

Муниципальное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система»

**СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ
НА ОСНОВЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Материалы V практической конференции сотрудников
централизованной библиотечной системы города Сургута
17 декабря 2010 года

Сургут
2011

78
М 33

Редакционный совет: Н.В. Жукова, Г.Б. Чувилина

Составитель: Н.А. Лузанова

Печать: С.В. Скворцова

Стратегия развития учреждения на основе менеджмента качества : материалы V практической конференции сотрудников централизованной библиотечной системы города Сургута, 17 декабря 2010 года / МУК ЦБС ; [Сургут.центр. гор. б-ка им. А. С. Пушкина; сост. Н. А. Лузанова]. – Сургут: МУК ЦБС, 2011. – 96 с.

Содержание

Я.Б. Юркевич

Концепция стратегических направлений МУК ЦБС 5

Н.А. Нещерет

Тематико-типологический профиль комплектования МУК ЦБС 10

Н.Н. Кашапова

Сетевые электронные документы: от теории к практике 15

Л.И. Якимова, О.А. Леванова

Электронный читальный зал: состояние и перспективы развития 20

А.В. Жадаева

Сохранность библиотечного фонда:
инвентаризация и анализ недостачи 26

А.Ю. Рябенко

Формирование пользовательской аудитории во вновь открывшейся
библиотеке: формы и методы 30

Т.В. Кобелева

Обучение пенсионеров по программе «Электронный гражданин»
в ЦГБ им. А.С. Пушкина 34

А.П. Чуприна

Коммуникационные практики Центральной детской библиотеки:
оценка текущего состояния и перспективы развития 40

Н.В. Матвиенко

Оценка деятельности работы библиотеки
по результатам экспресс-опроса 48

Л.В. Перлова

Стратегии развития персонала в российской практике 53

Т.И. Сигаева

Повышение квалификации сотрудников ЦБС: обучение по программе
«Справочно-библиографическое и информационное обслуживание
пользователей» 58

Е.А. Сапрунова

Самоменеджмент как способ повышения эффективности
работы руководителя библиотеки 63

О.Б. Харитонова

Библиотека 2.0 как площадка для профессиональной саморефлексии
и инкубатор инновационных идей 77

В.Г. Подсёвадкин

Продвижение библиотек и библиотечных услуг как элемент менеджмента
качества учреждения 84

Е.Б. Шостак

Возможности единого читательского билета 88

Н.А. Бризжунова

Основные направления информационно-библиографической
деятельности ЦГБ им. А.С. Пушкина в современной
информационной среде 92

Концепция стратегических направлений МУК ЦБС

В 2007 г. были созданы рабочие группы из руководителей и специалистов ЦБС (всего 23 человека) по разработке стратегии развития ЦБС. К работе был привлечен консультант – Ключова Татьяна Владимировна (в настоящее время – доцент Сургутского государственного университета). Результатом сотрудничества на первом этапе стало сформированное стратегическое видение ЦБС как единства трех направлений развития и трех составляющих деятельности – традиционной библиотеки, виртуальной библиотеки и библиотеки как культурной среды. Сформированное видение послужило основой для наполнения концептуальным содержанием этих направлений.

В процессе работы над документом, который бы определял векторы развития нашего учреждения, обсуждались форматы стратегии развития, стратегического плана, программы развития. Итоговым документом стала концепция, с проектом которой многие уже ознакомились и имели возможность внести свои предложения. Цель данной статьи – акцентировать внимание на отдельных моментах концепции и расширить представление о возможностях ее реализации.

В работе над концепцией был применен гибкий подход. В отличие от традиционного подхода (последовательно - разработка, утверждение, реализация) при гибком подходе реализация, апробация концепции на каком-то этапе идет одновременно с ее доработкой.

Фиксация
концепции

2007 Разработка концепции 2010

2009 Реализация концепции 2015

Анализ текущей деятельности позволил выявить ряд основных проблем, требующих принятия конкретных мер по их решению.

Проблема 1. Недостаточная инфраструктурная обеспеченность.

Показатель обеспеченности города библиотеками составляет 40 %. Двенадцать общедоступных библиотек расположены в одиннадцати микрорайонах города из существующих шестидесяти девяти (для сравнения: в Нижневартовске – 24 общедоступных библиотек).

Проблема 2. Объемы и структура развития информационных ресурсов.

По сравнению с другими регионами России Ханты-Мансийский автономный округ и Сургут в частности занимают одно из последних мест по показателю книгообеспеченности библиотек в расчете на число жителей. Поэтому и «Стратегия социально-экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры до 2020 г.», и система оценки деятельности муниципалитетов направлены на высокие темпы роста «реальных» библиотечных фондов. Это является сдерживающим фактором развития услуг для виртуальных информационных ресурсов, поскольку при использовании электронных справочных систем, электронной подписке на периодические издания, документы из полнотекстовых баз данных не становятся собственностью учреждения, следовательно, не учитываются как единицы хранения.

Проблема 3. Недостаточный уровень квалификации персонала.

Одно из свидетельств, подтверждающих данный факт, – сложности с заполнением вакансий на должности руководителей, главных и ведущих специалистов. У возможных кандидатов нет профильного образования, мало практического опыта, недостаточный «набор» достижений и компетенций, зачастую нет желания взять на себя ответственность за организацию работы. Таким образом, пока спрос на квалифицированных специалистов превышает предложение.

Решение проблем связано с реализацией мероприятий трех стратегических направлений, совершенствованием менеджмента учреждения и, вместе с тем, зависит от участия местных органов власти.

Стратегическое направление «Традиционная библиотека».

Одной из особенностей современного общества (его еще называют постиндустриальным, информационным) является изобилие и даже избыток информации. Поэтому развитие услуг консультационного, рекомендательного и обучающего характера, которые помогут людям ориентироваться в мире информации, представляется перспективным и востребованным видом деятельности, что подтверждается результатами работы в этих направлениях. В число задач входит также построение пространства библиотек нового типа. Комплексно это возможно на базе отдельной библиотеки. Проектированием такого пространства специалисты ЦБС занимались для новой библиотеки в «Эстетическом центре» (25-й микрорайон). Обсуждается изменение пространства центральной городской библиотеки.

Ключевой проект направления – это «Мобильная библиотека». В условиях недостаточного числа библиотек в городе проект может стать основным решением данной проблемы. Может развиваться в двух формах:

1. Библиобус.

Представляет собой оборудованные под библиотеку автобусы и автомобили. Есть примеры реализации не только за рубежом, но и в российских городах, например в Волгограде.

2. Мобильные библиотечные комплексы.

Представляют собой круглосуточно работающие станции самообслуживания по получению и возврату библиотечных книг в местах, где нет финансовой или другой возможности, целесообразности организовывать стационарную библиотеку. Примеры реализации есть в США, Канаде, Тайване. Механизм работы примерно одинаков для разных моделей. Пользователем комплекса может стать любой обладатель читательского билета со штрих-кодом (магнитным кодом или каким-либо другим), данные которого считываются специальным устройством в автомате. На сенсорном экране просматриваются по каталогу имеющиеся в автомате книги, диски, делается выбор. Далее выбранные издания выдаются вместе с квитанцией, в которой указан срок возврата. Как правило, книги возвращаются в тот же самый автомат, из которого они были взяты. Объем загрузки – от 100 экз. до 900 экз. и выше.

