

МБУК «ЦБС»
Центральная детская библиотека

Индивидуальное библиотечно-информационное обслуживание пользователей

методическая консультация



г. Горячий Ключ, 2024

ББК 78.35
И 60

Индивидуальное библиотечно-информационное обслуживание пользователей детской библиотеки : методическая консультация / Центральная детская библиотека ; [Сост. И.П. Ситухина]. – Горячий Ключ : Центральная детская библиотека, 2024. - 13 с.

В методическом пособии рассмотрены традиционные формы индивидуальной работы с читателями. Материалы могут использоваться для самообразования.

Индивидуальное библиотечно-информационное обслуживание пользователей детской библиотеки

Согласно ГОСТ Р 7.0.103-2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения» индивидуальное обслуживание – это предоставление библиотечно-информационных услуг отдельному пользователю. Индивидуальное обслуживание – деятельность библиотекаря по удовлетворению запросов читателей, консультирование при самостоятельном выборе книг и в ходе процессов работы с ними.

Дети как пользователи библиотеки очень отличаются от взрослых. Каждый ребёнок – это особый, неповторимый мир. С нашей помощью ребёнок должен найти «свою» книгу, захотеть ещё прийти в библиотеку, а главное – стать творческим читателем. Что это значит? Это значит, что мы должны учить ребенка формировать его читательский кругозор, развивать творческие способности на основе прочтения. Все это достигается обязательной ежедневной индивидуальной работой. Детский библиотекарь должен быть не только знатоком литературы, но и психологом, и воспитателем.

Давайте вспомним основные способы индивидуальной работы с читателем. Их четыре – это индивидуальная беседа, индивидуальное чтение, индивидуальное информирование, индивидуальная рекомендация.

Основной метод – **беседа**. При кажущейся простоте этой услуги проведение индивидуальной беседы на практике весьма сложно. Она требует от библиотекаря таких личных качеств как доброжелательность, эмпатия (способность к сочувствию), тактичность. Конечно, все они должны сочетаться с высоким профессиональным уровнем, квалифицированностью, знанием своего предмета. Многочисленные исследования подтверждают тот факт, что читатель, даже очень требовательный, склонен скорее простить библиотекаря незнание, чем нежелание помочь, грубость. Поэтому следует всегда помнить, что использование какой-либо формы и метода индивидуального библиотечного обслуживания будет эффективным лишь в том случае, если будет достигнут контакт между участниками общения.

Индивидуальные беседы является универсальной традиционной формой работы в данном направлении. Она подразделяется на следующие виды:

- ознакомительная беседа при первом посещении библиотеки и записи в нее;
- рекомендательные беседы по выбору и чтению книг;
- беседа о прочитанном, отзывы по поводу прочитанных книг и обсуждение читательских впечатлений.
- индивидуальные консультации у выставок, книжных полок открытого доступа, у каталогов и картотек.

– **Ориентирующая** беседа (беседа при записи в библиотеку) чрезвычайно важна, прежде всего, как первый контакт читателя с

библиотекой. От того, с каким впечатлением читатель уйдет из библиотеки, зависит вся его дальнейшая «библиотечная судьба». Это можно отнести к любому читателю, но особенно — к юному: ребенку, подростку, впервые познакомившемуся с библиотекой.

Важно учесть, что новичок в библиотеке испытывает определенную незащищенность. Он не знает, как к нему отнесутся, на что он может рассчитывать, что «можно», что «нельзя». Задача библиотекаря – как можно радужнее встретить читателя, снять у него напряжение, рассказать о библиотеке, познакомить с расположением фонда. Во время беседы интерес к ребенку должен быть естественным, а вопросы неназойливыми. Известен опыт, когда приход ребенка в библиотеку предваряется приглашением, адресованным лично ему от имени Незнайки, Буратино, Домовенка и других любимых детьми персонажей.

Беседа при записи в библиотеку должна показать читателю все возможности библиотеки, все ее ресурсы, книжные богатства. С другой стороны, ориентирующая беседа должна помочь и библиотекарю «увидеть» читателя: понять его общий культурный уровень и потенциал, уровень информационной культуры.

Библиотекарь узнаёт у ребёнка, занимается ли он в кружках, какой любимый предмет в школе, чем любит заниматься в свободное время и, самое главное, какой литературе отдаёт предпочтение. Эти сведения играют важную роль в дальнейшей работе с читателем.

