, проблематику, хронологический охват, интересующие его. При этом заданная тема может быть отдельной учебной дисциплиной, охватывать одновременно несколько тем. Отвечая на запрос, рекомендуется использовать библиографические указатели по теме как в традиционном, так и в электронном виде, ссылки на сайты, архивы периодических изданий, традиционные и электронные каталоги и картотеки статей. В дополнение прилагается список источников для осуществления самостоятельного поиска литературы самим пользователем с методическими рекомендациями по поиску.

3) Узко сформулированные тематические запросы. Узкая тематическая направленность запроса требует углублённого поиска с использованием электронных ресурсов, просмотра изданий *de visu*, а значит, увеличения сроков выполнения запроса. В этом случае предоставляется материал, найденный в результате первоначального поиска. Затем пользователю предлагается расширить тематические границы запроса для увеличения полноты поиска, после чего предоставляется полный список источников.

Качество предоставленной информации определяется, как правило, пользователями, получающими ответы на свои запросы. Поэтому информация должна быть компетентной, максимально полной, чётко изложенной. Отсюда повышаются требования к уровню квалификации и библиотекаря, и библиографа.

Всем структурным подразделениям, осуществляющим обслуживание читателей, необходимо вести учёт разовых запросов (справок) читателей. Для этого должна быть оформлена Тетрадь учёта справок.

Единицей учёта запроса является запрос (справка) - устное или письменное обращение за получением библиографической или фактографической информации.

Отказ на запрос тоже считается справкой. В отказе содержится обоснование причины, по которой запрос читателя не может быть принят к исполнению, а также рекомендация, куда следует обратиться за получением справки.

Для повышения уровня справочно-библиографического обслуживания необходимо регулярно проводить количественный и качественный анализ выполненных справок. Анализ выявляет тематику и характер разовых запросов читателей, обратившихся за справками, источники поиска

информации (традиционные, электронные). Данные анализа выявляют соответствие состава и содержания фондов запросам читателей, пробелов в СБА, дают возможность получить представление об информационной культуре и библиографической грамотности читателей, а также позволяют выявить недочёты в работе библиотекаря или библиографа, уровень квалификации, наметить пути по совершенствованию справочно-библиографического обслуживания.

В любом случае качество работы зависит от профессионализма библиотекаря и библиографа, их умения вести диалог с читателем и психологической готовности прийти на помощь.

Мониторинг запросов читателей позволяет выявить тех, кто постоянно или в течение длительного периода интересуется одной и той же проблемой. В этом случае читатели нуждаются в систематическом обеспечении библиографической информацией, т. е. библиографическом информировании в соответствии с долговременно действующими запросами и (или) без запросов. Библиографическое информирование заключается в регулярном оповещении всей читательской аудитории, отдельных читателей, читательских групп о выходе из печати новых изданий, о поступлениях в фонды, об имеющихся в краевой библиотеке или филиале изданиях по темам постоянного или долговременного спроса. Важно стимулировать читательские интересы, предоставляя опережающую информацию.

Библиографическое информирование

Библиографическое информирование ведётся по двум направлениям: в помощь удовлетворению профессиональных потребностей и в помощь развитию общеобразовательных читательских интересов. При этом нужно иметь в виду, что профессиональные и личные образовательные интересы пользователей нередко тесно переплетаются. Практика работы показывает, что интересы пользователей обращены, прежде всего, к актуальным проблемам. Залогом успешного информационного обслуживания является создание правильно организованной, чётко отрегулированной системы доведения информации.

Тематика библиографического информирования читателей может быть разнообразна исходя из их потребностей, но приоритетными должны быть темы по организации работы, направленной на содействие процессам социокультурной реабилитации инвалидов по зрению, на повышение их культурного и образовательного уровня.

Важными факторами в организации информационной работы является изучение, обобщение и типизация информационных потребностей пользователей.

На практике существует два основных вида информирования:

- 1) дифференцированное (индивидуальное или групповое), осуществляемое в соответствии с постоянно действующими (долговременными) запросами или потребностями отдельного читателя или отдельной группы специалистов;
- 2) недифференцированное (массовое), не ориентированное на определённую группу потребителей и не учитывающее их конкретных информационных потребностей (т. е. обслуживание без запросов).

