

**Пермская государственная краевая универсальная
библиотека им. А. М. Горького**

Информационно-библиографический отдел

**Библиографу –
в практику работы
Вып. 7**

**УПРАВЛЕНИЕ
ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ БИБЛИОТЕК**

Методические рекомендации

Пермь 2008

ББК: 78.5
У 677

Составитель: **Е. М. Дьяконова**,
главный библиограф информационно-библиографического отдела

Ответственный за выпуск: **Л. С. Ведерникова**,
заведующая отделом научно-исследовательской и методической работы

Управление информационно-библиографической деятельностью библиотек: метод. рекомендации / Перм. гос. краев. универс. б-ка им. А. М. Горького, информ.-библиогр. отд. ; сост. Е. М. Дьяконова. – Пермь, 2008. – 55 с. – (Библиографу – в практику работы ; вып. 7). – Библиогр.: с. 51–53 (30 назв.).

Пособие содержит рекомендации по важнейшим вопросам организации и управления информационно-библиографической деятельности библиотек: по планированию, нормированию, учету и анализу результатов. Раскрываются основные аспекты менеджмента качества в этой сфере деятельности. В приложениях, помещенных в конце глав, приведены образцы организационно-технологической документации, комплексные нормы времени на основные виды библиографической работы, представлен конкретный опыт анализа информационно-библиографической работы муниципальной библиотеки, а также результаты изучения качества методических пособий из серии «Библиографу – в практику работы», подготовленных информационно-библиографическим отделом ПГКУБ им. А. М. Горького.

Пособие адресовано библиографам и другим специалистам библиотек, осуществляющим информационно-библиографическое обслуживание пользователей, руководителям справочно-библиографических и информационных служб универсальных научных и муниципальных библиотек.

Наш адрес:
614990, г. Пермь, ГСП-406, ул. Ленина, 70.
тел.: (342) 236-21-63; e-mail: bibl@lib.permregion.ru

© Пермская государственная краевая
универсальная библиотека им. А. М. Горького,
информационно-библиографический отдел

Ризограф
Тираж 150 экз.

ОТ СОСТАВИТЕЛЯ

Уважаемые коллеги! Перед вами 7-й, заключительный выпуск серии «Библиографу – в практику работы». Надеюсь, информационно-библиографический отдел (ИБО) ПГКУБ им. А. М. Горького выпустит еще немало методических пособий, но эта серия, как авторский проект, подошла к своему логическому завершению. Она была задумана в начале 2003 года, во время подготовки к очередному, 13-му Областному дню библиографа. Не было никакого заранее продуманного плана. Тема каждого выпуска рождалась спонтанно, на основе обратной связи с вами, выяснения того, что вас, библиографов-практиков, интересует и волнует, по каким вопросам большинству из вас нужны методические рекомендации.

В 2004 году библиографическая служба тогда еще областной библиотеки отметила 85 лет своего существования. К этому времени вышло уже два выпуска серии. В 3-м выпуске были опубликованы доклады и тезисы выступлений на юбилейной конференции, и впервые на его обложке появился логотип с девизом ИБО – «Интеллект. Безотказность. Оперативность». Было решено посвятить эту серию 85-летию отдела.

Работа над серией стала для меня своего рода школой редакционно-издательской работы, своеобразным «мастер-классом». От выпуска к выпуску пособия становились объемнее и содержательнее, более полно стали использоваться возможности компьютерной технологии в оформлении текста. Но что бы я могла сделать без помощи коллег!

Редактором и соавтором некоторых выпусков серии была Л. Н. Ганошина, опытный, высококвалифицированный специалист, возглавивший работу по внедрению новых информационных технологий в библиографическую практику и участию областной библиотеки в межрегиональном проекте MARC. В 2008 году она стала заведующей ИБО. Ф. С. Новокрещенных часто помогала править орфографию и стилистику текстов, участвовала в составлении рекомендаций по вводу аналитической библиографической записи в АБИС «MARC». Помощь и поддержку всегда готова была оказать ответственная за выпуск этой серии заведующая ОНИМР Л. С. Ведерникова.

Особая благодарность – специалистам других библиотек г. Перми и Пермского края. Благодаря участию главного библиографа О. Л. Арзамасцевой и других специалистов ПКДБ им. Л. И. Кузьмина, 6-й выпуск серии обогатился аналитической и библиографической информацией о деятельности детских библиотек. Оперативно подготовила для этого выпуска интересный и полезный материал (дайджест «Компьютер и здоровье») И. А. Сазонова, заведующая ИБО

Верещагинской центральной районной библиотеки. И, конечно, большое спасибо всем библиографам областных, вузовских, муниципальных библиотек, чьи доклады и тезисы были опубликованы в 3-м выпуске серии.

Очень приятно, что большинство библиографов муниципальных библиотек высоко оценили качество и практическую ценность всей серии и отдельных ее выпусков. Цель, которую я ставила перед собой, начиная эту работу, в основном достигнута, хотя совершенствованию не может быть предела...

И самое главное. Серия не получилась бы такой без поддержки и непосредственного участия в ее подготовке моего учителя – профессора Исаака Григорьевича Моргенштерна. Он был рецензентом 2-го выпуска, посвященного учету и анализу СБО, и там использованы его работы. В 3-м выпуске опубликованы тезисы его выступления на вышеупомянутой конференции и ответы на вопросы библиографов во время презентации 2-го выпуска. Содержание 5 и 7 выпусков в значительной степени основано на его опубликованных работах. К сожалению, Исаак Григорьевич эти пособия уже не увидел. Тяжело и больно было цитировать его работы со словами «писал», «говорил» – в прошедшем времени.

Но все, что сделал и написал профессор Моргенштерн, не останется в прошлом. Это наше настоящее и будущее. Он воспитал тысячи учеников, передав им часть своих знаний (до его энциклопедической эрудиции дотянуться невозможно!), уважение и любовь к профессии библиографа. И мы должны продолжить его дело, вновь и вновь обращаясь к его статьям и книгам, учиться у него на протяжении всей жизни.

С уважением и пожеланием успехов в вашей профессиональной деятельности, Е. М. Дьяконова.

7 мая 2008 года


Глава 1.

ОБЩИЕ ВОПРОСЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

Управление – функция организованных систем, обеспечивающая сохранение их структуры, поддержание режима деятельности, реализацию ее программы, цели. Основные этапы процесса управления:

- сбор и обработка информации;
- ее анализ, диагноз и прогноз, систематизация (синтез), установление на этой основе цели (целеполагание);
- выработка решения, направленного на достижение цели;
- последовательная конкретизация общего решения в виде планирования, программирования, проектирования, выработки конкретных (частных) управленческих решений;
- организация деятельности для выполнения решения;
- контроль за этой деятельностью;
- сбор и обработка информации о результатах деятельности;
- и новый цикл этого непрерывного в идеале процесса.*

Управление информационно-библиографической деятельностью – это совокупность принципов, методов, функций и структуры руководства этой деятельностью, обеспечивающая ее эффективность, корректировку и регулирование, исходя из основных направлений развития страны.**

 Вопросам управления библиотекой, в том числе ее информационной деятельностью, библиотечному менеджменту посвящены пособия: 5, 21, 25, 29.*** Обратите также внимание на статью О. В. Решетниковой и А. В. Теплицкой (РГБ) об управлении производством библиографической продукции (24).

1.1 Условия эффективного управления

Главное условие – *получение информации*, необходимой для принятия оптимальных управленческих решений. Она характеризует:

- цели и задачи библиографической работы (что делать?);
- состояние ее элементов (что делается?);
- ее возможности (чем делать?);

* Философский словарь / под ред. И. Т. Фролова. М., 2001. С. 590.

** Терминологический словарь по библиотечному делу и смежным отраслям знания / Рос. Акад. наук, Б-ка по естеств. наукам. М., 1995. С. 194.

*** Здесь и далее в круглых скобках даны ссылки на номера библиографических записей в библиографическом списке, помещенном в конце данного пособия.

- методы реализации задач библиографической работы, ее технологию (как делать?).

Информацией, отвечающей на вопросы «что делать», «чем делать» и «как делать» библиографы владеют профессионально, либо участвуют в ее формировании. Сложнее обстоит дело с информацией о состоянии библиографической работы. Обычно остается неизвестной оценка пользователями полученных ими библиографических продуктов и услуг. Без знания о том, что делается, руководители библиографической службы, библиографы часто принимают интуитивные решения, основанные на представлении, а не на хотя бы относительно точном знании.

Источниками получения информации о состоянии библиографической работы служат учет работы, обратная связь, а также отчеты и другие документы (13, с. 67–68).

Полноценный **учет** библиографической работы – это способ сбора первичных данных о результатах работы и затратах рабочего времени. Он должен давать объективный материал для суждения об объеме и качестве библиографической работы в библиотеке и ее подразделениях, о работе отдельных библиографов и т. д. Большая объективность учета достигается, если унифицируются единицы учета (измерения) во всех подразделениях, и если он достаточно полон. Если предлагаются различные варианты учета одного и того же вида библиографической работы, выбирается наиболее оптимальный. Право библиотеки, ее подразделения – выбрать любой вариант, но он должен быть обоснован. При этом в начале книги (тетради учета) должны быть размещены рекомендации по ее унифицированному заполнению, предусматривающие единообразный выбор альтернативных решений по спорным, неясным ситуациям.


Как добиться полноты учета?

Если результаты учета используются для оценки труда каждого сотрудника, а его недостатки считаются браком в работе, тогда все будут заинтересованы в полноте и точности записей в документах учета.

Материалы учета дают возможность достаточно глубоко анализировать библиографическую работу. Наиболее ценный материал для анализа содержат формы учета справок. По ним можно получить следующие данные: общее количество справок, кто обращается с запросами, цели запросов, типы справок, области знаний, по которым поступают запросы, их тематика, использование частей СБА, кто выполняет справки, частота и сезонность поступления запросов, количество отказов и их доля в общем числе справок.

В определенной мере по документам учета можно судить и о качестве справочно-библиографического обслуживания (СБО). Если сплошной учет слишком трудоемок, признается избыточным, применяется выборочный: полный – наиболее сложных видов работы с большими

затратами рабочего времени, упрощенный – элементарных форм работы. Но без унификации методических решений по учету и постоянного его контроля переход к выборочному учету может разрушить его налаженную систему. (13, с. 68–69).

 Рекомендации ученых и специалистов по учету СБО с приложением образцов различных учетных форм содержатся в пособии, изданном ПГОУБ им. А. М. Горького (26).

Своевременный и квалифицированный **контроль за выполнением планов, своевременностью и качеством работы** – это второе условие эффективного управления (13, с. 72–73) и одновременно функция управления (8, с. 269). Выделяется два вида контроля:

- **Контроль процессов** направлен на предупреждение нарушений принятой технологии, исправление повторяющихся ошибок при первом же их совершении, т. к. их исправление через длительный срок чрезвычайно трудоемко, а часто невозможно. Особенно необходим такой контроль по отношению к молодым и новым сотрудникам, но он должен осуществляться в духе доверия, заинтересованности, помощи.


- **Контроль продукции** проводится на завершающем этапе ее подготовки, когда есть возможность оценить окончательный результат и исправить недостатки. Такой продукцией являются библиографические указатели, списки, письменные справки и другие документы. Для контроля над качеством издаваемых библиографических пособий в библиотеках создаются редакционные советы. В процессе ведения библиографической базы данных должен осуществляться контроль качества каждой библиографической записи. Эту работу должен выполнять наиболее опытный и квалифицированный специалист-библиограф.

1.2. Методы управления

Основные методы управления: планирование, методическое руководство, координация и кооперация деятельности. Существуют значительные ресурсы совершенствования каждого из этих методов.

Вопросам **планирования** информационно-библиографической работы посвящена глава 2 данного пособия, поэтому здесь на этом останавливаться не будем.

Все большую роль в повышении уровня библиографической работы играет **методическое руководство** внутри библиотечных систем. Методические центры анализируют и обобщают опыт библиотек, готовят и распространяют методические рекомендации, организуют курсы и другие формы повышения квалификации

 Подробнее о системе повышения квалификации библиографов, ее формах и методах, практическом опыте библиотек – см. 10, с. 41–48.

Без четко отлаженной системы методическое руководство будет малоэффективным. Система методического руководства библиографической работой состоит в том, что ее субъекты постоянно применяют разнообразные методы и формы, контролируют ее состояние с позиций единых профессиональных требований. Поскольку методическая работа таит в себе много элементов неопределенности, сложностей, то и методическому руководству желательно придавать характер помощи, форму консультаций, стремиться заинтересовать библиотекарей ее содержанием и интеллектуальным смыслом. (13, с. 77–78). Именно к этому стремился составитель серии методических пособий «Библиографу – в практику работы», издаваемой ПГКУБ им. А. М. Горького с 2003 года. Насколько это удалось, можно судить по отзывам библиографов, для которых эти пособия предназначены (см. приложение 3 к главе 4).