При записи новых читателей специалисты отдела обслуживания наряду с беседой проводят и ознакомительную мини-экскурсию по отделу на 5-7 минут, в ходе которой рассказывают читателям о правилах пользования библиотекой, о её ресурсах, её истории. Наконец, в ходе беседы выясняется и то, чем может быть полезен, интересен для библиотеки и сам читатель: например, обладает какими-то талантами, которые могут проявиться в библиотечных мероприятиях; может поделиться книгами из своей домашней библиотеки. Важно, чтобы желание включиться в решение проблем библиотеки возникло естественно, без нажима со стороны библиотекаря.

Эффективность ориентирующей индивидуальной беседы определяется тем, как складываются дальнейшие отношения библиотеки и пользователя.

При записи читателя в библиотеку сведения о нем, в том числе и те, которые были получены в ходе общения, заносятся в читательский формуляр, где могут быть и другие сведения, например, о любимом увлечении в свободное время, о наличии домашней библиотеки и т. п.

– **Тактическая** или рекомендательная беседа (беседа при рекомендации книги). Рекомендательная беседа важна и в тех случаях, когда читатель просит книгу на определенную тему. Выяснив, почему ребенок интересуется этой темой, что уже прочитано им, библиотекарь подбирает книгу и кратко характеризует ее. В целях лучшего удовлетворения спроса на определенную книгу, часто бывает необходимо выяснить его мотивы. Это вызвано тем, что школьник, спрашивая конкретное произведение по интересующей теме, не

всегда знает о других, иногда более ценных и доступных ему книгах. Опыт работы с детьми и знание литературы подсказывает библиотекарю, на какие трудные и важные моменты в книге надо обратить внимание ребенка (или родителей), чтобы при самостоятельном чтении они были доступны его пониманию.

Рекомендовать книгу читателям нужно интересно, выразительно, ненавязчиво. Приемы рекомендации очень разнообразны: некоторые книги полезно рассмотреть вместе с детьми, показывая иллюстрации. О других книгах можно кратко рассказать или прочитать интересные отрывки из них. Можно иногда поставить ряд «интригующих» вопросов, ответы на которые читатель найдет в книге.

При удовлетворении конкретного спроса читателя библиотекарь рекомендует ему также литературу о данном авторе или рассказывает об авторе. Например, о Гайдаре можно предложить ребятам рассказы Емельянова, они очень интересны. Или рассказать, как у А. Гайдара во дворе была своя команда ребят, которым он пообещал придумать игру в хороших людей. И это послужило тому, что появилась книга «Тимур и его команда». Дети такие рассказы очень любят, и к советам библиотекаря прислушиваются.

Тактическая, рекомендательная беседа должна обязательно включать в себя элементы диалога, обратной связи. Если читатель сам выбрал книгу на полках открытого доступа, то и в этом случае нелишне поинтересоваться, почему именно эта книга привлекла его внимание. Наводящие вопросы помогают определить, насколько выбор читателя соответствует действительным запросам ребенка, и при необходимости заменить неудачную книгу (особенно, если книга не по возрасту).

Иногда читатель, заинтересовавшись книгой, спрашивает «что-нибудь подобное». Удовлетворение такого рода запросов представляет значительную трудность. Дело в том, что одна и та же книга может поворачиваться для разных читателей разными гранями. Все зависит от того, что ищет и находит читатель в произведении. Без выяснения, что именно в произведении более всего привлекло внимание читателя, удовлетворение спроса не может быть удачным.

Важно обратить внимание на спрос и причину спроса – **конкретный, тематический или неопределенный**. Особенно ценно, когда причиной спроса являются советы библиотекаря, выставки, подготовка к мероприятию, выбор по каталогу или указателю – то есть, если влияние на читательский спрос оказывается библиотекой.

