

**УПРАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНО-
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИМ И
ИНФОРМАЦИОННЫМ
ОБСЛУЖИВАНИЕМ В БИБЛИОТЕКЕ**

20 мая 2010г.

Зав. ИБО Старовойтенко Э.И.

Справочно-библиографическое и информационное обслуживание

Управление справочно-библиографическим и информационным обслуживанием заключается в его планировании, оперативном руководстве, учете, подведении итогов , анализе процессов и результатов и организации методической помощи.

СИСТЕМА

СИСТЕМА: Справочно-библиографическое и информационное обслуживание

ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ:

- материально-техническая база
- Документационное обеспечение
- справочно-библиографический аппарат
- технология СБ и информационного обслуживания
- Информационные ресурсы
- Информационные потребности
- Информационный сервис
- Информационная продукция
- Библиограф-исполнитель – читатель- пользователь
и проч.

Управление СБО и информационным обслуживанием

ПРИНЦИПЫ И МЕТОДЫ

- ПРИНЦИПЫ неизменны:
- Централизованное руководство и научность: новые достижения в теории управления и современные технические средства.
- МЕТОДЫ меняются в зависимости от целей и условий действительности
- Цели отвечают на вопрос: Что достичь?
- Методы: как рационально достичь?

ПРИМЕРЫ

- **ЦЕЛЬ:** Выход в электронную среду
- **МЕТОДЫ:** создание сайтов(23), участие в электронном краеведческом каталоге (5), сводном каталоге библиотек Ростовской области (12), создание виртуальных справочных служб (2) и т.д.

ПРИМЕРЫ

- **ЦЕЛЬ:** Доступ к сводному каталогу аналитической росписи статей
- **Методы:** участие в корпоративном проекте МАРС или членский взнос в АРБИКОН
- **Итоги:** за 9 лет деятельности 200 библиотек участников, 1300 расписываемых журналов, 200 тыс. записей ежегодно.

Инструменты управления

Комплекс методов управления:

- Организационно-распорядительные или административные
- Экономические
- Социально-психологические

Инструменты управления

Административные методы:

- Организационно-распорядительные документы: любой административный акт, который подлежит обязательному выполнению.

Например:

- Положения - определяют статус, задачи, функции
- Инструкции регламентируют порядок процессов, закрепляют обязанности в должностных инструкциях
- Приказы, распоряжения – управляют текущей деятельностью

Инструменты управления

Экономические методы:

- Материальное стимулирование (премии, стимулирующие надбавки и проч.)
- Оказание сервисных платных услуг

Инструменты управления

Социально-психологические методы

- Учет человеческого фактора
- Регулирование взаимоотношений между людьми
- Моральное стимулирование к творческому росту членов коллектива, повышению культурного и профессионального уровня и т.д.

Функции управления

Функции управления представляют собой комплекс:

- Определяющая функция - это планирование

Функции направленные на достижение результатов:

- Организация процесса
- Контроль
- Учет
- Регулирование

Функции управления

- **Планирование** –определяющая функция
- Научная обоснованность предполагает учет реальных условий и возможностей, использование достижений, передовых технологий и опыта.

Задачам планирования подчинены и направлены на достижение результатов :

- **Организация** - обеспечивает достижение поставленных целей
- **Контроль**- оценка результатов деятельности, выявление нарушений
- **Учет**
- **Регулирование**

Функции управления

■ Оперативное руководство это:

Кто выполняет конкретную справку, заменяет дежурного, составляет аналитический отчет, готовит презентацию, подключается к выполнению сложного запроса, принимает участие в договоре об информационном обслуживании.

Технологические решения: использование других ресурсов, привлечение посторонних консультантов, перенаправление запроса.

ПЛАНИРОВАНИЕ

Планирование бывает перспективное и оперативное (текущее)

Начинается с анализа и аналитической обработки итогов деятельности за год (2, 3), изучения тенденций и результатов, с учетом внешних факторов .

Методика анализа СБ и информационной деятельности

- **АНАЛИТИЧЕСКИЙ** - в переводе с греч. относящийся к анализу
- Анализ проводится для объективного изучения качества СБ и информационного обслуживания, совершенствования СБА, корректировки в действиях персонала и повышения уровня обслуживания.
- Вначале подводятся количественные итоги.
- Количественные итоги подводят за сроки на которые составляются планы : месяц, квартал, полугодие, год, 3 года, 5 лет и т.д.
- Эти данные могут сопоставляться с аналогичным периодом другого временного отрезка (2005г./2010г.) I кв. 2009 и I кв. 2010г.