Если структура библиотеки включает несколько подразделений, то возникает необходимость *координации* информационно-библиографической работы. Основой ее является изучение библиографических ресурсов всех подразделений. Одним из результатов такого изучения должна стать паспортизация всех каталогов, картотек, баз данных. 📖 Подробно об этом – см. статью Э. Р. Сукиасяна (27).

Координация деятельности обеспечивается с помощью организационно-распорядительных методов управления путем создания внутренней организационно-технологической документации. Каждая библиотека или библиотечное объединение (ОМБ, ЦБС) должны иметь систему документации, регламентирующей основные направления информационно-библиографической деятельности и определяющей задачи и функции в этом направлении всех структурных подразделений, их взаимодействие и вклад каждого сотрудника. Эта система обычно включает следующие документы:

- ✓ Положение о справочно-библиографическом аппарате (СБА) библиотеки;
- ✓ Положение об электронных библиографических ресурсах;
- ✓ Паспорта на все каталоги и картотеки, базы данных;
- ✓ Положения или инструкции по ведению отдельных каталогов, картотек, баз данных;
- ✓ Положение о системе справочно-библиографического обслуживания (СБО);
- ✓ Положение об информационном обслуживании абонентов и пользователей;
- ✓ Положение о каждом структурном подразделении, входящем в справочно-библиографическую службу (СБС) библиотеки;
- ✓ Инструкция дежурного библиографа на центральном справочном пункте библиотеки;

✓ Должностные инструкции библиографов и других специалистов, преимущественно или частично выполняющих информационно-библиографические функции.

В приложении к данной главе публикуем в качестве примера недавно разработанное «Положение о системе СБО» ОМБ г. Перми. При составлении документа использован опыт РГБ.

 Главное назначение должностной инструкции, ее структура и содержание достаточно подробно рассмотрены в 5 выпуске серии «Библиографу – в практику работы» (10, с. 32–40).

О порядке разработки, содержании и оформлении других вышеназванных документов, образцы некоторых из них – см. в публикациях Ю. Н. Ипатова (6), И. Г. Моргенштерна (17, с. 68–73; 18 с. 528–530), а также из опыта ГПНТБ СО РАН (19, 20, 23, 30).

Применение управленческого метода *кооперации деятельности* позволяет библиографическим службам объединять свои материальные и интеллектуальные ресурсы с целью более рациональной организации определенных процессов, устранения дублирования. Например, путем участия в корпоративных проектах появилась возможность создания богатых библиографических ресурсов при общем дефиците рабочего времени и материальных средств. Наиболее жизнеспособным и масштабным из созданных российскими библиографами корпоративных проектов стал МАРС (межрегиональная аналитическая роспись статей). *«МАРС не только ценнейший источник многоаспектного поиска, – писал И. Г. Моргенштерн, – но и исключительно сильный стимулятор повышения квалификации для библиографов. Для них идеи согласования деятельности, соблюдения стандартов, своевременности действий – не абстрактные теоретические положения, а живая реальность».* (16, с. 197–198).

Большинство муниципальных библиотек по объективным и субъективным причинам не может участвовать в подобных масштабных проектах. Но координация деятельности внутри центральной (межпоселенческой) библиотеки и между всеми библиотеками системы возможна и необходима.

Создание корпоративных объединений библиографических служб, если не всех, то хотя бы нескольких близлежащих территорий края вполне реальная задача на ближайшее будущее. Это позволит сэкономить много сил и средств и поможет обеспечить более качественное обслуживание пользователей на базе объединенных ресурсов, в едином информационном пространстве.

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе справочно-библиографического обслуживания

1. Общие положения

1.1. Документ регламентирует справочно-библиографическое обслуживание (СБО) муниципальных библиотек г. Перми.

1.2. Справочно-библиографическое обслуживание — это библиографическое обслуживание в соответствии с разовыми запросами потребителей информации.

1.3. Система СБО представляет собой совокупность справочно-библиографических служб ОМБ г. Перми и информационных ресурсов, обеспечивающих доступ потребителей к информационным ресурсам.

1.4. Организационное функционирование системы СБО обеспечивается библиотеками ОМБ, ведущими непосредственное обслуживание пользователей, а также отделами, обеспечивающими работу этих подразделений.

1.5. СБО в ОМБ основана на:

- совокупной деятельности всех библиотек, объединенных общностью задач и целей СБО;

- соблюдении общих организационных принципов координации СБО.

1.6. Организация и функционирование системы СБО осуществляется на основе единой документации, регламентирующей общие положения и принципы организации этого вида деятельности.

2. Цель организации и принципы системы СБО. Содержание деятельности

2.1. Цели организации системы СБО:

- максимальное удовлетворение информационных потребностей пользователей, расширение справочно-библиографических услуг.

2.2. Система СБО основана на следующих принципах:

- координация и кооперация деятельности подразделений ОМБ в единой системе СБО ОМБ :

- координация деятельности районных библиотек осуществляется с учетом местоположения библиотеки и специфики библиотечно-библиографических ресурсов, которыми оно располагает;

- кооперирование деятельности библиотек строится на основе взаимного использования документного фонда, электронных баз данных и доступа к внешним информационным ресурсам, а также согласования порядка выполнения запросов на документы.

- библиографические консультации, консультационная помощь в поиске и выборе источников информации осуществляется бесплатно;

- библиографические и фактографические справки, относящиеся к сервисным услугам, выполняются на платной основе в соответствии с Положением о платных услугах ОМБ и действующим прейскурантом платных услуг ОМБ;

- применение единых методов, приемов и алгоритмов библиографического поиска;

- использование единой системы показателей СБО;

2.3. Содержание СБО определяется статусом МУК как Объединения муниципальных библиотек г. Перми, универсальностью их фондов, профилем отдельных библиотек и местом ОМБ в системе библиотек различных ведомств г. Перми.

2.4. СБО ведется на базе:

- системы фондов ОМБ;

- системы каталогов и картотек ОМБ;
- автоматизированных систем справочно-библиографического поиска и справочно-библиографических ресурсов Интернет.

2.5. СБО осуществляется на основе документного фонда ОМБ, СБА ОМБ, ЭБД (книги с 1994г., статьи с 1998г.) и доступа к внешним справочно-библиографическим ресурсам Интернет в библиотеках, работающих с новыми информационными технологиями.

3. Структура системы СБО и функции подразделений ОМБ

3.1. Структурные подразделения, ведущие непосредственное обслуживание потребителей:

- **Информационно-библиографический отдел (ИБО)** - выполняет библиографические справки и осуществляет информационное обслуживание на базе системы каталогов ОМБ и картотек ЦГБ им. А.С. Пушкина, электронных баз данных ОМБ, ББД «МАРС», библиографических и справочных ресурсов Интернет;

- **Электронный читальный зал** - осуществляет консультационную помощь читателям ОМБ по использованию библиографических и полнотекстовых электронных ресурсов на основе предоставления доступа к ресурсам Интернет.

- **Отдел каталогизации** - выполняет библиографические справки и дает библиографические консультации пользователям ЦГБ, на основе ЭК, Генерального алфавитного каталога.

В соответствии с потребностями пользователей и профилем комплектования своих фондов:

ИБО выполняет библиографические справки по универсальным и отраслевым справочникам; по краеведению(документы по краю, краеведческий каталог, ЭБД «Край»).

Муниципальный информационный центр (сектор ИБО):

- Центр правовой информации** выполняет библиографические и фактографические справки; предоставляет библиографические консультации пользователям ЦГБ по фонду нормативно-правовых документов, юридической литературы и правовых систем: «КонсультантПлюс», «Кодекс», «Документы городской администрации»; является методическим центром для ПЦПИ в структурных подразделениях ОМБ.

- Центр по вопросам местного самоуправления** выполняет библиографические и фактографические справки по работе органов местного самоуправления и по всем вопросам жизнедеятельности города, самостоятельно осуществляя сбор и систематизацию документов.

Зал периодики ЦГБ им. А.С. Пушкина - выполняет устные библиографические справки и дает библиографические консультации читателям ЦГБ по фонду текущей периодики (журналы за последние 3года, общероссийские и местные газеты от 3-х до 10-ти лет хранения) и электронным базам данных.

Читальный зал ЦГБ им. А. С. Пушкина выполняет устные библиографические справки и дает библиографические консультации читателям ЦГБ на основе фондов отдела и электронных баз данных.

Отдел книгохранения ЦГБ им. А. С. Пушкина выполняет уточняющие справки (библиографическая информация об отсутствующих или искаженных в запросе элементов библиографического описания) на основе фонда отдела, картотеки и электронных баз данных.

Абонемент ЦГБ им. А. С. Пушкина выполняет устные библиографические справки и дает библиографические консультации на основе фонда отдела, каталогов и электронных баз данных.

Районные библиотеки, специализированные библиотеки и библиотеки-филиалы ОМБ выполняют устные библиографические справки, дают библиографические консультации и осуществляют информационное обслуживание, опираясь на фонды библиотек, традиционный СБА, электронные БД, в том числе корпоративные, и СПС (в ПЦПИ по договору с «КонсультантПлюс»).

Отдел комплектования обеспечивает функционирование отделов и библиотек, осуществляющих непосредственное СБО, приобретая документы на различных носителях.

4. Управление системой СБО в ОМБ

4.1. Управляющим и координирующим центром системы является ИБО.

4.2. Основные функции ИБО как управляющего и координирующего центра:

- разработка документации, организация внедрения разработанной ИБО ЦГБ и ИБО ПГКУБ им. А. М. Горького документации в подразделения объединения;
- осуществление контроля за исполнением распорядительной и нормативно-технологической документации;
- реализация оперативного управления системой посредством кураторства специалистов ИБО над структурными подразделениями;
- разработка единой методики СБО с целью его оптимальной организации в ОМБ.

4.3. ИБО как управляющий и координирующий центр реализует свои функции путем:

- совершенствования технологии СБО, связанное с внедрением и использованием автоматизированных средств и систем библиографического поиска;
- анализа отчетов районных библиотек о состоянии СБО, мониторинга деятельности;
- проведения мероприятий по повышению квалификации ответственных за СБО в подразделениях ОМБ;
- выработки предложений по многоаспектным показателям СБО: единому учету, отчетности и планированию

Приложение

Учет запросов и ответов на справочно-информационное обслуживание

Осуществлять по ГОСТ 7.20-2000. Библиотечная статистика. Введ. 01.01. 2002.

Требования к учету и отчетам СБО в МУК ОМБ г Перми»:

1. Основными показателями деятельности ОМБ в области СБО является количество выполненных справок и консультаций.
2. Учету подлежат и входят в основные показатели СБО ОМБ:
 - справки,
 - библиографические консультации
3. Единицей учета является справка, независимо от положительного или отрицательного ответа, содержащая:
 - сведения об одной теме (при выполнении тематических библиографических запросов);
 - об одной уточненной библиографической записи (при выполнении запросов на библиографическое уточнение);
 - об одном установленном документе (при выполнении адресно-библиографических запросов);
 - об одном выявленном факте (при выполнении фактографических запросов);также
 - или консультация по одному вопросу.

4. Учету подлежат, но не входят в основные показатели СБО ОМБ, отказы на выполнение запросов.

5. Справка, сочетающая элементы нескольких типов справок, считается за единицу учета.

Документы по ведению учета для всех подразделений ОМБ:

1. Журнал учета справок.
2. Журнал учета запросов в правовых центрах.
3. Учетная форма СБО.

Отчетные формы по итогам года для всех подразделений ОМБ:

1. Схема отчета по информационно-библиографической деятельности.
2. Отчет ПЦПИ.
3. Отчет участника Программы «Информационная поддержка российских библиотек».
4. Анкета обследования сети ПЦПИ

Отчетные формы за год по ОМБ:

1. Схема сводного отчета ИБО.
2. Таблицы-сводки
3. Итоговая таблица СБО по всем подразделениям ОМБ.

Положение разработано Н. Ф. Захаровой,
заведующей ИБО ЦГБ им. А. С. Пушкина ОМБ г. Перми

Глава 2

ПЛАНИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

2.1. Общая методика планирования

Планирование информационно-библиографической деятельности осуществляется в рамках планирования работы всей библиотеки, по единым принципам, с использованием общих методов. Годовой план работы ИБО, как и любого другого структурного подразделения библиотеки, рекомендуется составлять в 3-х частях (разделах):

1. Задачи отдела.
2. Основные контрольные показатели.
3. Содержание деятельности.

Для того, чтобы план был реальным, выполнимым, его необходимо рассчитать по времени. Используя существующие типовые и утвержденные на уровне библиотеки нормы времени (см. гл. 3 настоящего пособия), на выполнение каждого вида работы в планируемом объеме отводится необходимое количество времени. В сумме это время должно соответствовать фонду рабочего времени всех сотрудников, выполняющих запланированные процессы и операции.

Предлагаем в качестве примера структуру годового плана ИБО ПГКУБ им. А. М. Горького (см. приложение к данной главе), которую можно использовать при планировании работы информационно-библиографических подразделений (отделов, секторов) муниципальных библиотек.