Конкретный спрос – спрашивается определенный автор, книга, статья. В процессе беседы в этом случае могут быть уточнены автор, название. Нужно уточнить запрос, выяснить, что именно хочет читатель, для какой цели нужна спрашиваемая книга, откуда он о ней узнал, кто ему посоветовал. Часто ребенок неправильно называет автора, искажает заглавие. Вот примеры того, как дети спрашивают книгу: «Старуха Щедриль», Белкин

«Записки о Пушкине», «Песнь о Гавайях (Песнь о Гайавате Генри Лонгфелло), «Мухомиллион» (Чехов «Хамелеон»), «Дочка капитана». Это все довольно просто разгадать. И таких примеров можно привести много. В таких случаях нужно выяснить, что читателю известно об этой книге, о чем она. По отдельным деталям, с помощью наводящих вопросов библиотекарь удастся уточнить запрос. Здесь срабатывает интуиция библиотекаря, основанная на его начитанности, читательском опыте. Еще сложнее выявить, что именно спрашивает читатель, если он говорит со слов своих товарищей. Библиотекарь должен быть терпеливым и никогда не смеяться над незнанием ребенка.

В случае если книга явно не по возрасту или сложна для восприятия данного читателя, библиотекарь рекомендует взять вместе с ней более доступную или дополнительную литературу, указать читателю на трудности, с которыми он может столкнуться при чтении, предложить справочные издания.

Тематический спрос – читателя интересуют книги по теме. В процессе беседы обязательно уточняются: цель и содержание запроса (если школьное задание, то рекомендуются одни книги, если хобби – другие); что было прочитано по этой теме ранее, знание расстановки книги данной тематики на полках открытого доступа и т.п. Библиотекарь может порекомендовать литературу сам, обратить внимание читателя на раздел каталога, где их следует искать, выставку (если книги данной тематики на ней присутствуют).

Неопределенный спрос – читатель сам не знает, что ему хочется почитать. Именно читатели с неопределенным спросом чаще всего пополняют ряды тех, кто перестает посещать библиотеку, читать. Библиотекарям знакомы читатели, которые в фонде бесцельно бродят от одного раздела к другому. Их внимание привлекает внешний вид книги (зачитанная или новая, ее обложка, иллюстрация). Чаще всего у них вырабатывается установка: «У вас нет интересных книг». Такие читатели требуют особого внимания библиотекаря. Наша задача в беседе при выдаче подыскать книги, которые их могут заинтересовать. Используются приемы: «Книга для тебя», «Книга – сюрприз», знакомство с отзывами «Прочитай эту книгу!» и т.п. Нужно помочь читателю осознать собственные запросы и сделать все, чтобы он не ушел без книги. Не навязывать, а заинтересовывать. Не пускать на самотек, а искать вместе. Чтение для души – вот задача, которую решает библиотекарь в этом случае.

Испытанным приемом рекомендации является также ссылка на авторитетных для читателя лиц, на мнения других читателей, на печатные рецензии и отзывы.

В последнее время в детских библиотеках к рекомендации книг сверстникам стали часто привлекать самих детей. Детские впечатления от книги, переданные другим детям в письменной или устной форме, иногда бывают более эффективными, чем рекомендации библиотекарей.

Проведение рекомендательной беседы требует от библиотекаря большого такта. В ходе рекомендательной беседы необходимо создать непринужденную, доброжелательную атмосферу. Библиотекарь ни в коем случае не должен демонстрировать свое интеллектуальное превосходство и т. п. Каким бы методом не пользовался библиотекарь, главное, чтобы эта беседа не была проведена мимоходом и не сводилась бы к: «Возьми, это интересная книга».

– **Беседа при выдаче читателю литературы** считается тактической и основывается на полученных знаниях о читателе при его записи в библиотеку. Общее правило таких бесед: о сроках возврата, сроках продления или онлайн заказе книг.

Корректирующая индивидуальная беседа или **Беседа о прочитанных книгах** – это не что иное, как способ проверки принятых решений о работе с читателем в целом и рекомендации конкретной книги. Библиотекарь имеет возможность выяснить, насколько его рекомендации «попали в цель», насколько они отвечают информационным потребностям читателя, его уровню восприятия, читательского развития и информационной культуры.

На этапе формирования читательского опыта ребенку очень важно получить обратную связь по поводу прочитанной книги, поделиться своими впечатлениями, получить оценку своего восприятия другим человеком – библиотекарем, в компетенции которого ребенок уверен. Поэтому важным аспектом индивидуальной работы является организация обратной связи, которая может быть налажена следующим образом:

1. Использование книги отзывов о прочитанных произведениях.
2. Выставление книгам «оценок» по разным системам шкал.
3. Организация выставок рисунков по мотивам прочитанных книг.
4. Проведение викторин и игр на основе прочитанных произведений.
5. Анкетирование и опросы читателей.
6. Голосование за лучшую книгу месяца.

