

## Тема: Из опыта управления справочно-библиографическим обслуживанием в муниципальных библиотеках г. Волгодонска

Основные процессы управления СБО

Планирование СБО

Основные источниками планирования СБО

4 аспекта планирования СБО: **количественный, содержательный, качественный, организационный.**

Организация и контроль за ведением СБО

Учет СБО

Методическое обеспечение СБО

**Управление** – функция организованных систем, обеспечивающая сохранение их **структуры**, поддержание **режима деятельности**, реализацию ее программы, **цели**.

**Управление СБО** в библиотеке включает в себя процессы:  
**планирования,**  
**организации,**  
**контроля,**  
**учета,**  
**методического обеспечения.**

Важным звеном в системе управления СБО является система документации, регламентирующая основные направления информационно-библиографической деятельности, определяющей задачи и функции в этом направлении всех структурных подразделений, их взаимодействие и вклад каждого сотрудника. Документация, регламентирующая СБО в МУК «ЦБС» г. Волгодонска включает следующие документы:

- Положение об Информационно-библиографическом отделе библиотеки;
- Положение о библиотечно-информационном центре;
- Паспорта на картотеки, базы данных;
- Руководство по работе с комплексом программных средств автоматизации библиотек, поставляемых научно-производственным предприятием «Информ-система»;
- Должностные инструкции библиографов и других специалистов, преимущественно или частично выполняющих информационно-библиографические функции;
- План работы (*годовой, ежемесячный*).

Планирование – определяющая функция управления. В МУК «ЦБС» Волгодонска, главным образом, осуществляется **ежегодное** оперативное планирование.

Схема годового плана включает разделы:

- I. Основные направления информационно-библиографической деятельности
- II. Деятельность БИЦ
- III. Статистика

Сроки сдачи планов подразделениями ЦБС – середина декабря. Сводный план – начало января.

Грамотное, научно обоснованное планирование СБО особенно важно в связи с тем, что количество выполненных справок и консультаций, количество подготовленных библиографических изданий является одним из показателей, включенных в муниципальное задание.

Основными источниками планирования СБО являются:  
отчеты предыдущего года;  
материалы социологических исследований предыдущего года;  
календари знаменательных дат;  
материалы «банка идей» /материалы профессиональной периодики и библиотечного Интернета/.

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

**Количественные** показатели объема СБО обычно определяются в сравнении с результатами предшествующего года и нормативами на выполнение информационной работы.

**Основные ориентиры при планировании количественных показателей:**

Коэффициент СБО /соотношение количества справок к количеству пользователей/.

«Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках», утвержденные Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации 3 февраля 1997 г. N 6.

Планирование **содержания** СБО заключается не только в решениях по изменению традиционного справочно-библиографического аппарата /выделении рубрик в каталогах картотеках, составлении библиографических пособий/, но и в планировании массовых информационных форм работы /создание тем.папок/ и предвидении пользовательских запросов.

Так, в 2010 году Информационно-библиографический отдел выступил одним из организаторов «Дня Чехова в Центральной библиотеке» /к 150-летию писателя/. В этот день в Центральной библиотеке прошел цикл массовых мероприятий для учащихся. Специалистами ИБО был подготовлен **информационный стенд «Чехов»**, на котором были размещены материалы по темам: «Что любил Чехов», «Псевдонимы Чехова», «Чеховские фразы» и «Чеховские персонажи». Так же сотрудники отдела организовали небольшую выставку «Чехов-CD» и предлагали посетителям поучаствовать в отгадывании стенд-кроссворда «Произведения Чехова».

В 2010 году ИБО выступил координатором при **проведении Дня информации «Молодежные лидеры-XXI»**.

В отделах библиотеки для посетителей работали **выставки:**

**«Молодежь читающая!»:** произведения культовых молодежных писателей /Абонемент/;  
**«Молодая Россия»:** статьи о российской молодежи и ее представителях/Читальный зал/;  
**«Искусство молодых»** /Отдел литературы по искусству/.

Для привлечения внимания к представленным материалам около выставок проводились **индивидуальные беседы с посетителями.**

Информационно-библиографический отдел разместил **информацию о молодежных кумирах и молодых политических лидерах на стендах.** Вниманию пользователей была представлена подборка материалов о молодых политиках, как России, так и Ростовской области и г. Волгодонска.