В годовой план библиотеки или ЦБС (ОМБ) включаются задачи библиографической службы в целом и сводная таблица основных контрольных показателей с краткими комментариями (пояснительной запиской).

Годовые планы работы отделы предоставляют руководителям библиотек или ЦБС (ОМБ) не позднее первой декады декабря. Определенное затруднение вызывает планирование количественных показателей библиографической работы, которые устанавливаются, исходя из итогов заканчивающегося года. Эти показатели определяются дважды: в декабре – приблизительно, по предполагаемым итогам года, в начале января – окончательно, в сравнении с точными итогами истекшего года, более точно рассчитываются сроки выполнения работ и необходимые затраты рабочего времени. При этом количественные показатели округляются до десятков и сотен единиц измерения с учетом тенденций возрастания или уменьшения отдельных видов деятельности и решаемых библиографической службой задач.

В соответствии с содержанием и показателями общего плана составляются индивидуальные планы библиографов и других сотрудников справочно-библиографической службы (СБС). Предельная степень организованности достигается, когда в личных неформальных и неконтролируемых еженедельных и ежедневных планах-памятках детально расписывается все, что способствует реализации содержания труда (13, с. 74–75).

2.2 Вопросы планирования справочно-библиографического обслуживания

Этот процесс считается трудно прогнозируемым, что обусловлено непредсказуемостью, неожиданностью большинства запросов. *«Отказ от планирования СБО, – писал И. Г. Моргенштерн, – резко снижает организационный уровень обслуживания, отрицательно сказывается на его качестве. Не умея предвидеть тематические и фактографические запросы, не готовясь к их удовлетворению, сотрудники читальных залов либо тратят часы на просмотр книг, журналов, газет в поиске информации, либо – при отсутствии времени, источников – отказывают читателям».* (15, с. 209).

Грамотное, научно обоснованное планирование СБО особенно важно в связи с тем, что количество выполненных справок является объектом государственной библиотечной статистики.

Можно выделить четыре аспекта планирования СБО: **количественный, содержательный, качественный, организационный.**

Количественные показатели объема СБО обычно определяются в сравнении с результатами предшествующего года. Устанавливая плановые показатели, библиографы должны выяснить причины наблюдающихся тенденций увеличения или уменьшения объема СБО, характер этих изменений. Количественные изменения нередко объясняются субъективными факторами: включением в работу новых сотрудников и отсутствием своевременного контроля над заполнением учетных документов.

Показатели СБО в годовом плане распределяют поквартально, с учетом сезонных колебаний поступления запросов. Изучение документов учета показывает, что в региональных универсальных научных библиотеках количество справок поквартально распределяется в среднем так: 30, 25, 20, 25%.

Изучение **содержания СБО**, особенно долговременное, подсказывает несколько направлений его планирования. Например, в муниципальных библиотеках значительная часть запросов (50% и более) поступает от учащихся с учебными целями. Своевременная связь с учебными заведениями, когда, например, учитель за пять дней до выдачи задания предупреждает о его теме и характере библиотеку, несомненно,

поможет ее сотрудникам подготовиться к обслуживанию. Инициатором такой связи должна быть библиотека.

Очевидно, что планирование содержания СБО заключается в решениях по изменению традиционного справочно-библиографического аппарата: создании тематических картотек, выделении рубрик в каталогах картотеках, составлении библиографических пособий. При текущем просмотре и аналитической росписи периодических изданий библиографы должны в первую очередь обращать внимание на темы, постоянно интересующие пользователей, по которым наблюдается регулярное повторение запросов.


«Изменение содержания политической, социально-экономической, культурной жизни обуславливает смену общественных интересов и тематики запросов, а методы планирования остаются неизменными». (15, с. 212).

Важно планировать **повышение качества СБО**. С этим связаны мероприятия по совершенствованию СБА, повышению библиографической квалификации сотрудников. Планируя совершенствование СБА в связи с задачами оптимизации СБО, библиотеки стремятся к созданию условий, обеспечивающих оперативный поиск, нахождение релевантной информации. Сегодня этому способствует внедрение автоматизированных информационно-поисковых систем, ведение собственных и приобретение библиографических и полнотекстовых баз данных.

Планирование совершенствования **организационно-управленческих форм и факторов СБО** может включать в себя:

- ✓ изменения структуры справочно-библиографической службы;
- ✓ информирование потенциальных абонентов о системе СБО;
- ✓ устранение недостатков учета справок;
- ✓ выбор наиболее рационального режима дежурства библиографов на пунктах СБО, в отделах обслуживания и т. п.

Специалисты рекомендуют выявлять дни и часы наиболее интенсивного поступления запросов, соответственно изменять сроки и число дежурных, применять «поддежуривание». Если в библиотеке один библиограф, он может дежурить в отделе обслуживания, например, два раза в неделю, в дни и часы наибольшей нагрузки.

 Подробнее о методах и формах планирования работы библиотеки – см. 29, с. 104–142. О планировании информационно-библиографической работы можно прочитать в учебнике Д. Я. Коготкова (8, с. 271–275), в публикациях И. Г. Моргенштерна (13, с. 73–76; 17, с. 53–54; 18, с. 537–539).

Государственное учреждение культуры
«Пермская государственная ордена
«Знак Почета» краевая универсальная
библиотека им. А. М. Горького»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУК «ПГКУБ
им. А.М. Горького»

Н.С.Хохрякова

«__» _____ 200__ г.

ПЛАН РАБОТЫ
информационно-библиографического отдела
на 2008 год

ЗАДАЧИ ОТДЕЛА

- Всемерное повышение качества информационно-библиографического сервиса на основе критериев оперативности, релевантности, полноты и комфортности предоставления информации пользователям и абонентам библиотеки.
- Участие в корпоративной библиографической деятельности (проект «МАРС»).
- Совершенствование технологического обеспечения библиографической деятельности, освоение новых программных продуктов (MARC-SQL, OPAC) в процессах подготовки и поиска библиографической информации.
- Участие в системе текущего информирования органов власти и управления Пермского края по актуальным темам, в том числе в помощь реализации краевых целевых программ.
- Стремление к наиболее эффективному, комплексному использованию всех ресурсов библиотеки, как электронных, так и традиционных (печатных) в справочно-информационном обслуживании пользователей и абонентов.
- Методическое обеспечение деятельности единой библиографической службы ПГКУБ им. А. М. Горького, оказание методической и практической помощи библиографам муниципальных библиотек Пермского края.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Наименование показателей	план на 2007 г.	выполн. в 2007 г.	план на 2008 г.
Посещения всего:	9 500	6 595	8 500
Выдача документов (всего):	40 000	25 185	35 000
Информационное и справочно-библиографическое обслуживание:			
Библиографические справки – всего	6 000	8 541	8 000
в т.ч. письменные	50	78	70
Информационное обслуживание по договорам			
кол-во абонентов	4	4	4
в т. ч. совместно с ЦПИ	2	3	3
Выставки новых поступлений	8	8	8
Консультации по информ. культуре - всего	4 000	8 483	8 000
в т.ч. групповые	10	2	10
Библиографические семинары	6	6	6
Экскурсии по библиотеке	1	3	1

Работа в проекте «МАРС»:			
Аналитико-синтетическая обработка статей из журналов – ввод и редактирование записей	2 400	2 448	1 800
- в т. ч. введено ИБО	1 800	1 955	1 500
Прием по электронной почте – библиогр. зап. (файлов)	140 000 (7 500)	178 900 (9 272)	170 000 (9 000)
Ведение библиографической БД «Безработица и трудоустройство населения» – введ. записей	400	461	450
Ведение традиционного СБА:			
Роспись периодических изданий для традиционных картотек – написано карточек	7 000	7 813	7 000
Расстановка карточек	40 000	31 572	40 000
Редактирование картотек – кол-во ящиков	40	13	20
Работа с СБФ:			
Комплектование фонда отдела	170	238 экз.	200
Списание, перевод в хранение дублетных, устаревших и неиспользуемых изданий	500	-	500
Восстановление страниц, сдача в переплет	100	91 экз.	90
Издательская деятельность			
Библиографические пособия	-	-	1
Методические пособия	2	2	1
Прочие издания	1	1	1
Научная и методическая деятельность:			
Подготовка совещаний – всего	3	1	3
в т. ч. краевые	1	1	1
« совещания библиогр. службы ПГКУБ	2	-	2
Участие в конференциях (командировки)	3	1	2
Лекции, консультации для библиотечных работников– всего	20	21	20
в т. ч. индивидуальные консультации	15	16	15
« лекции, групповые занятия	5	5	5

№ п/п	СОДЕРЖАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	Треб. время	Срок исполнения	Ответственные
1. Организация СБА*				
1.1	Продолжить работу в межрегиональном проекте «МАРС»: - осуществлять текущую аналитическую роспись 14 названий журналов за 2008 г. (совмест. с отделами – муз., с/х, ЦПИ, соц.); - освоить MARC-SQL; - осуществлять редактирование библиографических записей; - прием-отправку файлов; - проводить всю организационную и методическую работу	1500 ч. 280 ч. 580 ч. 270 ч. 200 ч.	весь год « « «	Новокрещенных, Каменева и все б-фы « Новокрещенных, Каменева « «
1.2	Продолжить ведение электронной библиографической БД «Безработица и трудоустройство населения»	200 ч.	весь год	Ложкина
1.3	Продолжить ведение традиционных картотек - роспись периодических изданий - расстановка карточек, частичное редактирование) - редактирование СКС	1400 ч. 900 ч. 300 ч.	« 2-3 кв.	все б-фы « Ложкина Пьянкова М. Пьянкова О. Каменева
1.4	Просмотреть ФНБП** на предмет очищения от устаревших списков	70 ч.	1 кв.	Пьянкова М. Пьянкова О.
1.5	Вести фонд выполненных тематических справок в электронном виде.	20 ч.	весь год	Пьянкова О.
2. Справочно-библиографическое обслуживание (СБО)				
2.1.	Оперативно и качественно обслуживать пользователей библиотеки в режиме «запрос-ответ» во время дежурства: - в отделе - в зале каталогов	2 750 ч. 900 ч.	весь год	все б-фы
2.2.	Выполнять сложные письменные справки по разовым запросам читателей и организаций, в т. ч. по договорам	560 ч.	«	все б-фы
2.3	Ежемесячно подводить итоги СБО и регулярно анализировать качество выполнения справок библиографами ИБО	60 ч.		Дьяконова

* Работа со справочно-библиографическим фондом – см. раздел 5 (в соответствии со структурой общебиблиотечного плана).

** Фонд неопубликованных (напечатанных на пишущей машинке или принтере) библиографических пособий (выполненных тематических справок).

3. Информационное обслуживание				
3.1	Подготовка информационных бюллетеней для абонентов: <ul style="list-style-type: none"> • Законодательное собрание Пермского края (совместно с ЦПИ); • Аппарат администрации Пермского края (совместно с ЦПИ); • Департамент внутренней политики Администрации Губернатора Пермского края (совместно с ЦПИ); • Агентство по занятости населения Пермского края 	25 ч. 25 ч. 50 ч. 20 ч.	ежемес. « ежекв. ежемес.	Ганошина « Ганошина Ложкина
3.2	Посещать просмотры новых книг в отделе комплектования с целью выявления информации для работы	150 ч.	еже-недел.	все б-фы
3.3	Регулярно обновлять в отделе выставку новых справочных и библиографических пособий	11 ч.	еже-мес.	Пьянкова М.
3.4	Продолжить участие в подготовке информ. бюллетеня «В помощь библиотекарю» (совместно с ОНИМР)	10 ч.	еже-кварт.	Пьянкова М.
3.5	Своевременно предоставлять информацию для сайта библиотеки в Интернете	20 ч.		Ганошина, Дьяконова
3.6	Принять участие в массовых общебиблиотечных мероприятиях («Книжная площадь» и др.)	60 ч.		все б-фы
4 Формирование информационной культуры пользователей				
4.1	Проводить индивидуальные консультации во время дежурства в отделе и в зале каталогов	(время входит в п. 2.1)	еже-дневно	все б-фы
4.2	Проводить групповые консультации и библиографические семинары для студентов вузов, экскурсии по библиотеке		40 ч.	по мере поступления заявок
5. Работа с фондом				
5.1	Осуществлять комплектование фонда отдела, суммарный учет фонда	96 ч.	весь год	Ганошина
5.2	Сдать на постоянное хранение периодические издания	8 ч.	2 кв.	Пьянкова О.
5.3	Перевести в книгохранение и списать неиспользуемые и устаревшие издания	120 ч.	2-3 кв.	все б-фы
5.4	Восстанавливать утраченные страницы, сдавать книги в переплет	40 ч.	ежемес.	Пьянкова О.
5.5	Проверять правильность расстановки фонда, проводить его санитарную обработку	160 ч.	ежемес.	все б-фы