Использование этих форм позволяет вовлечь ребенка в процесс творческого чтения и обмена мыслями со сверстниками и взрослыми.

В работе с маленькими читателями в беседе о прочитанном можно использовать игровые приемы, предложить нарисовать «иллюстрацию», «досказать» судьбу героя, рассказать о книге другим читателям. Недостаточно активизировать внимание ребенка на разного рода «почему», «зачем», «как» - важно пробудить его творческую мысль, дать пищу работе воображения, всколыхнуть эмоции.

Свои особенности проведения имеются у бесед о литературе разных типов и жанров. Например, в диалоге о познавательной книге библиотекарь должен поинтересоваться, какую практическую пользу она принесла в учебном процессе или самообразовании. А в диалоге о художественном произведении необходимо обратить внимание на впечатление от эстетических особенностей и выразительных средств.

Например, беседа по повести А. Гайдара «Тимур и его команда».

Вопросы:

1. Понравилась ли тебе эта книга? О чем она?
2. Кто из героев книги тебе понравился и почему?
3. Хотел бы ты иметь такого друга?
4. А кто из героев книги тебе несимпатичен и почему?
5. Какое место в книге показалось тебе самым волнующим, важным, интересным?
6. А тебе хотелось бы придумать другой конец книги?

Дети любят делиться своими впечатлениями, только не надо превращать беседу в экзамен: плохо, если они уловят ее проверочный характер. Разговаривайте так, чтобы ребенок чувствовал себя умным и понятливым. Беседу начинайте исходя из впечатлений ребенка (о чем эта книга). Оценка книги, данная одним читателем, может быть использована в беседах с другими.

Одной из форм эффективной работы долгие годы оставалось **индивидуальное плановое чтение**.

К сожалению, практически все библиотеки сегодня от неё отказались. В основном её заменили списки внеклассного чтения, списки летнего чтения, иные тематические рекомендательные списки. Списки, составленные библиотекарями на основе читательских предпочтений «Что читать дальше».

Несмотря на стремление читателя к самостоятельному поиску информации в библиотеке, такая форма индивидуального обслуживания, как индивидуальное плановое чтение все же остается. И если он просит о помощи в организации его чтения (делового или развлекательного), то ему надо помочь.

Следующая форма индивидуальной работы с читателями-детьми – **индивидуальное информирование** – заключается в постоянном оповещении читателей о новых документах по интересующей их теме. Если обычно библиотекарь имеет дело с запросом читателя, содержание которого меняется во время каждого обращения читателя в библиотеку (разовый запрос), то индивидуальное информирование предлагает обслуживание по **тематическому запросу длительного действия** (так называемый постоянный запрос). Отбор абонентов индивидуального информирования осуществляется в процессе работы с читателями путем индивидуальных бесед, анкетирования или по просьбе читателя. То есть, библиотекарь выявляет запросы-темы, по которым читатели хотели бы получать систематическую информацию, уточняет необходимую степень полноты информации, фиксирует эти данные в специальных картотеках и, по мере поступления в библиотеку литературы или выявления в фонде по теме, отправляет информационное сообщение читателю. Количество посланных оповещений учитываются в первичных учетных документах и входят в показатели плановых заданий сотрудников отдела.

В ходе индивидуального информирования пользователь и библиотекарь работают как партнеры: уточняется тема, согласуются источники информации, определяются типы, жанры предоставляемых документов и формы подачи информации: документ (книга) или подборка, тематический список, библиографические пособия, распечатка баз данных по теме.

Формы передачи информации в процессе индивидуального обслуживания могут быть самые разные: это и рекомендации, и выполнение справок (тематических, конкретных и др.), и консультации.

В современных условиях в целях индивидуального информирования широко используются современные средства связи: электронная почта, телефон, которые позволяют не только оперативно доводить информацию до пользователя, но и поддерживать с ним постоянную обратную связь. По взаимной договоренности определяется частота оповещения, форма обратной связи и т. п.

Индивидуальное библиотечное обслуживание — один из самых сложных участков работы современной библиотеки. Уровень индивидуального библиотечного обслуживания в значительной степени характеризует всю работу библиотеки в целом и является важнейшим показателем эффективности ее деятельности.