Стратегическое направление «Виртуальная библиотека».

Центральное место в данном направлении занимает сайт. От того, какой он будет, зависит продвижение не только виртуальной библиотеки, но и двух других направлений концепции. Ключевыми проектами являются «Виртуальная справочная служба» и «Электронная библиотека». Виртуальная справка уже работает на обновленном сайте ЦБС. Электронная библиотека будет состоять из доступных через сайт ЦБС изданий о городе, произведений местных авторов, сборников официальных, исторических документов и других изданий, для чего будет производиться их оцифровка.

Стратегическое направление «Библиотека как культурная среда».

Многие задачи находятся уже в стадии реализации. Новой задачей является «Информационная поддержка развития креативных индустрий» (приоритетные направления – дизайн и мода, фотография, живопись, графика). Развитие «креативных индустрий» включено в стратегию города, утвержденную в 2010 году, и библиотеки могли бы принять участие в их осуществлении. Ключевым проектом направления является проект «Большое чтение на 60-й параллели» – регулярная масштабная читательская кампания, направленная на продвижение чтения.

ЦБС занимает активную позицию по привлечению дополнительных средств на реализацию собственных идей. Что касается управленческих технологий, то основные преобразования связаны внедрением системы менеджмента качества. Система позволяет вводить улучшения, регулярно анализировать разные аспекты деятельности и руководствоваться следующими принципами:

1. Лидерство руководителей.

Руководитель может не быть лидером, выполняя добросовестно поставленные задачи, но руководители-лидеры способны в большей степени увлечь, мотивировать сотрудников на достижение поставленной цели, на развитие. И если лидерские качества, основанные на выдающихся личностных качествах, харизме, сложнее или считается невозможным в себе развить, то лидерские качества, основанные на компетентностном подходе (так называемое «экспертное» лидерство) реально достижимы.

2. Ориентация на потребителя.

Организация зависит от своих потребителей, и поэтому должна понимать их текущие и будущие запросы, выполнять требования и стремиться превзойти ожидания.

3. Вовлечение работников в управление качеством.

Персонал - основа любой организации. От вклада каждого зависит успех организации, поэтому полное вовлечение и заинтересованность результатами дает возможность с выгодой использовать способности работников в улучшении качества деятельности.

4. Процессный подход.

Вся деятельность учреждения должна рассматриваться как процессы. Необходимо понимать, что является исходной точкой отсчета, как последовательно выполняются операции, чем регламентирован процесс и что получается на выходе, какими показателями измеряется.

5. Системный подход к менеджменту.

Недостаточно идентифицировать процессы - ими надо управлять, и не от случая к случаю, а упорядоченно. Весь комплекс процессов следует рассматривать как единую систему, ни один из элементов которой не существует изолированно.

6. Постоянное улучшение.

Данный принцип определяет необходимость постоянного развития, непрерывный рост результативности.

7. Принятие решений, основанных на фактах.

Чем меньший объем фактов в наличии, тем проще сделать ошибку. Необходимо, чтобы решение было как можно объективней и с учетом многих факторов.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Принцип применим как по отношению к внешним, так и внутренним поставщикам. Например, в рамках ЦБС отдел комплектования является поставщиком для отделов обслуживания пользователей. Отдел комплектования заинтересован в наличии четких требований к тому, что комплектовать, а отделы обслуживания – в том, чтобы получить те издания, которые нужны пользователям.

Подходы к управлению персоналом в значительной степени заложены в системе менеджмента качества. В целом руководство учреждения ориентируется на установление длительных отношений с сотрудниками, имеющими профильное образование, а также его не имеющими, но обладающими высоким потенциалом. В связи с этим намерено уделять большое внимание адаптации, обучению, мотивации и планированию профессионального роста сотрудников.

Тематико-типологический профиль комплектования МУК ЦБС

Изучение внешних информационных потоков для выявления и первичного отбора документов в библиотечный фонд – одно из направлений работы комплектаторов. В работе учитываются признаки, присущие самим изданиям, и свойства библиотечного фонда, которые он приобрел в результате предыдущей работы. Рабочие правила отбора включают определение соответствия документов библиотечному фонду по формальным признакам: теме, типу, виду, назначению, языку, полиграфическое исполнение и др. Эти параметры заложены в программе и автоматически включаются у комплектатора, как только он начинает поиск.

Вопрос представителя экспертной комиссии: «Может быть, Вы на свой вкус покупаете литературу, и это только любовные романы», в очередной раз подтвердил необходимость регламентирующего документа, на основе которого происходит процесс комплектования.

Итак, представляю вам ПРОЕКТ документа, в содержании которого описано все, что мы держим в голове, ведя отбор изданий для фонда.

ПРОЕКТ тематико-типологического Профиля комплектования отражает порядок и принципы пополнения фондов отечественными и зарубежными документами, регламентирует распределение потоков, тематику, виды, экземплятность текущего и ретроспективного комплектования фондов.

Для текущего комплектования характерен принцип преемственности комплектования, который включает:

- пополнение сложившегося фонда основными видами документов по конкретным отраслям науки, имеющим научную или историко-культурную ценность;
- последовательный характер процесса комплектования фондов текущими изданиями по конкретной отрасли, отражающими новейшие достижения науки и культуры.

Ретроспективное комплектование фондов библиотеки осуществляется на основе изучения фонда и выявления лакун местных и краеведческих изданий. Восполняются лакуны преимущественно оригинальными изданиями, в некоторых случаях их копиями.

В основу тематической разбивки изданий положена классификационная система ББК. Глубина раскрытия рубрик до второго знака в случае, если не существует принципиального различия в уровне насыщения подрубрик, если такое различие существует, или отдельные подрубрики не комплектуются

совсем, то рубрики раскрываются с той степенью глубины, которая необходима для уточнения «тематико-типологического профиля комплектования».

Полнота комплектования определяется экзemplярностью и широтой охвата представленных по разделу названий:

- *полно* комплектуются краеведческие и местные издания (обязательный экземпляр);
- *по возможности полно* – коллекции;
- *выборочно* комплектуются издания, четко отвечающие профилю комплектования и потребностям читателей;
- *строго выборочно* комплектуются издания единичного, но стабильного спроса, имеющие непреходящую ценность для фонда и относящиеся к его ядру.

Учитывая, что по содержанию библиотечный фонд универсальный и его комплектование основано на принципе избирательности, принцип полноты сохраняется только в части краеведческих и местных изданий.

Степень выборочности зависит от актуальности и востребованности читателями определенной отрасли знания или ее разделов, и определяется сотрудниками подразделений по согласованию с отделом комплектования.

Для обеспечения уровня насыщения литературой каждой рубрики, как текущего, так и ретроспективного комплектования, устанавливаются следующие ориентировочные уровни:

- 0 - библиотека сознательно не комплектует материалы по данному направлению;
- 1 - ограниченное количество основных монографий и справочников;
- 2 - поддерживаются запросы читателей на уровне двух первых курсов вузов;
- 3 - поддерживаются запросы читателей на уровне выпускников вузов;
- 4 - максимально полное собрание основных и специализированных монографий и справочников, периодических изданий, в том числе на иностранных языках известных и менее известных авторов;
- 5 - исчерпывающее собрание печатных материалов; максимально полное собрание рукописей; максимально полное собрание всех других форматов.