6. Издательская деятельность				
6.1	Подготовить к печати и издать: - «Простреленные памятью страницы» (рек. указатель худож. лит. о Великой отечественной войне). - Библиографу – в практику работы Вып. 7.	200 ч. 300 ч.	4 кв. 2 кв.	Пьянкова О. Дьяконова Дьяконова
6.2	«Календарь дат и событий на 2009 год»: подготовить в электронном виде и разместить на сайте библиотеки:	120 ч.	2-3 кв.	Пьянкова О.
7. Методическое обеспечение деятельности				
7.1	Подготовить и провести Краевой день библиографа	50 ч.	май	Дьяконова и все б-фы
7.2	Проводить групповые и индивидуальные консультации, практикумы для библиографов муниципальных библиотек края	20 ч.	по мере поступ. заявок	Дьяконова, Ганошина
7.3	Регулярно анализировать работу справочно-библиографической службы (СБС) ПГКУБ им. А. М. Горького, оказывать методическую помощь сотрудникам отделов, проводить совещания СБС Подготовить к публикации статью о деятельности СБС ПГКУБ	80 ч. 60 ч.	весь год 3 кв.	Дьяконова «
7.4	Принять участие в научно-практических конференциях (командировки)	50 ч. 50 ч	4 кв. «	Дьяконова, Ганошина
8. Управление и организация труда				
8.1	Планирование, отчетность, контроль, совещания заведующих и т. п. - информационный отчет за 2007 г. - анализ использования рабочего времени сотрудниками ИБО за 2007 г.	150 ч. 25 ч. 30 ч.	весь год январь «	Ганошина Дьяконова «
8.2	Доработка должностных инструкций и других организационно-технологических документов	40 ч.	1 кв.	Дьяконова
8.4	Оперативный и полный учет всей работы	150 ч.	еже-дневно	все б-фы
8.5	Производственные собрания в отделе и общепубличные	80 ч.	еже-мес.	все б-фы
8.6	Повышение квалификации, чтение специальной литературы	650 ч. (5% бюджета раб. вр.)	весь год	все б-фы

Выезды (командировки)

№	Дата	Цель выезда	Территория	Ответственный
1.	4 кв. (октябрь)	Участие во Всерос. НПК «Отечественному библиографическому обслуживанию – 90 лет: традиции и современность»	г. Санкт-Петербург (РНБ)	Дьяконова Е. М.
2.	4 кв. (ноябрь)	Участие в международной конференции «ЛИБКОН-2008»	Моск. область, Ершово	Ганошина Л. Н.

Расчет бюджета рабочего времени на 2008 год

Дней в году всего	366 дней
Праздничных и выходных	116
Очередной отпуск	20
Дополнительный отпуск	9 (в среднем на 1 сотр.)
Кол-во рабочих дней	221 день
Кол-во предпразднич. дней (на 1 час короче)	7
Кол-во рабочих часов на 1 человека	221 x 8 ч. – 7 ч. = 1761 часов
Учебный отпуск О. С. Пьянковой	240 час.
Количество рабочих часов на 8 чел.	1761 x 8 – 240 = 13 848 часов
Потери рабочего времени (б/л.) и резерв на сверхплановую работу (7%)	968 ч.
Реальное количество рабочих часов на 8 чел.	13848 – 968 = 12 880

Заведующая отделом:

Л. Н. Ганошина

Глава 3

НОРМИРОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ И ОПЕРАЦИЙ

3.1. Значение нормирования в управлении и организации труда. Основные виды норм.

Нормирование – установление количества и качества труда, необходимого для выполнения определенных видов работ, процессов и операций.

Это одно из условий повышения производительности труда, рационального использования библиотечных ресурсов. Планирование на основе норм позволяет обоснованно и объективно устанавливать штаты структурных подразделений библиотеки в соответствии не только с объемом планируемых работ, но и временем, необходимым на их выполнение, четко определять объем производственных заданий каждого сотрудника.

Нормы могут быть укрупненными (комплексными) – на весь технологический процесс, и расчлененными – на каждую технологическую операцию (пооперационными). Когда весь процесс осуществляется одним сотрудником, применяется укрупненная норма, если же операции распределяются между несколькими сотрудниками – расчлененная. Например, при нормировании составления библиографических указателей комплексные нормы определяются в затратах трудочасов на один авторский, лист библиографического текста.

Существует опасение, что нормы нивелируют разнообразие библиографической работы, приведут к ухудшению качества библиографической информации и обслуживания, создав опасность погони за легко достижимыми количественными показателями планов. Такая опасность реальна – можно представить ситуацию, при которой добросовестный работник, стремящийся при выполнении, например, тематической справки полно использовать все источники, по затратам времени покажет худшие результаты, нежели сотрудник, озабоченный более всего тем, чтобы не выйти за пределы нормы. Но, с другой стороны, как мы определим, кто хуже или лучше работает, если один библиограф найдет автора романа по заглавию за 5 минут, а другой из-за незнания источников потратит на этот поиск час (и даже с отрицательным результатом)? Как правило, более опытный, квалифицированный сотрудник трудится результативнее, с более высоким качеством (13, с. 47).

3.2. Обоснование необходимости совершенствования норм в современных условиях

В настоящее время действуют межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках, утвержденные Министерством труда и социального развития РФ в 1997 г. (9). Применение межотраслевых норм значительно упрощает нормировочную работу в библиотеках, освобождая от необходимости самостоятельной их разработки. Но типовой характер этих норм означает, что они подлежат в библиотеках проверке и уточнению, применительно к существующим в них реальным условиям библиографической работы. Кроме того, при их использовании в информационно-библиографической деятельности нужно учитывать следующее.

Нормы устанавливаются в соответствии с достигнутым уровнем техники и технологии. С момента утверждения межотраслевых норм прошло 10 лет, и за этот период в библиотеках произошли очень большие изменения, связанные с внедрением во многие процессы электронных технологий. Но даже на тот период некоторые позиции, зафиксированные в этих нормах, не соответствовали реальной практике.


В первую очередь это касается процессов справочно-библиографического обслуживания. Выполнение справки – это сложный творческий процесс, происходящий в режиме диалога с пользователем, в котором прием запроса (библиографическое интервью) является важнейшим этапом, обуславливающим качество результата. Библиограф должен внимательно выслушать читателя, задать ему все вопросы, необходимые для уточнения содержания запроса и определения стратегии поиска. За 28 секунд можно успеть принять только адресный запрос, когда читатель быстро и четко называет фамилию автора и заглавие книги, уточнить что-либо библиограф уже не успеет, тем более, при приеме тематического или уточняющего запроса. Нельзя согласиться и с тем, что на прием и устной и сложной письменной справки требуется одно и то же время.

На выполнение *письменной тематической справки* отводится в среднем 0,55 часа (33 мин.). В реальной практике – это один из сложных видов работы, требующий не столько оперативности, сколько глубины поиска с использованием не только электронных ресурсов, но и традиционных каталогов и картотек, путем просмотра «de visu» печатных изданий. В норму времени входит не только поиск, но и библиографическое описание документов. Здесь есть явное противоречие. На составление одной библиографической записи по тем же нормам положено затрачивать от 0,07 до 0,116 часа. Умножьте это на число выявленных по запросу документов (например, 20), и вы увидите, что только на оформление готовой справки потребуется от 1,4 до 2,3 часа.

Нормы на выполнение справок дифференцируются по числу просмотренных источников. Но как это использовать при планировании? Не лучше ли разработать средние нормы на одну устную, независимо от типа, и на одну письменную справку? Подавляющее большинство устных справок всех типов выполняется оперативно по одному-двум источникам. Время, необходимое для выполнения письменной тематической справки в продленном режиме, зависит не столько от числа просмотренных источников (обычно просматриваются все имеющиеся источники), сколько от используемой технологии (традиционной, электронной, или сочетания того и другого).

На ввод одной библиографической записи в электронный каталог по нормам отводится 0,08 часа. Между тем, формат записи может быть усеченным, содержать только самые основные поля и максимально полным. Например, методические рекомендации для участников проекта «МАРС» по аналитической росписи статей из журналов содержат правила заполнения более 100 обязательных полей, не считая факультативных, причем, обязательным является составление аннотации. В действующих нормах на аннотирование одной статьи предусмотрено 3 часа, что совершенно не соответствует реальной практике. Фактически на ввод одной аналитической аннотированной записи (заполнение всех необходимых полей) библиографы затрачивают от 0,5 до 1,3 часа, в зависимости от объема и содержания статьи.

Таким образом, давно назрела необходимость пересмотра действующих норм с учетом достигнутого библиотеками уровня техники и технологии в информационно-библиографических процессах. *«Важно, – писал И. Г. Моргенштерн, – чтобы нормы отражали и стимулировали внедрение передовых методов библиографического труда, творческий поиск, внедрение новой информационной технологии и современных технических средств умственного труда»* (13, с. 48). Секция по библиографии Российской библиотечной ассоциации уже приступила к решению этой задачи, с учетом мнений и предложений специалистов библиотек.

 Подробнее о технологии нормирования и использовании норм в библиотечной, в том числе библиографической работе – см. в пособиях В. Г. Дригайло (3, с. 186–219), И. Г. Моргенштерна (13, с. 46–48), Н. С. Редькиной (23, с. 30–45). Рекомендуем также публикации, содержащие анализ трудозатрат, расчеты трудоемкости отдельных процессов библиографирования и библиографического обслуживания в электронной среде: 2, 22, 28.

Приложение к главе 3

**КОМПЛЕКСНЫЕ НОРМЫ ВРЕМЕНИ
НА ОСНОВНЫЕ ВИДЫ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЙ РАБОТЫ,
разработанные ИБО ПГКУБ им. А. М. Горького**

№ п/п	Вид работы	Единица измерения	Норма времени
1	2	3	4
1	<i>Ведение электронных библиографических баз данных (аналитическая роспись статей из периодических изданий)</i>		
1.1	Ввод аналитической библиографической записи в ББД (работа в проекте «МАРС»): индексирование, аннотирование документа, формирование ключевых слов, заполнение полей	библиографическая запись	от 0,5 до 1,3 ч.
1.2	То же при ведении других ББД в формате с усеченным количеством полей	«	0,17 ч.
1.3	Редактирование библиографических записей в ББД	«	0,32 ч.
2	<i>Организация традиционной систематической картотеки статей</i>		
2.1	Предварительный разбор печатных карточек РКП по отраслям знаний	карточка	0,0015 ч.
2.2	Просмотр периодических изданий, аналитическое библиографическое описание выявленных статей (вручную)	«	0,19 ч.
2.3	Расстановка карточек в СКС (разобрать внутри отрасли по разделам и рубрикам, расставить в картотеку)	«	0,022 ч.
2.4	Редактирование СКС (изъятие устаревшей информации, детализация разделов, выделение новых рубрик, замена разделителей)	карточка ящик (≈900 карточек)	0,015 ч. 13,5 ч.
4	<i>Справочно-библиографическое обслуживание</i>		
4.1	Выполнение устной справки (прием и уточнение запроса, просмотр источников, выявление и отбор информации, ответ пользователю, регистрация справки)	устная справка	0,1 ч.

1	2	3	4
4.2	<p>Выполнение письменной тематической справки по традиционным и электронным источникам[*], в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прием и уточнение запроса, заполнение бланка запроса или консультирование пользователя по его заполнению; - просмотр каталогов, картотек, баз данных, библиографических пособий; заполнение требований на выявленные издания, получение их из фондов книгохранения и других отделов; - просмотр изданий «de visu», отбор информации, релевантной запросу; - предоставление пользователю подборки первичных документов, консультация по их использованию; - составление библиографических записей, ввод в БД, формирование библиографического списка, печать на принтере или отправка по электронной почте, регистрация справки 	письменная справка	<p>от 5 до 20 ч.</p> <p>от 0,17 до 0,5 ч.</p> <p>от 0,5 до 5 ч.</p> <p>от 2 до 9 ч.</p> <p>от 0,13 до 0,5 ч.</p> <p>от 1,2 до 5 ч.</p>
4.3	Выполнение письменной тематической справки полностью в автоматизированном режиме (по ЭК, ББД, ресурсам Интернет), отправка ответа по электронной почте	электронная справка	1,5 ч.
5	<i>Текущее библиографическое информирование абонентов по заранее определенным темам</i>		
5.1	Просмотр книг и периодических изданий, поступивших в библиотеку, выявление информации, составление библиографических записей, ввод в БД	библиографическая запись	0,4 ч.
5.2	Формирование списка, редактирование, подготовка выходной формы, отправка по электронной почте	список	0,6 ч.

* При выполнении письменных справок рекомендуем вести учет фактических затрат времени на каждую справку, а при планировании использовать среднюю норму времени (сумма затраченного времени делится на число выполненных за год справок).