Одной из эффективных форм индивидуальной работы является **изучение читателя**. Это такие методы как анкетирование, мини-опросы и блиц-опросы по разным вопросам с тем, чтобы выяснить, в каком направлении двигаться, как строить работу с читателем, на что обратить внимание при комплектовании фонда, при подготовке и проведении тех или иных мероприятий и т. д., например, «Чтение – это...(продолжи)», или «Любимая книга вашей семьи». В конце года можно провести блиц-опрос «Самая интересная книга, прочитанная в этом году» с последующей организацией книжной выставки «Лучшие книги года». Здесь же поместить отзывы читателей, творческие работы, посвящённые книге.

В работе с детьми очень важно применение игровых элементов. Как правило, их используют в массовой работе. Применение же игровых элементов в индивидуальном руководстве чтением могло бы дать второе дыхание традиционным методам, рекомендательным формам. Если библиотекарь вместо «допроса» смущенного ребенка предложит ему: «Давай посоревнуемся, кто больше – ты или я – назовем героев из книжки, которую ты прочел; кто больше вспомнит смешных эпизодов из повести; кто точнее даст характеристику героя; кто интереснее придумает для повести другой конец», то читатель с большим доверием отнесётся к библиотекарю и будет с нетерпением ждать предстоящую встречу в библиотеке. Можно использовать в беседе о прочитанном и творческие задания: предлагаем ребенку нарисовать «иллюстрацию», «досказать» судьбу героя, написать отзыв, рассказать о книге товарищам, такие приемы сближают читателей и библиотекаря, делая их друзьями.

Еще одна из форм индивидуальной работы является **консультация** – это совет библиотекаря читателю по какому-либо вопросу, связанному с выбором литературы. Консультации проводятся у книжных полок, у выставок, у каталогов и картотек. Эта форма индивидуальной работы особенно важна в общении с подростками. Часто подростки идут в библиотеку, чтобы «порыться в книгах», полистать журналы, выбрать что-нибудь интересное. Эпизодический конкретный спрос у них, как правило, обусловлен заданием учителя или возникает под влиянием фильма, совета товарища. Мы должны проявить максимум такта, чтобы своим советом помочь читателю выбрать нужные книги или статьи из периодических изданий. Консультационная работа включает вопросы повышения информационной компетентности читателей, в том числе: алгоритмы поиска в каталогах и картотеках, выбор книг в фондах открытого доступа и т. д. Библиографическая консультация – ответ, содержащий советы, рекомендации по самостоятельному использованию читателями путей и средств библиографического поиска (каталоги, картотеки, справочные издания) по теме запроса. Библиографическая консультация учитывается в Тетради выполненных справок в соответствующей графе.

Читательские клубы и кружки по интересам. Это тоже способ индивидуальной работы с читателями. Только хорошо зная своих читателей, их интересы, пристрастия, кругозор, возможности, библиотекарь может выделить в общей массе тех, чьи интересы в чтении совпадают, у кого есть желание их развивать и делиться впечатлениями от прочитанного.

К индивидуальной работе относятся и **формы малой библиографии** – книжные закладки, библиографические открытки. Вложенные в книгу, они выполняют самые разные функции: рекомендуют книги по теме или одного писателя, советуют прочитать другие книги этого же автора, знакомят с отрывками из текста книг, содержат вопросы с предложением подумать над ними при чтении. Интересные вопросы мини-викторины, помещенные на закладке, направят читателя на более внимательное прочтение текста и т.п. Подготовить такие закладки могут помочь библиотекарю сами читатели и их родители. Необходимо включить семью в организацию детского семейного чтения, в круг проблем, которые волнуют и заботят библиотекарей.

Итак, все перечисленные сегодня формы индивидуальной работы с детьми позволяют изучать вкусы и интересы юных читателей, поддерживать с ними двустороннюю связь, прививать любовь к книге, развивать их творческий потенциал.

Осуществить это может только тот, кто сам неравнодушен и активен. Библиотекарь профессионал не может не действовать в соответствии с негласным «библиотечным законом»: каждому читателю – его книгу, каждой книге – своего читателя.

Как и другие виды деятельности библиотек, работа по БИ планируется, учитывается и анализируется. Учет работы группового и индивидуального информирования ведется в картотеке информации.