Для 5 уровня я не смогла определить исчерпывающую полноту для фонда документов в нашей публичной библиотеке. На мой взгляд, она характерна для национальных и научных библиотек.

Типы комплектуемых документов выделены по целевому назначению в соответствии с отраслевым стандартом России «Издания. Термины и определения» (ОСТ 29.130 – 97) и включают следующие градации:

официальные издания – издания, содержащие материалы нормативного или директивного характера комплектуются в 1 экз. одного и того же названия;

научные издания – издания, содержащие результаты теоретических и (или) экспериментальных исследований, отражающие важнейшие направления и новые достижения науки и техники, приобретаются в 1 экз. одного и того же автора или названия. В тех случаях, когда на литературу существует незначительный читательский спрос, он удовлетворяется за счет изданий, хранящихся в фондах национальных и других российских библиотек;

научно-популярные издания – издания, содержащие информацию о современном уровне развития различных областей науки, культуры и техники, изложенную в доступной для читателей-неспециалистов форме, приобретаются в 2-3 экз. одного и того же автора или названия;

производственно-практические и нормативные издания – издания, имеющие общепрофессиональное или общероссийское значение, специальные виды официальных и нормативно-производственных изданий комплектуются в количестве 1 экз. одного и того же автора или названия;

практические пособия и руководства – издания, содержащие сведения по технологии, технике и организации производства, а также других областей общественной практики, рассчитанные на специалистов различной квалификации, приобретаются в количестве 3-4 экз. одного и того же автора или названия;

учебные издания – в фонд приобретаются новые издания учебников, учебных и учебно-методических пособий для высшей школы, для начального и среднего профессионального образования по фундаментальным, общетехническим учебным дисциплинам и точным наукам в количестве 2-3 экз. одного и того же автора или названия (практикумы приобретаются только в комплекте с учебником);

справочные издания – комплектуются универсальными и отраслевыми энциклопедиями, разными видами отраслевых и толковых словарей, справочников. Языковые словари, в том числе отраслевые, на основных европейских языках комплектуются в ЦГБ. В фонд КР приобретаются финно-угорские языковые словари. Справочные и литературно-художественные издания, пользующиеся повышенным читательским спросом, могут приобретаться в количестве 8-12 экз. одного и того же автора или названия.

изоиздания – издания, большую часть которых занимают воспроизведения живописного, графического, скульптурного произведения, приобретаются строго выборочно в соответствии со сложившимся фондом в количестве 1 экз.

Издания, определяемые по читательскому адресу, а это популярные издания для взрослых, познавательные и художественные издания для детей и подростков, приобретаются в количестве 8-12 экз.

Комплектование документами на иностранных языках проводится по основным отраслям знаний и тематическим комплексам: общественные науки,

филологические науки, языкознание, искусство и художественная литература, как правило, в 1-2 экз.

В случаях высокой востребованности документов экземплятность приобретаемых изданий может быть увеличена.

По периодичности фонд комплектуется преимущественно непериодическими изданиями, подписка оформляется на наиболее спрашиваемые текущие периодические издания по заявке заведующих структурными подразделениями. Полно комплектуются местные периодические издания – городские и районные, за исключением рекламных изданий. Продолжающиеся издания приобретаются по сведениям корпоративной картотеки «Докомплектование».

По знаковой природе информации приобретаются главным образом текстовые издания. Иногда встречаются и предметы, но их приобретение связано с историей развития нашего города.

По материальной конструкции приобретаются печатные издания в твердом переплете, мягкой обложке, комбинированные, электронные издания. При комплектовании электронных изданий приоритетное внимание уделяется комплектованию научно-популярным, справочным изданиям, пользующимся повышенным читательским спросом, литературно-художественным произведениям для взрослых и детей, развивающим играм.

По хронологическому охвату в фонд ЦБС преимущественно приобретается литература последних 5 лет издания, доминируют издания текущего года.

По содержанию, еще раз повторюсь, комплектование строится на основе «дифференцированного отбора» в соответствии с потребностями пользователей и наличия повторяющейся части фонда.

По месту издания преимущество в отношении изданий, вышедших на территории города, выборочно приобретаются все типы изданий, вышедшие на территории страны.

В Профиле определена тематика изданий, не комплектуемых в фонд:

- учебники для средней школы;
- литература по азартным играм (карточные, тотализатор, игровые автоматы);
- литература экстремистского содержания;
- литература, содержащая пропаганду религиозных групп (сект);
- литература, содержащая пропаганду насилия, жестокости и порнографии;
- популярные издания для досуга (кроссворды, компьютерные игры);
- издания массового спроса (гороскопы, лунные календари, дневники наблюдения, книжки-раскраски и т.д.).

Перечень таких изданий вероятно можно продлить.

Отдельно выделена работа по комплектованию фонда редких книг.

Видо-типологическая классификация фонда редких и особо ценных изданий разработана с учетом сложившейся в ЦБС практики комплектования редкими и особо ценными изданиями.

Библиотека собирает факсимильные воспроизведения соответствующих критериям редких и особо ценных изданий всех видов. Собираются такие издания в 1 экз.

Хочется, чтобы Профиль комплектования стал оперативным документом и в промежутке между редакциями, наблюдая за читательским спросом, использованием фонда и изменениями в текущем книгоиздании, заведующие подразделениями ЦБС один раз в год давали предложения о внесении в документ необходимых изменений.

Профиль комплектования носит оперативный характер и пересматривается по мере необходимости, но не реже чем раз в три года.

Классификационная схема Профиля согласовывается с отделом организации фондов и каталогов.

Профиль утверждается решением Совета по формированию и сохранности фондов.

Профиль комплектования является рабочим инструментом комплектаторов и сотрудников подразделений ЦБС при проведении:

- первичного отбора документов в процессе текущего комплектования;
- организации фондов в соответствии с их задачами и потребностями читателей;
- вторичного отбора для исключения документов из состава действующего фонда.

Профиль комплектования есть в национальных и научных библиотеках, среди публичных библиотек профиль комплектования есть в библиотеках им. Некрасова (г. Москва) и Донской (г. Ростов-на-Дону).

Приглашаю всех изучить текстовый вариант Профиля, принять активное участие в обсуждении и внесении предложений в Проект «Тематико-типологического Профиля комплектования ЦБС».

Документ расположен на

\\Kbsserver\FTПРОБМЕН\Отделкомплектования\Профиль комплектования.

Сетевые электронные документы: от теории к практике

После изобретения древними цивилизациями систем записи у разных народов появились различные материальные носители – глиняные плитки, кора дерева, листы металла, восковые таблички и т.п. Много лет назад они были главными информационными носителями.

Все стремится к балансу и рационализму. Так устроена природа. И вот уже бумажные носители информации медленно, но верно, уступают место своим высокотехнологичным электронным «потомкам», которые облегчают хранение и передачу информации на расстояние.