1	2	3	4
5.3	Ксерокопирование или сканирование документов по запросу заказчика	документ	0,13
6	<i>Составление библиографических пособий</i>		
6.1	Текущих информационных списков	авт. лист [*]	120 час.
6.2	Рекомендательных пособий	«	300 час.
7	<i>Формирование информационной культуры пользователей</i>		
7.1	Индивидуальная консультация в помощь библиографическому самообслуживанию	консультация	0,08 ч.
7.2	Индивидуальная консультация по технологии электронного библиографического поиска в определенной БД	«	0,17 ч.
7.3	Групповая консультация по системе СБА и методике информационного поиска	«	0,75 ч.
7.4	Экскурсия по библиотеке	экскурсия	1,0 ч.

* Один авторский лист равен 40 000 печатных знаков, включая пробелы между словами. При открытии документа, созданного в Microsoft Word, на нижней панели указывается примерное число печатных знаков, которое надо разделить на 40 000, чтобы получить количество авторских листов. Один авторский лист документа, набранного 14-м шрифтом (интервал между строками – одинарный) равен примерно 23 страницам текста, включая титульный лист; 16-м шрифтом – около 30 страниц.

Глава 4. ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4. 1. Система менеджмента качества: принципы, общие подходы и требования

В современных экономических условиях проблема качества информационно-библиографического обслуживания стала особенно актуальной. Усложнение читательских запросов, рост числа различных фирм-конкурентов на информационном рынке требуют от библиотек не только расширения ассортимента информационных услуг, но и повышения их качества.

Эффективным инструментом для достижения главной цели библиотеки – удовлетворения информационных потребностей пользователей является создание *системы менеджмента качества*. Проблема управления качеством библиографического обслуживания находится в непосредственной зависимости от уровня доступности информационных ресурсов, обеспеченности библиографической службы профессионально подготовленными кадрами и финансово-экономическими возможностями конкретной библиотеки.

Один из подходов к оценке качества работы – *строгое следование установленной технологии*, выполнение продуктов и услуг в соответствии с заданными стандартами. Общие требования к качеству и критерии их оценки сформулированы в международных стандартах ИСО серии 9000, которые служат нормативной базой для создания системы менеджмента качества в библиотеках. В этой системе очень важную роль играет документация, разрабатываемая руководством и персоналом библиотеки. «Напиши, как делать, и делай, как написано» – это один из принципов менеджмента качества, особенно важный в информационно-библиографической деятельности, качество которой обеспечивает:

- строгое соблюдение ГОСТов системы «СИБИД» (в первую очередь – ГОСТа 7.1–2003 и других действующих стандартов, устанавливающих основные требования к библиографическому описанию и правила его составления);
- наличие внутрибиблиотечной организационно-технологической документации (положений, инструкций, технологических карт, должностных инструкций сотрудников) и исполнение изложенных в ней требований (см. главу 1 настоящего пособия).

Современный менеджмент направлен на достижение наибольшего социального эффекта с наименьшими экономическими затратами и нацеливает библиографическую службу на решение следующих задач:

- ✓ Повышение качества предоставляемых информационных продуктов и услуг и удовлетворенности ими пользователей и абонентов;

- ✓ Изучение потребностей персонала по профессиональным и социальным аспектам;
- ✓ Повышение производительности и эффективности труда путем сокращения затрат на оказание услуг;
- ✓ Укрепление имиджа высоконадежного учреждения, уверенности и авторитета у пользователей и в профессиональных кругах;
- ✓ Увеличение заинтересованности персонала в качестве оказываемых услуг, повышение профессиональной культуры, ориентация коллектива на долгосрочную перспективу.

4.2. Основные критерии и методы оценки качества информационно-библиографической деятельности

Оценка качества библиографических баз данных

Качество библиографических баз данных (ББД), создаваемых библиотеками, обеспечивается не только соблюдением ГОСТов по описанию, но и полнотой и оперативностью отражения информации, качеством индексирования, аннотирования, формирования ключевых слов, доступностью ББД и разнообразием ее поисковых возможностей. Объективно оценить качество по всем этим критериям позволяет тестирование ББД, то есть поиск конкретной информации, проводимый независимыми экспертами, с доведением результатов и предложений до организатора базы данных.

Критерии качественной оценки при тестировании ББД:

- соответствие библиографических описаний стандартам;
- полнота раскрытия в библиографических записях состава и содержания отраженных документов;
- информативность аннотаций;
- точность найденных элементов библиографического описания;
- величина библиографического интервала (критерий оперативности отражения информации);
- затраты времени на сеанс поиска и другие.

Рассмотрим это на примере ББД, создаваемой в рамках корпоративного проекта МАРС. В каждой библиографической записи указывается составившая ее библиотека, что повышает ответственность библиографов. Но выборочное тестирование, проведенное И. Г. Моргенштерном, показывает, что библиографический интервал для отдельных номеров журналов превышает установленный срок в семьдесят дней, некоторые аннотации малоинформативны, и т. д. И хотя руководители проекта разработали программу автоматического контроля полноты обработки журналов и установили жесткий контроль за качеством, субъективный фактор в такой человеко-машинной системе, как МАРС, не может не сказываться. (16, с. 198). Тем не менее, проект

успешно (количественно и качественно) развивается, превратившись из межрегионального в международный. В открытости методических и организационных решений, а также информационных ресурсов ярко выражено стремление к повышению качества и результативности его работы.

Критерии и методы оценки качества библиографического обслуживания

При обслуживании пользователей в режиме «запрос-ответ» и текущем библиографическом информировании на первый план выходят требования оперативности предоставления информации, ее полноты, релевантности и комфортности использования. В конечном итоге качество раскрывается только в потреблении и решающей является оценка качества обслуживания, сделанная читателем, абонентом, пользователем. Предлагаемые библиотекой информационные продукты и услуги должны быть адекватными меняющимся общественным потребностям. *Установление оптимальных режимов обслуживания*, – отмечал И. Г. Моргенштерн, – *должно строиться в соответствии с применяемым в системе сервиса правилом семи «Н»:*

- (1) *нужному потребителю*
- (2) *нужную информацию*
- (3) *в необходимом количестве*
- (4) *с необходимым качеством*
- (5) *в нужном месте*
- (6) *в нужное время*
- (7) *с наименьшими затратами* (14, с. 97).

Критерии оценки качества обслуживания в режиме «запрос-ответ» были разработаны научным сотрудником РНБ Н. М. Балацкой (Барской) в 80-е гг. XX в. (26, с. 16). Они вполне соответствуют современным требованиям к качеству справочно-библиографического обслуживания.

Зарубежные специалисты предлагают для оценки качества деятельности справочно-информационных служб использовать ***показатель (индикатор) получения корректного ответа***. Он позволяет оценить качество обслуживания каждого запроса с точки зрения полноты и точности ответа. Этот показатель определяется путем проведения скрытого тестирования. Обследование охватывает всех сотрудников справочной службы, а не отдельных ее представителей. Чтобы избежать морального отторжения тестирования персоналом, оно должно обязательно проводиться анонимно.

Составляется список репрезентативных вопросов, обычно задаваемых справочной службе. При этом должно быть гарантировано, что ответ на вопрос может быть получен при использовании имеющегося в данной библиотеке СБА, включая доступ к базам данных. Каждому сотруднику может быть задано от 3-х до 5-ти вопросов (число их зависит

от размера справочной службы). По желанию записывается время, потребовавшееся для подготовки ответа. В результате вычисляется пропорция корректных ответов за период проведения тестирования. Опрос должен проводиться в разные дни недели и в различное время рабочего дня, чтобы были включены периоды пиковых нагрузок и спадов. Вопросы задают специально подготовленные тестовые пользователи при личном посещении библиотеки, либо по телефону, электронной почте. Качество ответов проще оценить на основе фактографических запросов. Но если пользователя перенаправили к источникам, в которых он найдет ответ на интересующий его вопрос, то такой ответ также следует считать корректным (4, с. 353–357).

Ценную информацию о пользовательской удовлетворенности услугами справочно-библиографической службы можно получить методом анкетирования. Вопросы анкеты содержат некоторые утверждения, с которыми пользователь может согласиться или нет, оценив эффективность на основе 5-балльной шкалы:


- 1 – совершенно не согласен (очень низкая эффективность);
- 2 – не согласен (низкая эффективность);
- 3 – скорее согласен (приемлемая эффективность);
- 4 – согласен (хорошая эффективность/ удовлетворенность)
- 5 – совершенно согласен (очень высокая эффективность).

При выборе 1 или 2 пользователя просят указать причины неудовлетворенности.

Примеры вопросов-утверждений:

1. *Сотрудник справочной службы внимателен, доброжелателен, располагает к общению.*
2. *В зале каталогов всегда можно получить квалифицированную помощь в поиске информации.*
3. *Систематическая картотека статей – ценный источник информации по различным темам.*

Уровень эффективности (удовлетворенности) определяется частным от деления суммы оценок, указанных во всех анкетах, на число пользователей, ответивших на вопросы анкеты. Расчеты производятся для каждого из вопросов (4, с. 364–366).

 Рекомендуем дополнительную литературу по вопросам менеджмента качества, методам оценки и анализа информационно-библиографической деятельности: 1, 4, 7, 11, 12, 30.

**Рекомендации по структуре и содержанию
раздела 7. «Информационно-библиографическая
деятельность»
годового аналитического отчета ЦБС, ОМБ, МПБ**

1. СОСТОЯНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СБА

1.1. Система традиционных каталогов и картотек. Справочно-библиографический фонд (СБФ)

Изменения в ее структуре и содержании. Характеристика новых, созданных в отчетном году каталогов и картотек, результаты работы по редактированию уже существующих. Проблемы комплектования справочно-библиографического фонда (СБФ), качественные изменения в его составе и содержании. Разработка или обновление регламентирующей документации на СБА.

Таблица 1.1

Традиционные (карточные) каталоги и картотеки	ЦБ (МПБ)			ЦДБ		Другие библиотеки		Всего по ЦБС или по район у
	ката- логи	СКС	прочие карто- теки	ката- логи	карто- теки	ката- логи	карто- теки	
Расставлено карточек								
Изъято карточек								
Общий объем (кол-во карточек) на 1.01 __ г.								

1.2. Проблемы формирования электронных библиографических ресурсов

Характеристика состава и содержания создаваемых баз данных (библиографических, фактографических, полнотекстовых). Организация работы по ведению ЭБД: трудности, проблемы, достижения. Совершенствование программного обеспечения.

Библиографическая информация на сайте библиотеки: структура, содержание, периодичность обновления, возможности доступа и использования. Документационное обеспечение и реклама электронной части СБА.

Таблица 1.2

Электронные базы данных	наименование б-ки	точное назв. и тип БД*	год созда- ния БД	введ. запи- сей за год	уда- лено запи- сей за год	всего записей на 1.01. _____г.
Электронные каталоги						
Краеведческие БД						
БД статей из период. изданий						
БД документов органов МСУ						
Отраслевые и тематические БД						
по экологии						
по экономике						
по праву						
другие БД						
Всего по всем БД:						

2. ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

2.1. Справочно-библиографическое обслуживание

Результаты статистического анализа выполненных справок по отраслям знаний, категориям пользователей, по типам и видам, использованным источникам. Изучение эффективности использования СБА – традиционных и электронных источников поиска. Степень участия в СБО структурных подразделений центральной (межпоселенческой) библиотеки и других библиотек. Динамика Кс* по ЦБ (МПБ), ЦДБ, и по ЦБС (по району) в целом за последние 3 года. Анализ качества выполненных запросов. Примеры наиболее интересных и сложных разысканий.

* Б - библиографическая, Ф – фактографическая, П – полнотекстовая.

* Кс – коэффициент СБО, который определяется путем деления количества выполненных справок на число читателей библиотеки или ее подразделения.

Таблица 2.1

Справочно-библиографическое обслуживание	ЦБ (МПБ)		ЦДБ		филиалы ЦБС (б-ки района)		Всего по ЦБС (по району)		в т.ч для детей	
	КОЛ-ВО	%	КОЛ-ВО	%	КОЛ-ВО	%	КОЛ-ВО	%	КОЛ-ВО	%
Выполнено справок										
в т. ч. каеведческих										
в т. ч. по типам										
тематических										
уточняющих										
адресных										
фактографических										
в т.ч. внешних справок*										
по телефону										
виртуальных**										
в т. ч. справок, выполненных с использованием ЭР										
по собственным БД										
по СПС										
по ресурсам Интернет										
по CD, DVD										
Всего справок по всем ЭР										
Всего отказов										

* справки, выполненные по запросам, поступившим заочно, без посещения библиотеки.

** запросы и ответы по электронной почте, а также справки, выполненные виртуальной справочной службой.

2.2. Текущее информирование о новых документах

Изучение информационных потребностей. Координация с информационными центрами города, района. Дифференцированное библиографическое информирование (индивидуальное и коллективное): состав абонентов, тематика, периодичность, формы предоставления информации. Оценка качества информирования на основе обратной связи с абонентами. Массовое библиографическое информирование: традиционные и новые интересные формы (краткое описание 1-2-х мероприятий), результативность проведенных мероприятий. Библиографическое информирование через сайт библиотеки.