Всем раздавались листовки **«Волгодонск молодежный: городские общественные организации».**

Граффити-стенд **«Твой герой. Твой антигерой»** вызывал у юных пользователей бурю эмоций. Каждый желающий мог вписать имя своего кумира и антикумира. Этот стенд вызывал неподдельный интерес, также и у представителей старшего поколения, самих библиотекарей. Своими героями молодые пользователи ИБО называли: музыкантов Баха и Моцарта, Земфиру и Боно (гр. «U-2»); политиков В. Путина и В. Жириновского, художника Л. да Винчи, современных актеров С. Безрукова, Алана Рикмана Джима Керри и Хью Джекмана, шоумена Павла Волю. Раздел «Антигерои» заполнялся с меньшей охотой, но с большим единодушием в оценках. Этот раздел пополнился именами

музыкантов гр. «БИС», Децла, Тимати, Николая Баскова, Бритни Спирс и Майкла Джексона; политиков М. Саакашвили и В.Жириновского.

Подготовка и создание филиалами **библиографических изданий** не обходится без помощи и пристального внимания со стороны Информационно-библиографического отдела. Так в 2009 году филиалами МУК «ЦБС» г. Волгодонска были подготовлены рекомендательные библиографические пособия: «Библиотекарь рекомендует» (Абонемент Центр. б-ки); «В мире фэнтези» (б-ка № 4); «Вскрыл огромный пласт народной жизни...»: к 80-летию В.М. Шукшина» (б-ка № 15); «Сделать жизнь ярче»: рек. список изданий по художественному творчеству» (Юношеская б-ка); «Девиантное поведение молодежи» (б-ка № 10).

Важно планировать **повышение качества СБО**. С этим связаны мероприятия по совершенствованию СБА, повышению библиографической квалификации сотрудников. Например, в 2009 году в связи с увеличением запросов педагогической и социологической тематики были созданы ЭБД «Педагогика» и «Социология».

В МУК «ЦБС» г.Волгодонска разработана многоуровневая система повышения квалификации и обучения сотрудников:

- Школа руководителя;
- Школа молодого библиотекаря;
- Школа развития;
- Курсы информационной грамотности.

В рамках **Школы руководителя** прошел семинар *«Дифференцированное информирование, как перспективное направление библиотечного обслуживания»*, занятие *«Информационные ресурсы педагогики»*.

В **Школе развития** - тренинг *«Поиск в Сводном каталоге библиотек Ростовской области»*.

Уровень качества обслуживания выявляется с помощью проведения опросов и анкетирования. Так в 2009 году после проведения обучающего семинара и занятия по темам: **«Социологические исследования - в практику библиотек»**, **«Основы проведения мониторинга показателей эффективности деятельности библиотек»** в библиотеках Волгодонска прошли различные социологические исследования:

- ✓ анкетирование «Качество обслуживания в БИЦ» (ИБО);
- ✓ анкетирование «Библиотека XXI века: какая она?» (ЮБ)
- ✓ анкетирование «Качество библиотечного обслуживания населения» (б-ка № 4);
- ✓ анкетирование «Библиотека + читатель = » (б-ка № 7) и т.п.

Планирование совершенствования **организационно-управленческих форм СБО**, в основном, включает в себя устранение недостатков СБО, например учета справок.

В связи тем, что в 2009 году в МУК «ЦБС» г. Волгодонска было зафиксировано небольшое количество обращений за услугой по МБА, в 2010 году запланирована работа по популяризации данной услуги как среди пользователей, так и среди библиотечных работников.

Организация и контроль за ведением СБО

В Центральной библиотеке МУК «ЦБС» Волгодонска еженедельно проводятся производственные совещания.

Руководитель ИБО принимает организационные, технологические или координационные решения по информационно-библиографическому обслуживанию сотрудниками отдела.

Руководитель ИБО осуществляет выезды в библиотеки с целью консультирования и контроля за ведением ими СБО. По возможности выезды проводятся во все филиалы, дважды в год. В 2009 году выезды в филиалы осуществлялись с целью оптимизации ежедневного учета в БИЦ библиотек.