Успешно шествует по планете Интернет. Интернет – продукт человеческого гения, являясь глобальной системой, создает новый информационный климат на планете, олицетворяет свободу слова, дает возможность широкого обмена мнениями между отдельными людьми и между народами.

Каковы же социальные последствия новаций для библиотек? Уже сегодня они позволяют сделать для пользователей то, что находится в так называемом виртуальном мире. Для библиотек Интернет создает и расширяет условия для использования их справочного и энциклопедического потенциала. Из учреждения, которое обеспечивало доступ к знаниям, закрепленным на материальных носителях и хранящихся на полках, библиотека превращается в полноправного совладельца информационных богатств других учреждений.

Особый интерес для библиотек, среди всех электронных информационных ресурсов, стали представлять сетевые документы удаленного доступа.

Сетевыми электронными документами удаленного доступа являются документы без индивидуального материального носителя, находящиеся на жестком диске компьютера/компьютеров, сервере, размещенные в сети Интернет, связанные множеством ссылок с родственными документами и поисковыми системами.

Включение сетевых электронных документов в практику работы библиотек, кроме радости работы с новым материалом, принесло и массу проблем на всех уровнях.

Некоторые методологи библиотечной теории предпринимают попытки пересмотра базовых основ библиотечного дела, в том числе концепции библиотечных фондов. В научных кругах дискуссии развиваются по двум направлениям:

- полнота библиотечного фонда с точки зрения комплектования документами на материальных носителях или отказ от получения какой-либо их части в пользу организации каналов доступа к внешним ресурсам;

-изменение статуса библиотеки как социального института в связи с расширением объектов комплектования.

Суть первого вопроса выражается известной формулой «доступ или владение» и имеет отношение только к сетевым электронным документам. В отечественной профессиональной литературе конфликтная ситуация наиболее четко сформулирована Р.С. Гиляревским¹. По его мнению, «проблема, стоящая перед библиотечным делом, заключается в следующем: сохранять ли многотысячелетнюю традицию работы преимущественно с текстовыми книгами (в печатной и электронной форме) или взять на себя ответственность за доступ к знаниям во всех мультимедийных видах. Прогноз известного ученого заключается в том, что если библиотеки пойдут по первому пути, т.е. будут работать только с материальными носителями, то для обеспечения доступа к мультимедийным знаниям будет создан иной социальный институт.

Возникает закономерный вопрос: не случится ли так, что постепенно библиотеки будут терять свою социальную значимость? Следующие поколения читателей будут значительно отличаться и по информационному поведению, и по запросам к библиотеке. И уже не будет пользователей библиотек середины ХХI века вдохновлять запах свежей книжной краски и шелест страниц, а в абсолютной цене будет информация, полученная оперативно и полно, а еще лучше, если эта информация будет получена не отходя от своего рабочего места, в поезде или самолете, автомобиле или автобусе. Недаром давно укрепилась в народе поговорка: «Кто владеет информацией – тот владеет миром».

Но оставим эти пессимистичные прогнозы теоретикам, мы же с вами практики, и не понаслышке знаем, что библиотека – это живой организм, который развивается и эволюционирует, приспосабливается к окружающей среде, выстраивает свою деятельность с учетом реальной действительности.

Библиотека доказывает возможность сосуществования различных видов документов в своих фондах. Современный сотрудник библиотеки уже оценил преимущества скоростного поиска и оперативного сетевого доступа к удаленным массивам мультимедийной информации. Использование информационных технологий не снижает статуса интеллектуальной профессии, а позволяет его усиливать и обогащать.

¹Р.С. Гиляревский родился 31 авг. 1929 г. в Москве. В 1953 г. окончил филологический факультет МГУ им. М.В. Ломоносова. В 1953—1961 гг. работал во Всесоюзной государственной библиотеке иностранной литературы, с 1961 по 1963 г. — на кафедре научной информации МГУ. И с 1966 г. он — неустанный, уважаемый и авторитетный сотрудник величайшего в мире информационного института — ВИНТИ, где уже многие годы возглавляет отделение научных исследований по проблемам информатики.

Вот несколько факторов, которые говорят в пользу сетевых документов удаленного доступа:

- 1) большое количество электронных документов, доступных в Интернете, причем как электронного происхождения, так и цифрового представления печатных изданий;
- 2) возможность восполнения пробелов в книжно-журнальном фонде путем получения электронных изданий;
- 3) возможность широкого доступа к фондам без ущерба для физического состояния изданий, особенно ценных и редких;
- 4) максимальное удовлетворение потребностей своих читателей, что возможно путем предоставления доступа к большому числу мировых электронных ресурсов;
- 5) комплектование сетевых документов позволяет формировать фонд, принимая во внимание не только основные, но и периферийные интересы пользователей, т.е. на материальных носителях можно комплектовать только так называемую «ядерную часть» фонда и ограничить получение изданий с мало предсказуемой востребованностью;
- 6) доступ 24 часа в сутки и предоставление одновременного доступа нескольким пользователям;
- 7) решение проблем нехватки площадей для хранения библиотечных фондов.

И это далеко не все преимущества сетевых документов удаленного доступа.

Сложная система правовых отношений сопровождает работу с сетевыми документами. Сетевые документы являются объектами авторского права, хотя на практике их правовая защита осуществляется малоэффективно. Правовые случаи, судебные иски к библиотекам – исключительно редкие события, но они возможны со стороны авторов, издателей, владельцев и наследников права на произведения. Поэтому все нюансы необходимо предусмотреть на этапе заключения договора с юридическим лицом, предоставляющим доступ к своему ресурсу и имеющим узаконенные отношения с внешними правообладателями.

Для того чтобы найти продуктивный выход из ситуации, в России разработан проект «Национальный библиотечный ресурс». Проект призван решать следующие задачи: законный перевод книг в цифровой формат, создание коллекций всего, что издается в России и обеспечение доступа к ним любого гражданина страны, исключение дублирования оцифровки издания одного и того же автора разными библиотеками, а главное, создание такого правового поля, в котором автор бесплатно передавал бы национальным библиотекам право единожды оцифровывать свое произведение. Такое правомерно оцифрованное произведение будет размещаться на серверах одной из трех национальных библиотек (РНБ, РГБ, Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина),

а также библиотек государственных академий. Все вместе они будут выведены на единый портал, к которому смогут подключаться все библиотеки страны с помощью глобальных и локальных компьютерных сетей. Эта система будет действовать только в стенах библиотек, но разработчики не исключают, что через несколько лет использование данных произведений станет возможно и за их пределами. На этом портале будет также размещен интерактивный единый электронный каталог, обеспечивающий доступ к электронным копиям произведений. Что даст такая система читателям? Они смогут в стенах любой библиотеки страны, подключенной к данному portalу, произвести библиографический поиск, найти нужную книгу, пролистать ее, поработать с книгой в стенах библиотеки и частично копировать ее в печатном или электронном виде, предварительно оплатив услугу (именно с этой суммы пойдут отчисления автору за пользование его произведением). Понятно, что подключение к проекту не будет для регионов бесплатным, но разработчики программы заверяют, что оплата будет небольшой, включающей, скорее всего, абонентскую плату и оплату каналов связи.