Таблица 2.2

Текущее информирование о новых документах	ЦБ (МПБ)	ЦДБ	филиалы ЦБС (б-ки района)	Всего по ЦБС (по району)	в т.ч для детей
Всего абонентов					
в т. ч. индивидуальное информирование:					
кол-во абонентов					
кол-во оповещений					
кол-во выданных документов					
в т. ч. коллективное информирование:					
кол-во абонентов					
кол-во оповещений					
кол-во выданных док-тов					
Массовое информирование:					
Дни информации					
Дни специалиста					
выставки и просмотры новых документов					
обзоры новых документов					
информирование в СМИ:					
- в печати (кол-во статей)					
- на радио (кол-во передач)					
- на телевидении (кол-во передач)					
Обновление информации на сайте библиотеки (кол-во сообщений / документов)					

2.3. Формирование информационной культуры пользователей

Использование устных, наглядных, печатных и комплексных форм обучения. Дифференцированный подход к различным возрастным категориям. Обучение основам электронного информационного поиска. Сотрудничество с органами образования и учебными заведениями.

Таблица 2.3

Формирование информационной культуры пользователей	ЦБ (МПБ)	ЦДБ	филиалы ЦБС (б-ки района)	Всего по ЦБС (по району)	в т.ч. для детей
Индивидуальные консультации - всего					
в т. ч. по электронному поиску					
Групповые консультации					
в т. ч. по электронному поиску					
Уроки информационной грамотности					
Дни библиографии					
Премьеры, презентации, библиогр. пособий					
Премьеры дисков					
Обзоры ресурсов Интернета					
Экскурсии по библиотекам					
Электронные презентации информационных ресурсов и услуг					
Печатные материалы по информационной культуре*					

* Полный перечень этих материалов (буклетов, закладок, памяток и т. п.) должен быть представлен в таблице № 13 «Издательская деятельность»

3. СОСТАВЛЕНИЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ ПОСОБИЙ

Краткий обзор библиографической продукции: текущих (информационных) списков, рекомендательных пособий, в том числе малых форм, дайджестов и других видов и форм, особо выделив краеведческие пособия. Анализ их качества эффективности использования. Подготовка библиографических пособий в электронном виде, в том числе на компакт-дисках и на сайте библиотеке. Краткая характеристика лучших пособий.

Таблица 3

Виды и типы пособий	ЦБ	ЦДБ	филиалы ЦБС (б-ки района)	Всего по ЦБС (по району)	в т. ч. для детей
Информационные списки					
Рекомендательные пособия					
Путеводители по выставкам					
Дайджесты					
Другие виды пособий: -					
в т. ч. краеведческие указатели и списки					
Всего пособий					

Пояснения к заполнению таблиц и составлению текстовой части аналитического отчета

- Во всех таблицах цифровые показатели по ЦБ (МПБ) должны включать работу ЦПИ и всех других структурных подразделений. Показатели детской библиотеки, даже если она не самостоятельная, а является отделом ЦБ (МПБ) – отражать в графе «ЦДБ».
- Таблицы 1.1 и 1.2 заполняются на основе паспортов, составленных на все каталоги, картотеки, базы данных. В них ежегодно вносятся изменения, затем эти данные суммируются.
- Показатели, включенные в таблицы не нужно повторять в текстовой части. Рекомендуется включать в текст только те цифры, которых нет в таблицах, если это необходимо для анализа.
- Полные данные об изданных библиографических пособиях и о печатных материалах по информационной культуре включаются в таблицу № 13 «Издательская деятельность» (она не приводится в данном пособии), а в тексте анализируются только лучшие из них.

МУК «Централизованная библиотечная система» г. Кунгура
Аналитический отчет за 2007 год

Раздел 7.
ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ*

Информационно-библиографическая деятельность ЦБС была направлена на выполнение следующих задач:

- наиболее полное раскрытие информационных ресурсов библиотек через использование наглядных, устных и печатных форм, информационных технологий;
- эффективное использование электронных ресурсов в справочной и информационной деятельности;
- обучение пользователей навыкам самостоятельного поиска информации, в том числе в электронной среде;
- информационная поддержка мероприятий, реализуемых в соответствии с программами «Территория чтения», «Год русского языка», авторскими программами сотрудников библиотек.

7.1 Состояние и совершенствование СБА

7.1.1 Система традиционных каталогов и картотек.
Справочно-библиографический фонд

В ЦБС сложилась стабильная система каталогов и картотек, которая продолжает функционировать и развиваться. Новые картотеки в отчетном году не создавались.

Большой объем работы по слиянию каталогов и картотек был выполнен ЦДБ в связи с объединением ЦДБ с детским отделом библиотеки № 6. В библиотеке № 4, в соответствии с профилем ее работы, особое внимание уделялось ведению картотеки «Всё для семьи». В ней появились новые разделы: «Всё начинается с детства», «Какой ты родитель?», «Семейный досуг», «Читаем перед сном». В библиотеке № 10 спросом пользуется тематическая картотека бестселлеров «Моя книга».

В феврале 2007 г. главным библиографом МБО осуществлен выход во все библиотеки ЦБС с целью проверки документации на каталоги и картотеки. По итогам проверки составлена справка, которая доведена до всех заведующих библиотеками. Основные недостатки – несвоевременные отметки об изменениях в структуре картотек, в сведениях о пополнении и изъятии карточек. Не всегда указаны ответственные за ведение картотек при смене сотрудников библиотеки. Большинство недочетов было

* Печатается с сокращениями, без таблиц статистических показателей.

исправлено, что показало посещение библиотек в течение «Недели информационно-библиографических знаний» (ноябрь).

Справочный фонд ЦБС пополнился в 2007 году на 135 экз., что, конечно, недостаточно. Среди новых поступлений наиболее ценные – новые тома «Православной энциклопедии», «Большой российской энциклопедии», а также «Библиотечная энциклопедия», полный энциклопедический иллюстрированный словарь «Россия», «Весь мир» и другие. Продолжается пополнение фонда справочными изданиями из серий «Сто великих», «Я познаю мир». Вместе с тем, библиотекари отмечают недостаток справочных изданий по краеведению, естественным и общественно-политическим наукам. Особенно устарел СБФ на абонементных, где большинство справочников, изданных в 80-90-е гг. XX в.

7.1.2 Проблемы формирования электронных библиографических ресурсов

Всё большее место в структуре СБА занимают электронные базы данных. Помимо ЦБ, ЦДБ, МОИЦ*, где они ведутся уже несколько лет, БД статей создана в библиотеке № 6. Отдел комплектования и обработки (ОКиО) перешел на работу в программе «MARC-SQL», пользование электронным каталогом стало возможным с компьютеров ЦБ. Начато ведение БД «Медиа», отражающей документы на электронных носителях.

Электронный краеведческий каталог ведется главным библиографом МБО ЦБ и дублируется для ЦДБ и библиотек № 6 и 9, где установлена программа «MARC-SQL». В ЦДБ для удобства поиска информации и выполнения справок все БД («Экология», «Дети», «Мир техники») объединены в одну. Нововведение 2007 года в МОИЦ – базы данных открываются с 5-ти компьютеров, благодаря работе в сетевом MARKe. В МБО ЦБ активно используется БД «Библиотека», куда заносятся статьи из профессиональной периодики. На все ЭБД ведутся паспорта, куда ежегодно вносятся сведения о количестве записей, администраторах, программном обеспечении и т. д.

Компьютерная техника, находящаяся в распоряжении библиографов, устарела, объем памяти недостаточен. Из-за технических проблем и несвоевременного обновления антивирусной программы часть записей была утеряна, потребовалось время на их восстановление. Вместе с тем радует, что в конце года для библиографов приобретено два новых компьютера.

В 2007 г. шло создание сайта ЦБС. Основная работа по информационному наполнению сайта была завершена в мае, затем шло редактирование и дополнение материала. Сайт стал доступен для пользователей в октябре 2007 г. Однако ЭБД пока на нем не размещены,

* Муниципальный общедоступный информационный центр – самостоятельное подразделение ЦБС г. Кунгура, выполняющее функции ПЦПИ (примеч. сост.).

представлена только информация о новых книгах, поступивших в ЦБ и ЦДБ.

7.2. Информационно-библиографическое обслуживание

7.2.1. Справочно-библиографическое обслуживание.

В 2007 году библиотеками ЦБС выполнено на 1096 справок меньше, чем в 2006 году, но намного больше, чем в предыдущие годы. Снижение количества справок произошло в МОИЦ. Это объясняется тем, что пользователи стали более самостоятельными в поиске информации, в том числе и в сети Интернет. Сотрудники МОИЦ помогают в поиске и консультируют пользователей, которые имеют возможность постоянно работать на 3-х компьютерах, а иногда заняты все шесть.

Большинство выполненных справок, как обычно, – тематические. За последние 3 года их доля в общем количестве справок изменилась незначительно (от 63,3 до 66,6 %). Немного уменьшилось число краеведческих справок. По тематике преобладали справки по литературоведению, естественным наукам, истории, политологии. Много запросов было по языкознанию, что связано с Годом русского языка. Основные категории пользователей, как и прежде, – студенты средних учебных заведений, студенты-заочники вузов, учащиеся школ. Особенно сложные запросы поступали от учащихся, занимающихся в научном обществе.

Библиографы ЦБ отмечают, что в отличие от прошлых лет, пользователям нужна информация в комплексе, на разных носителях – и традиционных, и электронных. Большинство справок по электронным источникам выполняет МОИЦ (74%, из них 49% по СПС КонсультантПлюс и Гарант). Отрадно, что возможность использовать ЭР появилась и у библиотек-филиалов. Так, в библиотеке № 9 по ресурсам Интернет выполнено 160 справок, по CD – 40.

Как и в прошлые годы, самый большой объем справок – в МОИЦ (26% от всех справок ЦБС). Часто запросы принимаются в продленном режиме, на несколько дней вперед. Читатели заполняют бланки тематической справки и оставляют библиографу для выполнения. Среди библиотек-филиалов наибольшее количество справок выполнено библиотекой № 9 (12% от числа справок ЦБС).

Коэффициент справок (Кс) по ЦБС – на уровне прошлого года – 0,9, по ЦБ – 0,8. Заметно увеличился Кс в ЦДБ (1,0; в 2006 г. – 0,6). Это объясняется тем, что после переезда ЦДБ в новое здание, увеличилось количество отделов библиотеки, появились Медиазал, подростковый и младший абонементы, в следствие чего возросло количество выполненных справок.

Наиболее интересные и трудные библиографические разыскания:

- Соотношение правового и социального государства;
- Дети-индиго;

- Сказочный прием дробления и объединения;
- Звериный интеллект;
- Собаки в литературе и искусстве;
- Изображение Снегурочки в литературе и искусстве;
- Доля содержания воды в различных продуктах и материалах.

Трудоемким, но интересным оказался поиск по запросу студентки автотранспортного колледжа «Разница между американско-английским и британско-английским языком». Сотрудники библиотеки № 9 использовали для выполнения все имеющиеся ресурсы: справочники, электронные диски, Интернет.

Большинство поступивших запросов выполнено. Среди тех, что не удалось выполнить – углубленные запросы по технике и медицине от специалистов, работающих в этих сферах. Им даны адреса технических и медицинских библиотек, куда можно обратиться.

7.2.2. Текущее информирование о новых документах

Изучение информационных потребностей пользователей велось методами анкетирования и опроса. В ЦБ число абонентов информирования осталось на прежнем уровне, в ЦДБ – существенно снизилось. Это связано с объединением ЦДБ и детского отдела библиотеки № 6, в результате чего некоторые абоненты оказались общими. Кроме того, остро ощущается недостаток новой детской литературы. Немного меньше стало абонентов и в библиотеках-филиалах также по причине недостатка новой литературы. Темы информирования обусловлены личными интересами и профессиональной сферой деятельности: дошкольное образование, экологическое воспитание, краеведение, радиотехника, садоводство, мелкое животноводство, досуг детей, рукоделие, здоровый образ жизни и др.

Частота оповещений зависела от поступления литературы: по некоторым темам абоненты получали информацию ежемесячно, по другим – 1 раз в квартал. Формы предоставления информации – списки литературы, при составлении которых использовались ЭБД, оповещение по телефону.

Третью часть всех коллективных абонентов обслуживает МОИЦ. Это органы местного самоуправления, Пенсионный фонд, отдел по делам несовершеннолетних и защите прав детей, Центр медицинской профилактики, Центр детского творчества «Дар», историко-архитектурный музей-заповедник, дошкольные учреждения и другие. Формы предоставления информации – списки, буклеты, анонсы, телефонные оповещения. По договоренности предоставлялись копии документов.

Массовое информирование осуществлялось как в традиционных формах, так и в электронном режиме.

Проведены Дни информации и Дни специалиста для экскурсоводов, для сотрудников Кунгурского краеведческого архитектурного музея-

заповедника, для руководителей и ведущих специалистов организаций и предприятий города. Самым эффективным мероприятием МОИЦ стал День правовых знаний, организованный по инициативе городской Регистрационной службы. С использованием мультимедийного оборудования проведен День матери.

