

Чек-лист для библиографов по информационному обслуживанию

Подготовительный этап

- **Прием запроса на информационное обслуживание**

- ☐ прием запроса пользователя, установление контакта

Первоначальный этап

- **Изучение информационных предпочтений пользователей. Анализ информационных потребностей**

- ☐ установление цели обращения пользователя (для удовлетворения культурных, научных, производственных, бытовых и других потребностей пользователей)
- ☐ уточнение тематики запроса
- ☐ конкретизация запроса (объем информации, хронологический охват, периодичность предоставления информации, виды документов, язык)

- **Определение вида информирования**

- индивидуальное информирование – систематическое обеспечение информацией конкретного потребителя (индивида) с учетом его постоянно действующих (долговременных) запросов. Форматы: рассылка списков новых поступлений, тематические подборки документов, аналитические материалы.
- групповое (коллективное) информирование – информирование групп потребителей информации, объединенных по признаку сходства информационных потребностей. Форматы: Дни информации, Дни специалиста, списки новых поступлений, тематические рассылки, выставки, обзоры.
- массовое информирование – информирование широкого круга потребителей по социально-значимым темам. Форматы: бюллетени новых поступлений; информация о новинках на сайте, в социальных сетях; базы данных новых поступлений; Дни информации; книжные выставки (в т.ч. виртуальные); обзоры; плакаты; буклеты; презентации и др.

- **Определение условий информирования**

- ☐ определение сроков/периода информирования
- ☐ определение условий предоставления информации (на платной или бесплатной основе)

Основной этап

- **Поиск, выдача документов, выполнение библиографических справок, консультирование**

- ☐ информационный поиск необходимых данных с использованием справочно-поискового аппарата библиотеки, сводных/корпоративных каталогов библиотек, электронных библиотек, поисковых сервисов информационно-телекоммуникационной сети интернет
- ☐ обработка информации: анализ, классификация и представление данных в нужном формате (библиографические описания – в соответствии с ГОСТами)
- ☐ выбор каналов доведения информации (новостные и тематические рассылки (e-mail), сайт, социальные сети, мессенджеры, виртуальная справка, ЭДД (электронная доставка документов), СМИ (в т.ч. сетевые), библиографическая продукция (бюллетени, памятки, закладки) межличностные каналы информации и др.)
- ☐ предоставление услуги информирования – выдача информации (по мере нахождения), включая библиотечные (ксерокопирование, сканирование) и библиографические услуги (справки)
- ☐ консультирование по поиску и использованию найденной информации
- ☐ обучение пользованию каталогами (алфавитным, систематическим, электронным), электронными библиотечными системами

Заключительный этап

- ☐ завершение обозначенного периода информационного обслуживания
- ☐ оценка удовлетворенности пользователя
- ☐ анализ эффективности и качества услуги
- ☐ учет (ведение картотек/баз данных абонентов, учет количества абонентов, тем, оповещений, мероприятий)