Вас, наверное, интересует, на какой стадии находится продвижение этого проекта? Проект поддержан на правительственном уровне и возможно в недалеком будущем мы будем при обслуживании читателей использовать его ресурсы.

В текущем году и наша библиотечная система вступила на путь использования сетевых документов, оформив подписку на пакет периодических электронных изданий удаленного доступа базы данных «EastView» (Ист Вью). Пакет включает в себя 81 наименование журналов по общественным и гуманитарным наукам. Соглашение заключено на 6 месяцев и по истечении срока будет пролонгировано. Доступ к базе данных предоставлен во всех подразделениях, обслуживающих читателей.

Перед библиотечными работниками встает вопрос, как учитывать сетевые документы удаленного доступа в фонде библиотеки? Нет однозначного ответа на этот вопрос. Что такое предоставление сетевого документа – услуга по предоставлению доступа к сетевому ресурсу или предоставление документа в пользование? Ответ, на мой взгляд, следует искать в библиотечном делопроизводстве. Учет сетевых электронных документов, безусловно, опирается на нормативные документы, принятые в библиотечной практике, поскольку объектами учета библиотечного фонда являются все документы, приобретенные библиотекой и выбывающие из нее, независимо от вида документа и его материальной основы. Единицей учета сетевых документов удаленного доступа является пакет.

Пакет представляет собой сетевой удаленный ресурс, на который можно оформить отдельный доступ у его производителя (коммерческого

или некоммерческого) на определенных условиях, зафиксированных в соответствующем документе (договоре, контракте, лицензии).

Выбытие сетевых документов удаленного доступа не оформляется специальным актом. Подтверждением выбытия является истечение срока действия договора или соглашения, оформленного на доступ к определенному пакету сетевых документов, и отсутствие договора или соглашения, оформленного на новый срок.

Быстрый темп перемен, происходящих в индустрии электронных изданий и компьютерных технологий, означает постоянное возникновение проблем с удаленными электронными ресурсами. Если библиотека принимает решение начать работу с этим видом документов, то ей необходимо отслеживать на всех этапах технологические процедуры, обучить высококвалифицированную группу специалистов, способную выполнять сложные взаимосвязанные задачи, умеющую взаимодействовать как с поставщиками информации, так и с потребителями, поскольку работа с данным видом документов требует от специалиста намного больше, чем просто знакомство с азами сетевой архитектуры и сетевых технологий.

Теоретические аспекты работы с электронными документами еще весьма спорны и возможно не скоро обретут статус стройной теории в изменчивом мире сетевых коммуникаций. Современный взгляд на место сетевых электронных документов в системе фондов библиотеки позволяет подходить дифференцированно к формированию, сохранности и использованию фондов. Формируя программу работы с документами на нетрадиционных носителях, надо понимать, что развитие этого направления возможно только с учетом активного использования их при обслуживании читателей на уровне тех возможностей, которые предоставляют современные технологии, что, несомненно, будет способствовать повышению качества обслуживания пользователей. Мы добьемся высокого качества работы, если будем думать стратегически о перспективах, а не о мелочах. Не надо бояться перемен, ведь единственное, что можно предсказать с уверенностью, — это то, что наше с вами будущее начинается здесь и сейчас.

Л.И. Якимова,
заведующий отделом универсальных читальных залов ЦГБ им. А.С. Пушкина
О.А. Леванова,
библиотекарь отдела универсальных читальных залов ЦГБ им. А.С. Пушкина

Электронный читальный зал: состояние и перспективы развития

В современном мире электронная информация активно конкурирует с информацией на бумажных носителях и с успехом ее заменяет. Появилось новое поколение читателей, которые предпочитают электронные издания изданиям традиционным. Современная библиотека не может не реагировать на подобные тенденции, так как стремится оставаться востребованной и успешной. Поскольку главным конкурентом традиционных фондов библиотек являются электронные ресурсы и ресурсы Интернет, библиотеки активно расширяют предоставляемые пользователям возможности (прежде всего в области электронной информации).

На современном этапе электронные читальные залы (ЭЧЗ) являются неотъемлемой частью крупных библиотек; в небольших библиотеках, как правило, предоставляются АРМ с выходом в Интернет и возможностью работы на съемных носителях. Отдельные библиотеки организуют предварительную запись на доступ в Интернет (Свердловская библиотека им. В.Г. Белинского). ВТОУНБ им. А.С. Пушкина Центр-Интернет организует и проводит обучающие, тематические семинары и другие мероприятия, связанные с использованием компьютерных технологий в различных сферах жизни; курсы компьютерной грамотности, причем в рамках курсов преподаются не только основы, но и навыки работы в различных программах (работа с таблицами, презентациями, БД, основы веб-дизайна). В ЭЧЗ регулярно проводятся виртуальные выставки и обзоры, информационные часы и обучающие занятия (прежде всего, для школьников и студентов).

Оцифрованные документы библиотек размещаются на сайтах и внешних носителях, доступных пользователям библиотеки. Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова приняла участие в проекте «Электронная Сибирь», результатом которого будет портал «Сибирская электронная библиотека» с электронной коллекцией старинных сибирских газет и журналов, редких и ценных книг краеведческого содержания. В перспективе расширяются возможности пользователей электронных читальных залов.

В феврале 2009 года в ЦГБ был открыт электронный читальный зал, работа которого должна обеспечить расширение возможностей получения информации и максимально удовлетворить информационные потребности пользователей.

Электронный читальный зал ЦГБ функционирует в читальном зале периодики и предоставляет для пользователей:

1. 10 автоматизированных рабочих мест с возможностью работы в MicrosoftOffice, доступом в Интернет, к СПС «Гарант», «Консультант-Плюс», «Рубрикон»; возможностью работы со съемными носителями (flash-карта);
2. доступ к полнотекстовой базе данных EastView;
3. электронный каталог ЦБС;
4. фонд CD- и DVD-приложений к журналам.

На данном этапе электронный читальный зал пользуется спросом, прежде всего, из-за предоставления доступа в Интернет; часть посетителей пользуются БД EastView.

За четыре месяца текущего года (с 01.08.10 по 30.11.10) зафиксировано 37 обращений к БД EastView. Однако до недавнего времени эта БД рекламировалась как один из возможных источников информации лишь в индивидуальных беседах с посетителями зала. Помимо этого, в рамках акции «Студенческий ноябрь» было проведено 7 обзоров, посвященных ЭЧЗ и БД EastView. В результате с БД EastView познакомились 89 человек.

Преимуществом ЭЧЗ ЦГБ им. А.С. Пушкина является предоставление бесплатного доступа к следующим ресурсам:

1. сайт Президента РФ;
2. сайт администрации ХМАО;
3. сайт администрации Сургута;
4. сайт ЦБС;
5. сайты периодических изданий, что немаловажно при сокращении подписки на периодику (уже сейчас в ЭЧЗ появились читатели, использующие именно этот вид услуг);
6. информационно-просветительский портал ХМАО-Югры, который содержит информацию образовательного направления:
 - данные об образовательных учреждениях и библиотеках округа, различных возможностях обучения, доступных для жителей ХМАО-Югры;
 - электронные образовательные ресурсы – учебники, энциклопедии, статьи по педагогике, психологии, экономике и менеджменту;
 - ссылки на Интернет-магазины;
 - законодательные акты ХМАО-Югры и официальные документы по молодежной политике округа;
 - статистические данные по образованию в округе.