МОИЦ активно сотрудничает с городским Бизнес-Центром. Регулярно в газету «Предвестник» отправляется информация о новых книгах по праву и экономике. О том, что такое информирование является эффективным, свидетельствует большое количество звонков и обращений в библиотеку после очередной публикации.

В марте в ЦБС прошла Неделя новой книги, во всех библиотеках проводились премьеры и обзоры новинок, читателям предлагались бюллетени новинок, книжные закладки «Новые книги».

Читатели ЦБ информировались о новинках в форме постоянно обновляемой медиапрезентации, демонстрируемой на абонементе. В течение дня на мониторе компьютера в режиме слайд-презентации пользователи могли увидеть обложки самых интересных новинок.

Начал функционировать сайт ЦБС. На нем представлена информация о новых книгах, поступивших в ЦБ и ЦДБ, а на краеведческой странице – новинки краеведческой литературы. Информация обновляется ежемесячно.

7.2.3. Формирование информационной культуры пользователей

Главное достижение 2007 года – использование медиатехнологий при проведении занятий с пользователями. Сотрудники ЦБ подготовили и провели медиауроки «Библиотечные каталоги и картотеки», «Справочные и периодические издания по литературе» для учащихся 10-х классов лицея № 1 и школы № 10. Рассказ библиографа сопровождался показом видеоряда с помощью медиапроектора. Практические задания были составлены в виде текстов. Такая форма занятий была интересна и понятна для школьников.

С использованием электронных технологий стали проводиться и экскурсии по библиотеке, например, урок-экскурсия для студентов и старшеклассников «История библиотеки им. К. Т. Хлебникова».

Библиотека № 10 пригласила девятиклассников на медиадискуссию «Книга или Интернет?». Разделившись на 2 группы, ребята приводили аргументы в защиту книги и информационных технологий, спорили, что важнее при поиске информации. Полезными стали для школьников рекомендации по поиску информации в Интернете. Они познакомились с сетевыми журналами и электронными библиотеками, попробовали сами составить гипертекст.

Библиотеки работают с детьми по программам «Твой друг и помощник – библиография», «Несекретные материалы о книге и библиотеке», «С книгой по жизни», «Мышка-программышка».

В программе Недели информационно-библиографических знаний – День русского языка, День краеведческой книги, День дарителя, День новой книги, премьеры книг.

Библиотекари стали активнее учить пользователей работе с ЭБД, электронными дисками, ресурсами Интернет. В МОИЦ все чаще консультации по работе с СПС «КонсультантПлюс» даются людям пожилого возраста.

Помощь в формировании информационной культуры оказывают и печатные материалы, изданные библиотеками: закладки, памятки, буклеты. Например, «Путеводитель по абонементу», составленный зав библиотекой № 10 И. В. Дреминой, выдается всем читателям при записи в библиотеку, помогает им сориентироваться в разделах фонда, узнать о справочном аппарате библиотеки

7.3. Составление библиографических пособий

В течение года в ЦБС подготовлено и издано 115 библиографических пособий, в том числе: информационных списков – 26; рекомендательных пособий – 23; путеводителей по выставкам – 4; библиографических обзоров – 8; памяток – 3; буклетов – 19; закладок – 26; указателей – 2, листовок – 4; методико-библиографических пособий – 1.

Читательский адрес подготовленных пособий: для молодежи и юношества – 18; для детей среднего и старшего возраста – 24; для родителей и руководителей детского чтения – 10, для специалистов различных отраслей – 9. Остальные издания – для широкого круга читателей.

По тематике преобладают пособия по литературоведению и художественной литературе (69). Краеведческих пособий выпущено 19, правовой тематики – 9. Немало библиографических пособий подготовлено и издано в целях информационного обеспечения проекта «Территория чтения» в рамках программы «Кунгур – культурная столица Прикамья» и информационной поддержки мероприятий, проводимых по программе «Год русского языка».

Все активнее при составлении списков используются ЭБД. Например, персональные списки по творчеству писателей и поэтов, пособия краеведческой тематики: «Кунгур в художественной литературе», «Кунгур в центральных СМИ», «Медицина Кунгура» (ЦБ), «Храмы Кунгура» (библиотека № 9).

По итогам конкурса библиографических обзоров «Профи» были изданы сборники: «Обзор – это интересно»; «Современное чтение: новые книги нового века»; «Прочти сам, посоветуй другу». Все издания активно используются читателями и библиотекарями.

В течение года неоднократно выпускались листовки «Горячая десятка» со списком-рейтингом самых читаемых книг. Продолжено издание буклетов «Что читают библиотекари?» с отзывами сотрудников библиотек о прочитанном. Печатались также отзывы читателей о книгах,

например, сборник эссе участников конкурса, организованного газетой «Книжное обозрение», «Между нами, читателями».

Обширная издательская деятельность характерна для библиотеки № 9. Особенно удачным получилось пособие «Писатель взрослый и детский, педагог и юморист Лев Иванович Давыдычев». Оно включает биографическую справку о писателе, викторину по его творчеству, беседу с режиссером К. Березовским, снявшим фильм «Три с половиной дня из жизни Ивана Семенова», письма Ивану Семенову от читателей библиотеки, отзывы, рисунки детей, сценарий детского праздника, кроссворд, список произведений писателя и литературы о его творчестве.

МОИЦ начал издавать списки не только печатных, но и электронных документов. Библиографом Т. А. Корниловой подготовлен рекомендательный указатель «CD-ROM-диски для тех, кто бережет свое время».

Выводы

Информационно-библиографическая деятельность ЦБС в 2007 году была насыщенной и разнообразной. Это проявилось в следующем:

✓ Не только в центральных библиотеках, но и в филиалах стали создаваться собственные ЭБД, *электронные ресурсы все активнее используются при выполнении справок.*

✓ Применение мультимедийного оборудования позволило сделать *занятия по информационной культуре более интересными и качественными.*

✓ Большое внимание уделялось *информационному обеспечению общегородских мероприятий* в рамках реализации программы «Кунгур – культурная столица Прикамья»: подготовлено много библиографических пособий малых форм и разнообразной рекламной продукции.

✓ Создан и стал доступен пользователям Интернет *сайт ЦБС – важный источник справочной и библиографической информации.*

- Трудности в работе по ведению ЭБД были вызваны, в основном, техническими причинами. Необходима дальнейшая модернизация компьютерной техники.

- Устарел и плохо пополняется в ряде библиотек фонд справочных изданий, остро ощущается недостаток новой детской литературы, что отрицательно отражается на качестве справочно-библиографического и информационного обслуживания детей и взрослых.

Составитель: С. П. Сарапульцева,
гл. библиограф МБО

АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ПОСОБИЙ из серии «Библиографу – в практику работы»

(по данным анкетного опроса библиографов
муниципальных библиотек Пермского края)

Вып. 5. Менеджмент персонала информационно-библиографических служб библиотек : метод. пособие / ПГКУБ им. А. М. Горького, Информ.-библиогр. отдел ; сост. Е. М. Дьяконова. – Пермь, 2007. – 48 с.

Вып. 6. Электронные технологии в информационно-библиографической деятельности библиотек : сб. библиогр., обзорно-аналит., и метод. материалов / ПГКУБ им. А. М. Горького, Информ.-библиогр. отдел ; сост. Е. М. Дьяконова ; ред. Л. Н. Ганошина. – Пермь, 2007. – 72 с. : ил.

Анкеты были направлены в центральные и межпоселенческие библиотеки всех городов и районов края. Отзывы получены от 27 библиографов, что составляет 55% от числа разосланных анкет.

Библиографам было предложено оценить эти пособия по трем основным критериям и поставить в соответствующих графах таблицы: **5** баллов, если оценка полностью соответствует названному критерию (высокое качество); **4** балла – не совсем соответствует (есть отдельные недостатки); **3** балла – частично соответствует (недостатков много); **2** балла – совсем не соответствует (низкое качество). Результаты были суммированы и сумма баллов по каждому критерию поделена на количество анкет.

	Критерии оценки	Средние баллы	
		Вып. 5	Вып. 6
1	Способствует углублению профессиональных знаний, содержит новую (относительно Ваших знаний) информацию	4,96	4,8
2	Имеет практическую ценность, будет использовано в работе	4,8	4,8
3	Обоснованность и логичность структуры, высокое качество оформления текста	4,96	4,8
	Средние баллы по всем критериям	4,9	4,8

Далее библиографы коротко сформулировали, что особенно понравилось в пособиях и что не понравилось. В одной из анкет была дана такая оценка всей серии «Библиографу – в практику работы»:

«Всегда радуют новые выпуски этой серии. Приятно, что они, как правило, имеют и теоретическую, и практическую ценность. Интересно и полезно ознакомиться с опытом работы библиографов в библиотеках нашего края, сравнить с постановкой данной работы у себя». (М. В. Бодрова, гл. библиограф ЦБС г. Чайковского).

Отзывы о каждом из анализируемых выпусков

Вып. 5

«Понравилось всё: отбор, систематизация, подача материала. Видна и очень ценна работа по сбору довольно редкой информации. Пособие можно широко использовать в профориентационной работе, проведении учеб, семинаров библиотечных работников, в самообразовании и профессиональном самовоспитании» (Локтева Н. Е., зав. отделом ИБР МЦБС Краснокамского района; Сазонова И. А., зав. ИБО Верецагинской ЦБС).

«Пособие имеет большую практическую ценность, будет использовано в работе (все 3 главы). Хорошо, что стали выпускать пособия по библиографии (именно по профессии). В целом пособие полезно для профессионального роста библиографа». (Коротаяева Н. В., ведущий библиограф МБО Добрянской ЦБС; Буякова Т. А., ведущий специалист по краеведению ЦГБ г. Соликамска).

«Внимания заслуживает все: от рассказа о профессии библиографа до песни. Материалы можно использовать и студентам и практикам». (Горшенёва С. А., библиограф сектора МБР Уинской ЦРБ им. Ф. Ф. Павленкова).

«Читала с удовольствием, как художественную книгу». (Мясникова Г. В., гл. библиограф ОСИПИ Березовской ЦБС).

Библиографы отметили в анкетах следующие разделы пособия, как наиболее интересные и полезные для практической деятельности:

Характеристика деловых и психологических качеств библиографа. Тезаурус библиографа. Психологический портрет библиографа. (Хасанова Н. Х., библиограф МБО Бардымской ЦБС; Корякова Т. М., ведущий библиограф Суксунской ЦБС; Желнина Е. Н., библиограф читального зала МЦБ Очерского района; Никифорова А. Ю., гл. библиограф ЦГДБ г. Перми; Гергерт С. М., ведущий библиограф ИМО Кизеловской МПБ; Турова Л. А., зав. ИБО Большесосновской МПБ).

Вопросы организации и культуры библиографического труда. Социально-психологический климат в коллективе (Сарапульцева С. П., гл. библиограф МБО ЦГБ им. К. Т. Хлебникова, г. Кунгур; Завьялова Е. И., гл. библиограф МПБ Лысьвенской ЦБС; Харитоновна В. В., гл. библиотекарь отдела обслуживания МЦБ Пермского района; Желнина Е. Н)

Деловая этика библиографа. Правила поведения и общения с читателями, в частности полезные советы, как избежать конфликта.

(Габова В. В., гл. библиограф краеведческого отдела ЦБ г. Губаха; Тимофеева И. И., гл. библиограф МБОУ ЦБ Ординского района; Корякова Т. М.; Гергерт С. М.; Никифорова А. Ю.)

☑ Должностная инструкция. Главное назначение должностной инструкции. (Деревнина Е. Л., ведущий библиограф МБОУ Соликамской районной ЦБС; Желнина Е. Н.).

☑ Песня библиографов. (Тимофеева И. И., Горшенёва С. А.).

☑ Непрерывное профессиональное образование персонала библиографической службы (Сарапульцева С. П.).

«Инновационные обучающие системы хочется отметить как интересные и полезные для прочтения всему коллективу библиотеки. Есть желание участвовать в Мэтр-классе». (Харитоновна В. В.). Этот раздел отметили также: Мехрякова Л. А., Занина Н. В., Завьялова Е. И., Желнина Е. Н.

Вып. 6

«Сборник включает много ценной информации. Все разделы интересны. Вся представленная информация полезна для практической деятельности». (Сазонова И. А., Хасанова Н. Х.).

«Очень удобный сборник! Я довольна тем, что все волнующие нас проблемы отражены в этом сборнике, и можно в любой момент обратиться к нужному разделу и найти список книг и статей». (Мясникова Г. В.).

☑ **Раздел 1.** *«Интересен сам по себе свежий пример аннотированного указателя, выполненного на высоком профессиональном уровне. Удобна систематизация материала, в соответствии с планово-отчетной структурой».* (Бодрова М. В.).