Групповое и индивидуальное библиографическое информирование ведутся по запросам, как постоянным, так и эпизодическим, в первую очередь в помощь профессиональному самообразованию. Эта работа может проводиться и в целях повышения общеобразовательного уровня.

Массовое информирование - это оперативное, универсальное библиографическое информирование широкого круга читателей о новых изданиях, поступлениях в фонды, их продвижение в читательскую среду, оно имеет преимущественно образовательную направленность, ведётся по инициативе библиотеки или филиала, организуется самостоятельно или совместно с другими библиотеками и учреждениями с привлечением СМИ.

Различаются формы массового информирования: информационные списки новых поступлений, выставки новых книг, периодических и других изданий, выставки-просмотры новой литературы, Дни информации, Дни новой книги, устные обзоры новинок, плакаты, буклеты, закладки, посвящённые новым книгам и актуальным публикациям.

Выставки и открытые просмотры новых поступлений проводятся с целью демонстрации различных источников информации (книги и журналы на традиционных и специальных носителях информации, библиографические пособия, информационные издания), поступившие в библиотеку за определённый период времени. Сроки и периодичность открытых просмотров определяется информационными потребностями пользователей. Оптимальный срок экспонирования выставки новых поступлений может составлять от 2 дней до 2 недель.

Устные обзоры новинок регулярно и оперативно знакомят пользователей с приобретёнными или полученными изданиями. Обзоры новинок проводятся как самостоятельные мероприятия и как существенное дополнение к выставкам новых поступлений.

Для информирования читателей о новых или заслуживающих внимания изданиях можно использовать закладки и плакаты типа «Новая книга», «Об этой книге спорят», а также специальные полочные разделители.

Кроме этого, выпускаются информационные бюллетени, библиографические списки, организуются Дни информации.

День информации - комплексная форма библиографического информирования, рассчитанная на разнородную по составу читательскую аудиторию. День информации может быть полностью посвящён новинкам, и в этом случае экспонируются все полученные в течение определенного периода издания разных форматов по всем отраслям знания, в том числе, информационно-библиографические материалы. Программа Дня информации, как правило, включает выставку-просмотр новых поступлений, устный библиографический обзор по разделам или отдельным темам выставки, сбор заявок от читателей.

Проводятся и тематические Дни информации. Технология их проведения отличается только тем, что подбираются издания и проводятся библиографические обзоры по определённой теме. Дни информации организуются регулярно, в определённое время, и посещать их могут все желающие. О времени их проведения читателей извещают заранее.

Групповое библиографическое информирование - это систематическое обеспечение библиографической информацией групп потребителей, объединённых по признаку сходства информационных потребностей.

Главное требование к групповому информированию - строгая дифференциация. Для этого выделяются приоритетные группы. Например, специалисты учебно-производственных предприятий ВОС, руководители местных организаций и т. п.

Групповое информирование по содержанию может быть межотраслевым, тематическим, проблемно-тематическим и осуществляться как в текущем, так и в ретроспективном режиме.

Выявление и изучение информационных потребностей конкретных групп специалистов должно проводиться систематически, для чего применяется их анкетирование, опрос, собираются заявки. Кроме этого, определяется порядок предоставления информации, периодичность, устанавливается обратная связь, заключающаяся в оценке потребителем полученной информации.

Формы группового информирования могут быть разнообразными: отраслевые и тематические списки новинок, тематические и комплексные выставки-просмотры (стационарные и выездные), тематические устные библиографические обзоры, информационные стенды, тематические и

информационно-библиографические папки-досье, включающие как первичную информацию (копии статей), так и библиографическую информацию (списки книг и публикаций), Дни информации, Дни специалиста, ярмарки информационных услуг.

Индивидуальное библиографическое информирование – это систематическое обеспечение библиографической информацией конкретного потребителя, осуществляемое с учётом его постоянно действующих (долговременных) индивидуальных запросов, как правило, по узким частным темам и проблемам. Активно используется Internet для индивидуального информирования. Осуществляется оно по самым разным темам: «Права и гарантии инвалидов», «Социальная защита инвалидов по зрению» и т.д.

Число абонентов индивидуального информирования в связи с трудоёмкостью работы обычно невелико. Их выявляют в ходе индивидуальных бесед, анкетирования.