На этом портале также можно найти информацию об общественной и культурной жизни округа, получить психологическую консультацию; выйти на окружные порталы культуры и искусства, спортивной жизни и туризма,

молодежный портал, портал «Духовный мир» и портал коренных народов Севера.

7. Полнотекстовая база EastView.

Эта база данных включает более 500 периодических изданий по разным направлениям, а также новостные ленты информационных агентств; в Сургутской ЦБС есть доступ к 84 периодическим изданиям по общественным и гуманитарным наукам. Преимущество базы состоит в возможности поиска по различным параметрам: по ключевым словам (простой и расширенный поиск), по наименованиям периодики. Поиск с помощью просмотра каталога изданий весьма удобен и уже пользуется спросом, особенно среди студентов и пользователей, посещающих библиотеку в служебных, образовательных целях; кроме того, в EastView архив оперативно обновляется и включает последние номера, что выгодно отличает эту базу данных от обычного доступа к сайтам периодики, где номер в свободном доступе зачастую появляется лишь спустя некоторое время (от двух недель до года).

Следует отметить, что предоставление бесплатного доступа в Интернет практикуется в российских библиотеках, однако исключительно в образовательных целях (как правило, в библиотеках вузов), а также для проведения научных изысканий и выполнения различных проектов (для некоммерческого использования). При этом нередко в правилах пользования электронным читальным залом имеется пункт, в соответствии с которым работник зала может визуально контролировать местонахождение пользователя АРМ в Сети. В ЦГБ в зале экономики и права на рабочем компьютере сотрудника установлена система, позволяющая осуществлять такой контроль. Мы предлагаем установить данную программу в ЧЗП с целью использования ее в случаях, когда пользователю предоставляется бесплатный доступ в Интернет. В данном случае мы не нарушим права пользователя, поскольку сайты, предоставляемые для бесплатного доступа, не содержат личной информации о пользователе, а являются общедоступными к просмотру.

Современный ЭЧЗ библиотеки должен соответствовать определенным требованиям, что позволит не только удовлетворять потребности пользователей, но и сделать их пребывание в библиотеке максимально комфортным. На данном этапе в ЭЧЗ существует несколько несоответствий, а именно:

1. Отсутствие возможности работы с CD и DVD на АРМ в электронном читальном зале при наличии фонда на данных носителях. Для устранения этого противоречия необходимо организовать в ЭЧЗ АРМ с дисководом (предлагается 2 единицы).
2. Отсутствие возможности звукового сопровождения работы на АРМ без дискомфорта для других пользователей ЭЧЗ. Поскольку на данном этапе библиотека не предоставляет соответствующее техническое обеспечение АРМ, необходимо иметь в зале в наличии наушники.

3. Несовершенство услуги предоставления свободного доступа на сайты периодических изданий:

- В связи с отсутствием подписки на ряд периодических изданий в ЦГБ им. А. С. Пушкина предоставление бесплатного доступа на сайты периодики является, бесспорно, положительным моментом, однако нередким является случай, когда архивы журналов и газет, включенных в перечень сайтов для бесплатного доступа, недоступны пользователю, и тому может быть ряд причин, а именно:
 - адрес сайта устарел, и не указан новый адрес;
 - на сайте размещены лишь предложения по продаже отдельных номеров или предложения о подписке;
 - доступ к архиву номеров требует дополнительной оплаты;
 - архив номеров весьма мал и неполон;
 - доступ к архиву номеров является временным и непостоянным;
 - установлен значительный временной интервал между выходом номера из печати и размещением его в свободном доступе на сайте;
 - сайт существует и содержит статьи, но отсутствует система поиска по ключевым словам, по заглавию статьи или по году и номеру издания.

Разумеется, ЦГБ не может повлиять на содержание ресурсов Интернета, однако заявление услуги «Предоставление бесплатного доступа на сайты периодических изданий» возлагает на библиотеку определенные обязательства. В связи с этим предлагается следующий ряд мер:

1. регулярная проверка содержания сайтов периодики;
2. создание во внутренней сети электронного документа с указанием особенностей сайтов, глубины архива и т.д.
3. регулярное обновление и исправление информации в случае необходимости.

Частично эта проблема может быть нейтрализована предоставлением полного доступа к базе данных EastView.

Однако ЭЧЗ может предоставить пользователям более широкие возможности – для этого необходима реклама и продвижение услуг, а именно:

- Организация Дней Информации (по ресурсам и возможностям ЭЧЗ) для различных категорий читателей, прежде всего для учащихся старших классов, студентов вузов и ссузов, для всех желающих.
- Создание презентации возможностей ЭЧЗ ЦГБ (в которой были бы перечислены и проиллюстрированы все ресурсы зала, платные и бесплатные услуги). Установить данную презентацию предлагается на сайте ЦБС, а также в холле первого этажа и в качестве заставок на экраны АРМ;
- Установка в качестве заставок на экраны АРМ рекламу ЦБС-ресурсов - новых электронных книг, имеющихся полнотекстовых баз данных, оциф-

рованных книжных памятников; сайтов периодических изданий для взрослых и детей и т.д. Это может быть как статичная реклама, так и презентации. В предложенных формах предлагается разместить заметки об имеющихся в библиотеке других вариантах рекламируемых документов (печатные книги, журналы, аудиокниги).

- Установка в холле первого этажа стенда с информацией об услугах и ресурсах электронного читального зала, что будет способствовать распространению информации об услугах ЭЧЗ в более широком кругу посетителей библиотеки и поможет привлечь в зал больше новых пользователей.
- Предоставление читателям временного (пробного) доступа к электронным полнотекстовым базам, текстам последних бестселлеров с предварительной и сопутствующей рекламой на сайте ЦБС и в залах библиотеки. Параллельно с такими акциями целесообразно проведение опроса пользователей для выявления уровня заинтересованности в получении постоянного доступа к данным ресурсам. По результатам опроса возможно приобретение права постоянного доступа к ресурсу или печатного варианта издания.
- Расширение перечня сайтов, доступ к которым предоставляется бесплатно. В частности, предлагается включить в этот перечень сайт «Журнальный зал». Это литературный некоммерческий проект, представляющий деятельность русских толстых литературно-художественных и гуманитарных журналов, выходящих в России и за рубежом. Концепция сайта – представление толстого литературно-художественного журнала как эстетического феномена русской культуры.
- В связи с увеличением списка возрастных категорий, обслуживаемых ЦГБ, предлагается также расширить перечень услуг, предоставляемых ЭЧЗ, а именно сделать пребывание маленьких читателей в библиотеке не только полезным, но и интересным.