Информация за год по библиографическому информированию оформляется также на карточке, которая хранится в картотеке. (Приложение). Картотека абонентов состоит из разделов (Приложение 2):

- темы (по алфавиту)
- абоненты ИБИ (в алфавите фамилий)
- абоненты группового БИ (в алфавите названий учреждений и организаций)

Количество оповещений — сколько раз был проинформирован абонент.

Форма информирования может быть различной — извещение по телефону, по электронной почте и т.д. (в соответствии с заявленной читателем в анкете формой оповещения).

Количество предложенных документов — сколько книг, журналов и газет включено в информацию.

Количество выданных документов — сколько книг, журналов, газет взял читатель. Эта цифра должна подтверждаться записями в читательском формуляре.

Единица учета постоянно действующих запросов – сам запрос, тема. Единица учета оповещений, направленных абонентам – оповещение об одном источнике информации.

Использованные материалы

Афони́на Т. П. Индивидуальная работа с читателями: из опыта работы отдела библиотечного обслуживания Ставропольской краевой детской библиотеки им. А.Е. Екимцева.- Текст : электронный // СКДБ г. Ставрополь : официальный сайт. - URL: https://www.ekimovka-metod.ru/files/vebinari_2021/29aprelj/Afonina_doklad.pdf (дата обращения: 18.03.2024)

Сметани́на Л. Б. Индивидуальная работа с читателями в библиотеке. Изучение читателей. - Текст : электронный // Центральная городская библиотека Нижний Тагил : официальный сайт. - URL: https://tagilib.ru/for_profi/biblioprofi/smetanina-l-b-individualnaya-rabota-s-chitateljami-v-biblioteke-izuchenie-chitateley.php (дата обращения: 18.03.2024)

Справочник библиотекаря / под ред. А.Н. Ванеева, В.А. Минкиной. – Санкт-Петербург : Профессия, 2000. – 432 с. – (Библиотека).

Уникель Д. А. Формы и методы индивидуальной работы с читателями-детьми. - Текст : электронный // Центральная городская библиотека Нижний Тагил : официальный сайт. - URL: https://tagilib.ru/for_profi/biblioprofi/smetanina-l-b-individualnaya-rabota-s-chitateljami-v-biblioteke-izuchenie-chitateley.php (дата обращения: 19.03.2024)

Приложение 1.

Информация за 20__ год

Кол-во абонентов информации за год		Кол-во оповещений за год		Кол-во предложенных документов за год		Кол-во выданных документов за год	
Индивидуальных аб.	Групповых аб.	Индивидуальных аб.	Групповых аб.	Индивидуальным аб	Групповым аб.	Индивидуальных аб.	Групповым аб.

Приложение 2.

Картотека информирования (схема)



Приложение 3.

Регистрационная карточка абонента индивидуального информирования № ____

Лицевая сторона

Фамилия, имя	
Школа, класс	
Тема информирования	1.
	2.
	3.
Способ оповещения или доставки информации	

Дата	Число оповещений	Количество предложенных документов (источников)	Количество выданных документов

Количество оповещений — сколько раз был проинформирован абонент. Форма информирования может быть различной — извещение по телефону, по электронной почте и т.д. (в соответствии с заявленной читателем в анкете формой оповещения).

Количество предложенных документов — сколько книг, журналов и газет включено в информацию.

Количество выданных документов — сколько книг, журналов, газет взял читатель. Эта цифра должна подтверждаться записями в читательском формуляре.

Единица учета постоянно действующих запросов — сам запрос, тема.

Единица учета оповещений, направленных абонентам — оповещение об одном источнике информации.

Приложение 4.

ГОСТ 7.0-99 ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, БИБЛИОГРАФИЯ

Термины и определения

3.2.2.6 информирование: Обеспечение информацией заинтересованных пользователей

3.2.2.7 библиографическое информирование: Систематическое обеспечение библиографической информацией абонента в соответствии с его долговременно действующим запросом

3.2.2.8 индивидуальное информирование: Информирование индивида в соответствии с его потребностями

3.2.2.9 групповое информирование: Информирование групп потребителей информации, объединенных по признаку сходства информационных потребностей

3.2.2.10 массовое информирование: Информирование широкого круга потребителей информации по социально значимым темам