Все абоненты должны быть зарегистрированы в специальной картотеке индивидуального библиографического информирования и постоянно действующих запросов в алфавитном порядке тем. С абонентами согласовываются сроки доведения информации, уточняются источники по видам изданий, адаптированным форматам (рельефно-точечные, «говорящие», плоскочечатного или укрупнённого шрифтов), выявляются наиболее значимые для потребителя, согласовываются хронологические рамки, в пределах которых выявляются нужные материалы. На карте абонента индивидуальной информации делается специальная пометка о предоставленной информации (дата, форма подачи информации, объем).

Основными формами индивидуального информирования являются устные сообщения (лично или по телефону), подготовка подборок и досье для личного просмотра и отбора необходимых материалов во время посещения библиотеки или филиала, передача по факсу, электронной почте.

Преимущество устного оповещения заключается в оперативности и возможности установить с потребителем непосредственный контакт, что позволяет сразу же выяснить его отношение к подготовленным материалам.

Иногда информация посылается на специальных бланках (информационных листках) или на карточках. Карточная форма очень удобна для абонента: карточки с библиографическими записями материалов (библиографическими описаниями, справочными аннотациями), постепенно накапливаясь, образуют личную тематическую картотеку.

Своевременное получение от абонентов отзывов о качестве информационного обеспечения даёт возможность адекватно реагировать на изменение и уточнение их информационных потребностей.

В связи с тем, что состав потребителей информации относительно постоянный со стабильными запросами, связанными, в большинстве случаев, с профессиональной деятельностью, наладить дифференцированное библиографическое обслуживание не так уж сложно.

Единицей учёта работы по массовому и групповому библиографическому информированию является мероприятие - устный библиографический обзор, День специалиста, День информации и т. д. Мероприятие, предусматривающее одновременное использование нескольких различных форм информирования, учитывается как одно.

Анализ эффективности библиографического информирования необходимо проводить регулярно, корректируя запросы и изменяющиеся требования абонентов. Влияние различных форм массового библиографического информирования на востребованность изданий различных форматов можно наблюдать в ходе их выдачи, особенно после просмотра читателями списка новых поступлений. Результативность Дня информации, выставки-просмотра определяется по количеству заказанных или выданных изданий и копий. Совершенствовать работу библиотеки в целом позволяет анкетирование участников крупных мероприятий, изучение мнения об информационных ресурсах библиотеки, индивидуальные собеседования.

Список использованной литературы

1. Абросимова, Н. В. Библиографическая деятельность библиотеки : учебно-практическое пособие / Н. В. Абросимова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2013. – 160 с. – Текст : непосредственный.
2. Гречкина, Ж. В. Информационно-библиотечное обслуживание людей с ограниченными возможностями : учебное пособие / Ж. В. Гречкина. – Ставрополь, 2016. – 240 с. - Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – 2022. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/69385.html> (дата обращения: 04.06.2022).
3. Информационно-библиографическое обеспечение массовых мероприятий с участием инвалидов по зрению в библиотеке : информационно-методическое пособие / Красноярская краевая спецбиблиотека ; составитель О. П. Офицера. – Красноярск, 2021 – 34 с. – Текст : электронный // Красноярская краевая специальная библиотека – центр социокультурной реабилитации инвалидов : официальный сайт. – 2022. – URL: <https://кцб-цср.рф/> (дата обращения: 11.03.2022).
4. Информационно-библиографическое обслуживание : методическая консультация / Ставропольская краевая библиотека для слепых им. В. Маяковского ; составитель Н. А. Рябцева. – Ставрополь, 2011. – 15 с. – Текст : непосредственный.
5. Коготков, Д. Я. Библиографическая деятельность библиотеки: организация, технология, управление : учебник / Д. Я. Коготков. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. - 304 с. – Текст : непосредственный.
6. Организация библиотечно-информационного обслуживания пользователей в специальной библиотеке для слепых : инструктивно-методическое пособие для специалистов / Российская государственная библиотека для слепых ; авторы-составители : Т. Н. Елфимова [и др.]. – Москва, 2022. – 80 с. – Текст : непосредственный.
7. Организация работы специальной библиотеки для слепых : практическое пособие / Российская государственная библиотека для слепых. – Москва, 1993. – 114 с. – Текст : непосредственный.

Содержание

От составителя	3
Справочно-библиографическое обслуживание	4
Библиографическое информирование	8
Список использованной литературы	13