С этой целью предлагается организовать детский компьютерный уголок в ЭЧЗ (на первом этапе предлагается оборудовать в этом секторе 2 АРМ). Начальная база для этого имеется – в ЭЧЗ предлагается бесплатный доступ на сайт Президента РФ (речь идет, прежде всего, о детской странице, содержащей познавательную информацию в доступной для детей форме и развивающие логическое мышление игры); сайты периодических изданий (для детей это могут быть сайты детских журналов – «Мурзилка», «Веселые картинки» и др.); на рабочем столе всех АРМ установлена программа паззлов по сказкам Пушкина (которая, кстати сказать, уже пользуется определенной популярностью и спросом среди маленьких посетителей библиотеки).

В дополнение к уже имеющейся базе предлагается:

- соответствующим образом оформить данные АРМ (яркие цвета, детские кресла);

- оформить и вывесить в уголке «Правила безопасной работы в Интернете» для детей, состоящие из кратких и понятных детям пунктов.
- ограничить время работы детей-пользователей на АРМ (по санитарным нормам);
- установить на мониторы специальные экраны для защиты глаз.

Как показывает практика, пользователи библиотеки не осведомлены о ресурсах, предоставляемых электронным читальным залом, или владеют лишь частью информации. При решении данной проблемы ожидаемым будет повышение популярности ЭЧЗ ЦГБ.

В целом деятельность электронного читального зала представляется потенциально продуктивной при условии успешной рекламы и расширения перечня услуг, предоставляемых пользователям, а также устранения недостатков организации обслуживания, создающих дискомфортные условия работы в электронном читальном зале. В перспективе развитие ЭЧЗ позволит пользователям значительно расширить круг возможностей получения информации, использовать не только традиционные источники, но с помощью Интернета получить доступ к удаленным полнотекстовым БД и работать с документами, недоступными в нашей библиотеке, в городе, а также оцифрованными книжными памятниками.

Сохранность библиотечного фонда: инвентаризация и анализ недостачи

Сохранность библиотечного фонда означает обеспечение целостности документного фонда, т.е. недопущение утраты, потери каких-либо его элементов. Таким образом, можно говорить, что сохранность фонда достигается через обеспечение сохранности каждого из документов, входящих в фонд.

Ответственность за правильность организации учета, выполнение требований к нему, а также сохранность библиотечного фонда несет как администрация библиотеки, так и ее сотрудники в соответствии с должностными обязанностями и с действующим законодательством РФ (Трудовой кодекс, Гражданский кодекс, Уголовный кодекс, Кодекс об административных правонарушениях).

Значительный вред документному фонду наносит человеческий фактор. Небрежное отношение сотрудников и пользователей приводит к его преждевременному износу и механическим повреждениям, поэтому важным аспектом сохранности документов является правильное и бережное отношение к ним персонала библиотеки. Библиотекарь должен знать о своих обязанностях в области сохранности фондов:

1. Библиотекарь должен вести с пользователем разъяснительную работу, которая должна начинаться с момента записи читателя в библиотеку. Такая работа действенной будет лишь в случае, если ее ведет весь коллектив настойчиво, систематически, а не от случая к случаю, и к тому же с каждым пользователем.
2. Библиотекарь обязан при приеме возвращаемых документов убедиться в их целостности. Беглый просмотр возвращаемой книги должен быть привычным действием библиотекаря. Взглянуть на обрез, «спустить с пальцев» страницы, взглянуть на целостность карты, портрета и т.д. Это почти не требует времени, а между тем библиотекарь сразу заметит дефекты.
3. При приеме документов посторонние вещи должны быть изъяты.
4. Документы должны быть расставлены на прочных и гладких полках, хорошо закрепленных, не имеющих острых углов и выступающих шурупов.
5. Документы обычного размера должны храниться в вертикальном положении на нижнем срезе. Запрещено класть документы поверх других, вертикально стоящих документов.
6. Тома большого формата должны храниться в горизонтальном положении на широких полках. Не допускается перегрузка полок, на которых хранятся документы большого формата.

7. Библиотекарь должен избегать слишком плотной или слишком свободной расстановки, так как документы могут быть повреждены. Во избежание потери формы документов при неполном заполнении полки необходимо использовать книгодержатели.
8. Нельзя держать документы на полу и на подоконниках.
9. Во избежание отрыва корешка от книжного блока надо снимать документ с полки, отодвигая вглубь стеллажа соседние с ним документы и захватывая его за боковые стенки переплета.
10. При расстановке документов следует раздвинуть стоящие рядом тома так, чтобы документ встал на место легко.
11. Библиотекарь должен стараться не допускать падения документов, ибо это оборачивается серьезными повреждениями.

Открытый доступ к библиотечному фонду сопровождается утратой документов, причем конкретные обстоятельства утраты, как правило, остаются невыясненными. Подобные случаи библиотекари именуют «пропажей по неизвестным причинам». Юридически грамотный термин «**недостача**» – выявленное при инвентарной проверке расхождение между данными библиотечного учета и фактическим наличием документов.

Издания, находящиеся на руках у пользователей, относятся к числу фактически имеющихся при условии, что факт выдачи конкретным читателям подтверждается документально.

Остановимся на причине «**недостача**» более подробно. Специалисты Российской национальной библиотеки вывели процент списания документов из фондов открытого доступа по неустановленным причинам (недостача), который составляет не более 0,2% от объема книговыдачи. Предлагаемый процент выведен согласно консультации зав. сектором библиотечного фондирования Российской национальной библиотеки Вячеслава Васильевича Шилова. Потери фонда сверх этой цифры служат сигналом неблагополучной постановки охраны библиотечного фонда. Надо искать причины недостачи и оперативно их устранять.

Шилов В. В. консультирует: «предельный размер недостачи устанавливается в зависимости:

1. от размера книговыдачи за период со времени последней проверки фонда;
2. от средней цены недостающих документов.

Таким образом, учитываются и требование к сбережению ресурсов, и нагрузки на фонд, на библиотекаря. Чем больше книговыдача, тем больше абсолютный размер списания. Чем дороже утраченные книги, тем меньше их разрешается списать».

Кроме книговыдачи и цены издания был введен в расчет особый нормативный коэффициент «*k*», который составляет $k=0,01977$.

Анализ недостачи на примере ГБ№ 15 и ГБ№ 25

В городских библиотеках №15 и №25 организован открытый доступ к библиотечным фондам. В 2009 году в данных библиотеках проходила инвентаризация библиотечного фонда.

При проверке фонда ГБ№25 были проверены документы предыдущих сверок, в том числе акт от 04.06.2004, что свидетельствует о своевременной инвентаризации. Отделом организации фондов и каталогов была просчитана допустимая норма исключения документов по неустановленным причинам. В ГБ №25 была выявлена недостача в размере 310 экз. Объем книговыдачи с момента последней сверки - 186 069 экз., средняя цена недостающих документов – 19 руб. 50 коп. Следуя консультации В. В. Шилова, недостача ГБ №25 входит в норматив 0,2% от общего объема книговыдачи от последней даты проверки книжного фонда. Это является показателем качества работы с библиотечным фондом.

В ГБ №15 акты предыдущих сверок не найдены, следовательно, книговыдача была взята за последние пять лет, которая составила 245 057 экз. Во время инвентаризации библиотечного фонда ГБ№15 была выявлена недостача в размере 1690 экз., средняя цена недостающих документов – 32 руб. 20 коп. Нормативный коэффициент $k = 0,01977$ умножаем на книговыдачу и делим на среднюю цену недостающих документов:

$$\frac{0,01977 * 245057}{32,2} = 150 \text{ экз. (допустимая недостача)}$$

Недостача ГБ№15 составляет 1690 экз. – 0,7 % от объема книговыдачи, что превышает норму утраты документов по неустановленным причинам в 3,5 раза. Причиной такой недостачи послужило отсутствие сверки фонда в течение продолжительного времени.