«Аннотированный библиографический указатель постоянно использовался в работе: при проведении семинаров, оформлении книжных выставок, составлении библиографических списков, для профессионального самообразования». (Ширяева Н. М., гл. библиограф Кишертской ЦБС).

☑ **Раздел 2.** *«Полезен в работе библиографа, т. к. знакомит нас с опытом работы библиотек, а нам есть чему поучиться».* (Харитоновна В. В.).

«Интересен опыт библиотек по созданию электронных ресурсов и использованию их в обслуживании, по обучению пользователей основам электронного информационного поиска». (Желнина Е. Н., Корякова Т. М., Мехрякова Л. А., Занина Н. В., Сарапульцева С. П.).

«Обращает на себя внимание текст, заведенный в рамку: обозначается проблема данного раздела, и даются ссылки на дополнительную литературу». (Мясникова Г. В., Габова В.В.).

☑ **Раздел 3.** *«Отдельное спасибо за опубликованные методические рекомендации по вводу аналитической библиографической записи в АБИС «MARC», побольше бы таких публикаций!»* (Горшенёва С. А.). *Получили практическую пользу.* (Буякова Т. А., Деревнина Е. Л., Габова В. В., Мясникова Г. В., Турова Л. А.).

☑ **Раздел 4.** *Большой интерес вызвал дайджест «Компьютер и здоровье»: он полезен каждому работающему за компьютером сотруднику, используется в мероприятиях библиотек.* (М. В. Бодрова, Ширяева Н. М., Коротаева Н. В., Тимофеева И. И., Деревнина Е. Л., Сарапульцева С. П.).

Анализ замечаний по качеству пособий

Оценивая пособия в баллах, некоторые библиографы по отдельным позициям снизили оценки, но, как правило, не указали конкретно, что им не понравилось. Только в четырех анкетах есть обоснование такого решения, за что их авторам – особая благодарность.

И. А. Сазонова (г. Верещагино) считает, что в вып. 5 недостаточно примеров организации библиографического труда в библиотеках края. Замечание справедливо. Причина в том, что этот опыт требует специального изучения. В годовых аналитических отчетах библиотек такой информации практически нет.

М. В. Бодрова (г. Чайковский) заметила недочеты в библиографическом описании (вып. 6, раздел 1), но не со всеми ее замечаниями можно согласиться*. Вместе с тем, она же отмечает в анкете, что аннотированный библиографический указатель выполнен «на высоком профессиональном уровне».

Мнение Н. Е. Локтевой (г. Краснокамск) и Н. С. Титляновой (Сивинский район), что в пособиях мало практической информации опровергается большинством библиографов. Как видно из приведенных выше отзывов, пособия имеют, прежде всего, практическую ценность, в них широко представлен опыт библиотек, максимально сконцентрированный в обзорно-аналитической и библиографической форме. Много информации, полезной для работы, содержит аннотированный библиографический указатель (вып. 6, раздел 1). Например, терминологический словарь по электронным технологиям, который хотела бы видеть в пособии Н. Е. Локтева, публикуется с продолжением в журнале «Мир библиографии», о чем информирует аннотированный указатель (см. с. 8, № 7).

* По поводу отсутствия запятой перед инициалами автора в заголовке библиографического описания – см.: Калинина Г. П. Альтернативная запятая // Библиография. – 2005. – № 1. – С. 42–43.

После выхода пособий в свет и их распространения, в них было обнаружено составителем несколько опечаток, допущенных по невнимательности, но это не было отмечено ни в одном отзыве.

Таким образом, 5 и 6 выпуски серии «Библиографу – в практику работы» получили высокую оценку библиографов муниципальных библиотек Пермского края, то есть тех, для кого эта серия предназначена. Особое удовлетворение у составителей вызывает тот факт, что **пособия используются в практической информационно-библиографической деятельности**, а это и было главной целью их подготовки.

Л. С. Ведерникова, заведующая
ОНИМР ПГКУБ им. А. М. Горького

Библиографический список

1. Ахмадова Ю. А. Система менеджмента качества библиотеки : учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова. – СПб. : Профессия, 2007. – 260 с. : ил., табл. – (Серия «Библиотека»).
2. Давыдова Н. Р. Справки: автоматизированное обслуживание // Мир библиографии. – 2000. – № 1. – С. 19–21.
3. Дригайло В. Г. Основы научной организации труда в библиотеке : учеб.-метод. пособие / В. Г. Дригайло. – М. : Либерейя, 2005. – 424 с. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век» ; № 20).
4. Дубровина Л. А. Минимум управления, максимум управляемости : рук. б-к о Всеобщ. упр. на основе качества / Л. А. Дубровина. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 399 с. : ил.
5. Ильяева И. А. Стратегическое управление библиотекой: учеб.-метод. пособие / И. А. Ильяева, В. Н. Маркова. – М. : КноРус, 2008. – 183 с.
6. Ипатов Ю. Н. Методические рекомендации по разработке нормативно-плановых документов в подразделениях библиотеки : (единые требования к содержанию, порядку разработки и оформлению Положения об отделе, к должностным инструкциям сотрудников) / Юрий Николаевич Ипатов // Библиотечное дело – XXI век. – М., 2002. – № 3. – С. 240–244.
7. Клюев В. К. Сервис в библиотеке: диалог с пользователем / В. К. Клюев // Библиография. – 1999. – № 3. – С. 45–51; То же // Клюев В. К. Управленческая экономика российской библиотеки : тем. сб. избр. работ. – М., 2007. – С. 148–156.
8. Коготков Д. Я. Библиографическая деятельность библиотеки : организация, технология, управление : учебник / Д. Я. Коготков. – СПб. : Профессия, 2003. – Разд. 4. Управление библиографической деятельностью библиотеки. – С. 263–293.
9. Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках / М-во труда и социал. развития РФ, Центр. бюро нормативов по труду. – М., 1997. – 85 с.; То же // Библиотека и закон. – М., 1997. – Вып. 3. – С. 338–386.
10. Менеджмент персонала информационно-библиографических служб библиотек : метод. пособие / сост. Е. М. Дьяконова. – Пермь : ПГКУБ им. А. М. Горького, 2007. – 48 с. (Серия «Библиографу – в практику работы» ; вып. 5).
11. Моргенштерн И. Г. Качество и эффективность справочно-библиографического обслуживания / И. Г. Моргенштерн // Советское библиотековедение. – 1991. – № 3. – С. 42–48.

12. Моргенштерн И. Г. Мониторинг и тестирование библиографических электронных ресурсов // Моргенштерн И. Г. Информационный и книжный мир. Библиография : (избранное). – СПб., 2007. – С. 179–187.

13. Моргенштерн И. Г. Научная организация библиографического труда : учеб. пособие по спецкурсу / И. Г. Моргенштерн. – 2-е изд., испр. и доп. – Челябинск : ЧГИИК, 1992. – Из содерж.: 2.4. Совершенствование нормирования библиографического труда. – С. 46–48; 3. Совершенствование управления библиографической работой в библиотеке. – С. 67–79.

14. Моргенштерн И. Г. Общее библиографоведение : учеб. пособие / И. Г. Моргенштерн. – СПб. : Профессия, 2005. – Разд. 4. Организация и управление библиографической деятельностью. – С. 116–141.

15. Моргенштерн И. Г. Планирование СБО // Советская библиография. – 1989. – № 2. – С. 8–10; То же // Моргенштерн И. Г. Информационный и книжный мир. Библиография : (избранное). – СПб., 2007. – С. 209–212.

16. Моргенштерн И. Г. СБА и СБО: состояние и перспективы развития // Моргенштерн И. Г. Информационный и книжный мир. Библиография : (избранное). – СПб., 2007. – С. 187–209.

17. Моргенштерн И. Г. Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках : науч.-практ. пособие / И. Г. Моргенштерн. – М. : Либерия, 1999. – Гл. 5. Управление СБО. – С. 53–61.

18. Моргенштерн И. Г. Управление библиографической работой библиотеки / И. Г. Моргенштерн // Справочник библиографа. – Изд. 3-е, перераб. и доп. – СПб., 2006. – С. 531–546.

19. Организационно-технологическая документация ГПНТБ СО РАН: справочно-информационная работа. Ч. 1. Положения, инструкции, памятки. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2004. – 44 с.

20. Организационно-технологическая документация ГПНТБ СО РАН: система электронных каталогов и баз данных. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2005. – 50 с.

21. Паршукова Г. Б. Технологии современного менеджмента в библиотечной деятельности : учеб. пособие / Г. Б. Паршукова. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2004. – 187 с.

22. Пилко И. С. Электронный библиографический сервис: расчеты и просчеты / И. С. Пилко; Л. Г. Тараненко // Библиография. – 2000. – № 6. – С.3–7.

23. Редькина Н. С. Технологическая работа в библиотеке : практ. пособие / Н. С. Редькина. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2006. – 103 с.

24. Решетникова О. В. Управление производством библиографической продукции / О. В. Решетникова, А. В. Теплицкая // Библиография. – 2006. – № 4. – С. 3–11.

25. Рязанцева Л. М. ЦБС, ориентированная на будущее : опыт Тамбова по разработке Концепции стратегического развития библиотечного сообщества / Л. М. Рязанцева // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2007. – № 5. – С. 5–14.

26. Справочно-библиографическое обслуживание: проблемы учета и анализа : (метод. рек.) / сост. Е. М. Дьяконова ; рецензент И. Г. Моргенштерн. – Пермь : ПГОУБ им. А. М. Горького, 2004. – 36 с. – (Серия «Библиографу – в практику работы» ; вып. 2).

27. Сукиасян Э. Р. Паспортизация каталогов и картотек / Э. Сукиасян // Библиотека. – 2001. – № 8. – С. 51–54.

28. Тараненко Л. Г. Технологическое проектирование процессов эксплуатации электронных ресурсов / Л. Г. Тараненко // Библиография. – 2006. – № 1. – С. 5–10.

29. Управление библиотекой : учеб.-практ. пособие / сост.: С. А. Аверьянов [и др.]. – СПб. : Профессия, 2003. – 304 с.

30. Цукерблат Д. М. Технологическое обеспечение библиотечного обслуживания : [менеджмент качества] / Д. М. Цукерблат // Библиосфера. – 2006. – № 1. – С. 6–11.

СОДЕРЖАНИЕ

От составителя	3
Глава 1. Общие вопросы управления информационно-библиографической деятельностью	5
1.1. Условия эффективного управления	5
1.2. Методы управления	7
Приложение. Положение о системе справочно-библиографического обслуживания ОМБ г. Перми	10
Глава 2. Планирование информационно-библиографической работы	14
2.1. Общая методика планирования.	14
2.2 Вопросы планирования справочно-библиографического обслуживания	15
Приложение. План работы ИБО ПГКУБ им. А. М. Горького на 2008 год	17
Глава 3. Нормирование технологических процессов и операций	23
3.1. Значение нормирования в управлении и организации труда. Основные виды норм	23
3.2. Обоснование необходимости совершенствования норм в современных условиях	24
Приложение. Комплексные нормы времени на основные виды библиографической работы, разработанные ИБО ПГКУБ им. А. М. Горького	26
Глава 4. Основные вопросы менеджмента качества	29
4. 1. Система менеджмента качества: принципы, общие подходы и требования	29
4.2. Основные критерии и методы оценки качества информационно-библиографической деятельности	30
Приложение 1. Рекомендации по структуре и содержанию раздела 7. «Информационно-библиографическая деятельность» годового аналитического отчета ЦБС, ОМБ, МПБ	33

Приложение 2. Раздел 7 аналитического отчета ЦБС г. Кунгура за 2007 год	39
Приложение 3. Анализ качества пособий из серии «Библиографу – в практику работы» (по данным анкетного опроса библиографов муниципальных библиотек Пермского края)	46
Библиографический список	51

Сокращения, используемые в тексте пособия

АБИС –	автоматизированная библиотечно-информационная система
БД –	база данных
ББД –	библиографическая база данных
ГПНТБ СО РАН –	Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской академии наук
ИБО –	информационно-библиографический отдел
МАРС –	межрегиональная аналитическая роспись статей
МПБ –	межпоселенческая библиотека
ОМБ –	Объединение муниципальных библиотек
ОНИМР –	отдел научно-исследовательской и методической работы
ПКДБ –	Пермская краевая детская библиотека им. Л. И. Кузьмина
ПГКУБ –	Пермская государственная краевая универсальная библиотека им. А. М. Горького
ПЦПИ	Публичный центр правовой информации
РГБ –	Российская государственная библиотека
СБА –	справочно-библиографический аппарат
СБО –	справочно-библиографическое обслуживание
СБС –	справочно-библиографическая служба
СБФ –	справочно-библиографический фонд
СКС –	систематическая картотека статей
СПС –	справочно-правовые системы
ФНБП –	фонд неопубликованных библиографических пособий
ЦБ –	центральная библиотека
ЦБС –	централизованная библиотечная система
ЦДБ –	центральная детская библиотека
ЦПИ –	Центр правовой информации
ЭК –	электронный каталог
ЭР –	электронные ресурсы