Методика анализа СБ и информационной деятельности

- Аспекты анализа: категории пользователей, характер запросов, цели запросов, области знания, типы справок (тематические, уточняющие, адресные, фактографические), ресурсные предпочтения пользователей, источники выполнения, формы информирования и предоставления информации, регулярность, отказы и т.д.
- Анализ отказов уделяется особое внимание - выясняются причины, с целью предотвращения повторения
- Затем данные подлежат аналитической обработке, т.е. анализируются

Методика анализа СБ и информационной деятельности

- По итогам и после анализа деятельности принимаются решения, намечаются мероприятия по устранению недостатков, ликвидации слабых звеньев.
- Методическое руководство должно носить систематический характер (выезды, тетради посещений).
- Помощь должна быть регулярной.
- Обучение, повышение квалификации : стажировки, практикумы, тренинги, деловые игры.
- Обмен опытом. Профессиональное общение
- Методические издания

ПЛАНИРОВАНИЕ (отступление)

Планирование любой бюджетной деятельности вытекает из муниципального задания

- Постановление Администрации РО N 417 от 26.08.2009 «О порядке организации работы по формированию и финансовому обеспечению государственного задания областных государственных учреждений».
- Перечень услуг (табл. N 4): услуги по библиотечному обслуживанию населения: книговыдача, пользователи, количество справок, количество посетителей массовых мероприятий, услуги по методическому обеспечению библиотечной деятельности.

ПЛАНИРОВАНИЕ

(отступление)

Услуги по библиотечному обслуживанию:

- Книговыдача,
- Пользователи,
- **КОЛИЧЕСТВО СПРАВOK,**
- Кол-во посетителей массовых мероприятий,
- Услуги по методическому обеспечению библиотечной деятельности

Формы предоставления услуг:

- ДБ, БУ, обзоры, выставки, ДИ,ДС, коллективное и индивидуальное информирование, консультации, семинары

ПЛАНИРОВАНИЕ СБО

Плановые документы должны отличаться конкретностью, четкостью, оптимальностью.

- Определяются цели и задачи
- Объемы или показатели
- Нормы времени
- Сроки выполнения
- Участники, ответственные
- Меры реализации (мероприятия, проекты, выбор среды, переход на АБИС,) и пр.

Схема плана

- Формулировка целей и задач
- Основные показатели деятельности (таблица):
итоги года / плановые показатели (таблица)
- Направления деятельности (организация СБА, формирование информационной культуры и культуры чтения, СБО, информационное обслуживание, организационно-методическая деятельность, издательская деятельность, деятельность БИЦ)
- Содержание деятельности должно быть актуально тематическим (например: 65 лет великой Победе, Год учителя, Год космонавтики),

Пример таблицы

Мероприятия	Выполнение 2010	План 2011
ДБ		
БУ		
Семинары		
Консультации		
Издания		
Справки		
Обзоры		
Выставки, просмотры		
ДИ		
ДС		
Коллективные абоненты		
Индивидуальные абоненты		

ПЛАНИРОВАНИЕ СБО

P.S.:

Задача : эффективная справочная служба

- ИБО- служба быстрого реагирования (Справки, путеводители и навигаторы по ресурсам)
- Уметь учитывать изменения информационных потребностей реальных и потенциальных пользователей (изменение инфраструктуры муниципального образования, изменение информационной среды, ситуации с комплектованием или ресурсами, и проч.)
- Принцип прогнозирования. Работа на опережение запросов .
- Востребованность издательской продукции (для кого, для чего)
- Быть социально-ориентированными и востребованными. Например справочные издания «Адреса юридической помощи гражданам Сальского р-на», «Образовательные учреждения г.Новочеркаска»

Содержание деятельности

Отражаются календарные события:
общегосударственные, международные,
муниципальные, исторические,
общественные, культурные.

Учитываются программные проекты,
национальные и государственные
программы, избирательные кампании и проч.

Нормы времени

Документационная база:

- Трудовой кодекс РФ, Гл.22,ст.159-163
- Межотраслевые нормы времени, утв. Постановлением Министерства труда и социального развития РФ от 03.02.1997 N 6 и рекомендуются для применения в библиотеках независимо от их форм собственности и организационно-правовых форм.
- *Нормы утверждены и рекомендуются для определения штатной численности работников, выдачи нормированных заданий и соотношений между плановыми и договорными работами.*
- + Примерные нормы времени на библиотечно-библиографическое обслуживание в ----- библиотеке (внутренний документ)
- Нормирование труда должно быть средством доказательства трудодеятельности

Трудовой кодекс: нормирование труда

Статья 162 .

Введение, замена и пересмотр норм труда

Локальные нормативные акты, предусматривающие введение, замену и пересмотр норм труда, принимаются работодателем с учетом мнения представительного органа работников

О введении новых норм труда работники должны быть извещены не позднее чем за два месяца

Трудовой кодекс: нормирование труда

Статья 163 .

Обеспечение нормальных условия работы для выполнения норм выработки

Работодатель обязан обеспечить нормальные условия для выполнения работниками норм выработки. К таким условиям, в частности, относятся:

- исправное состояние помещений, сооружений, машин, технической оснастки и оборудования;
- своевременное обеспечение технической и иной необходимой для работы документацией;
- надлежащее качество материалов, инструментов, иных средств и предметов, необходимых для выполнения работы, их своевременное предоставление работнику;
- условия труда, соответствующие требованиям охраны труда и безопасности производства.

Учет справочно-библиографической и информационной деятельности

- Главной целью учета СБО является получение информации о его состоянии: где, когда, кто обращается за справочно-библиографической помощью, с какими запросами (типы, тематика), используемые источники, исполнители. На основе этой информации можно реально управлять развитием СБО и оптимизировать его.
- Качество учета СБО свидетельствует о внимании, уделяемом ему в библиотеке, ее подразделении, филиале. Учет служит средством контроля за состоянием СБО.

И.Г.Моргенштерн

Учет справочно-библиографической и информационной деятельности

- ГОСТ 7.20-2000. Библиотечная статистика. Дата введения 01.01.2002
- Раздел : Учет запросов и ответов на справочно-информационное обслуживание
- Учет справочно-информационной деятельности в библиотечно-информационных центрах (презентация 30 слайдов)

Учет справочно-библиографической и информационной деятельности

- Учет тесно связан с контролем, без учета трудно контролировать результаты и оценивать соответствие их плановым показателям.
- Контроль-это оценка соответствия результатов деятельности тем заданиям, которые предусмотрены планом.
- Учет и контроль помогают выявить нарушение нормального хода деятельности. Вскрывают причины нарушений.
- Сбор и обработка информации о результатах деятельности
- Регулирование – это устранение причин недостатков и нарушений.
- Конкретизация задач по итогам деятельности.
- На основе учета осуществляется планирование деятельности.

Схема управления системой

- Итоги или результаты деятельности за какой-либо период
- Изучение
 - Анализ
 - Изучение реальных условий и возможностей, осмысление ситуации
 - Принятие управленческих решений
 - Постановка и формулирование целей и конкретизация задач
 - Планирование
 - Организация
 - Координация и кооперация
 - Контроль, учет, регулирование
 - Сбор и обработка результатов
 - Регулирование, устранение причин недостатков и нарушений
 - Корректировка и конкретизация задач, выполнение
 - Получение результатов
- **НОВЫЙ ЦИКЛ В ПРОЦЕССЕ**

Список полезной литературы

- Стандарты по библиотечно-информационной деятельности /сост.Т.В.Захарчук, О.М.Зусьман.-СПб.:Профессия, 2003.-567 с.
- ГОСТ 7.0-99.Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.
- ГОСТ 7.20-2000 Библиотечная статистика.
- ГОСТ 83-2001. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения.
- Моргенштерн И.Г. Справочно-библиографическое обслуживание в библиотеках: Научно-практ.пособие/И.Г.Моргенштерн.-М.:Либерия, 1999.-80 с.
- Колесникова М.Н. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности: учебник для вузов/М.Н.Колесникова.- М.: Либерия-Бибинформ,2009.-256 с.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

**ЖЕЛАЕМ ТВОРЧЕСКИХ УСПЕХОВ В
СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОМ И
ИНФОРМАЦИОННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ!**