Защита документного фонда от человеческой недобросовестности и злонамеренности может быть обеспечена комплексом мер, связанных с контролем, профилактикой и своевременным пресечением попыток кражи документов. К *контролирующим мерам* защиты фонда от хищений и порчи относятся:

- учетный режим, т.е. документированное наблюдение за движением и использованием документов;
- контроль целостности документа;
- режим контроля за сроками возврата выданных документов.

Материальная ответственность работника библиотеки, в чьи обязанности входит обеспечение сохранности фонда и чья вина конкретно не доказана, наступает при условии, если фактическое число недостающих изданий превышает нормативное. Величину ответственности целесообразно определять относительно разницы между общим и нормативным размерами недостачи.

При обнаружении недостачи библиотекари несут материальную ответственность и в том случае, если ущерб вызван небрежным отношением к работе или нарушением установленных правил. Материальная ответственность библиотекарей, как и других служащих, ограничивается средним месячным заработком и не может превышать размера причиненного ущерба.

Если при организации открытого доступа к фонду были предприняты все меры предосторожности против хищения изданий и материалов, то с библиотекаря снимается ответственность за пропавшие книги, так как ущерб относится к категории нормального производственно-хозяйственного риска.

Уважаемые коллеги, качество обслуживания пользователей напрямую зависит от качества состояния библиотечного фонда!

Формирование пользовательской аудитории во вновь открывшейся библиотеке: формы и методы

Цель ведомственной целевой программы «Библиотечное обслуживание населения» на 2010-2012 годы: повышение доступности муниципальной услуги для населения города. На основании договора о передаче МУК ЦБС в безвозмездное пользование муниципального имущества, расположенного по адресу ул. Крылова, 6а, со 2 декабря 2009 года работа библиотеки № 11 была возобновлена.

Помещение, выделенное под библиотеку, требовало небольшого строительного ремонта, который был произведен в короткие сроки. Фонд был перевезен из ОРФа и расставлен согласно таблицам ББК, подготовлены формуляры для взрослых и детей, изготовлены разделители. Но особую значимость для коллектива, а в дальнейшем и приоритетной задачей в деятельности библиотеки на 2010 год, стало привлечение пользователей в библиотеку, тем более, что все начинать надо было с чистого листа. Работа по привлечению пользователей началась задолго еще до открытия библиотеки. Была проведена работа по организации внутренней и внешней информационной среды, изданы следующие виды издательской продукции: объявления, закладки о работе библиотеки, которые были распространены среди жителей микрорайона. В индивидуальном порядке были информированы социальные службы: ТОС-3; Молодежно-подростковый клуб «Югория», образовательные учреждения: МДОУ д/с №22 «Сказка», МОУ начальная школа - д/с № 42, МОУ СОШ №20.

В соответствии с поставленной задачей на 2010 год мы понимали, что от полноты, востребованности фонда зависит и её выполнение, поэтому был проведён анализ фонда. В результате анализа были выявлены лакуны, полученные сведения были приняты во внимание при комплектовании фонда в 2010 году и позволили оптимизировать состав и качество библиотечного фонда в соответствии запросами пользователей. Приоритеты в комплектовании фонда были отданы таким темам:

1. Рукоделие, вязание, шитьё;
2. Пищевые производства;
3. Эзотерика;
4. Учебные издания для вузов: математика, физика, экономика, психология, философия;
5. Литература по школьной программе;
6. Зарубежная классика;

7. Сценарии к праздникам.

Затем мы стали искать всевозможные методы и формы по привлечению пользователей. Хочется отметить такой вид обслуживания как нестационарный. Применение нестационарных форм обслуживания помогает решать задачи:

- расширения библиотечного пространства;
- привлечения новых читателей.

Были заключены договоры о нестационарном обслуживании с МДОУ №22 «Сказка» и МОУ начальная школа-д/с №42 в форме коллективного абонемента, записано руководителей детского чтения 71 человек, причем все они стали активными и постоянными читателями библиотеки. По просьбе методистов организовали подписку на журнал «Воспитатели дошкольного образования» и устно оповещали при поступлении его в библиотеку.

Но по итогам деятельности за 1 квартал 2010 года среднее отклонение от плановых показателей составило 9,1% в сторону уменьшения. Основное снижение – это дети до 14 лет, минус 44,8%. Причиной возникшей ситуации, я считаю, послужило то, что начало работы библиотеки совпало с продолжительными активными днями у школьников, что соответственно повлекло недостаточное информирование об открытии библиотеки и о предоставляемых услугах. В связи с этим был разработан план действий по исполнению плановых показателей работы.

Дети младшего школьного возраста и дошкольники – приоритетная и довольно многочисленная читательская группа у нас в библиотеке. Для этой возрастной группы при содействии с педагогами и методистами (они определяли тему) были организованы экскурсии в библиотеку старших и подготовительных групп детских садов «Сказка» №22, д/с - начальная школа №42, учащихся 4-х классов МОУ НОШ №42. Прогноз был: 80 читателей детей - вновь записавшихся. Мы провели 19 экскурсий в течение года и записали 417 ребенка, книговыдача составила 1338 документа. После экскурсии каждому ребенку была выдана визитка, в которой указывался адрес, режим работы библиотеки. Но что самое приятное и немаловажное, эта категория читателей оказалась самой активной в продвижении информации об открытии библиотеки, они привели родителей, которые тоже стали постоянными читателями. Итог: 23 взрослых формуляра.

Следующий этап деятельности, который способствовал охвату населения библиотечной услугой – это рекламная деятельность. При опросе вновь записавшихся сотрудниками библиотеки было установлено, что источниками информирования населения об открытии и услугах библиотеки явились объявления, они составили 80%, СМИ – 8%, другие источники – 7%, телевидение – 5%.

В течение года распространялись визитки среди жителей микрорайона, информировали читателей о проводимых мероприятиях. Одной из результативных форм рекламной деятельности стало присутствие сотрудников на родительском собрании. Цель посещения: выступление по теме «Библиотека как занятость детей в каникулярный период», а так же информация о библиотеке, её услугах и возможностях. Эти встречи состоялись во второй половине мая. Прошло 2 встречи. Результат: 9 семейных формуляров.

Проведение мероприятий дает возможность всевозможными способами распространять информацию о библиотеке и стимулировать использование своих фондов пользователями всех возрастов. Они являются прекрасным поводом вовлекать в работу население и улучшать библиотечное обслуживание. Постоянно действующая выставка «Югорский край» способствовала раскрытию краеведческого фонда и включала в себя разделы по различной тематике:

1. Города Югры.
2. «Все дороги ведут на Сургут»... С ним в Сибири разъехаться трудно!..
3. Югорские писатели.
4. Ханты-Мансийск: прошлое и настоящее.
5. Новые книги по краеведению 2010 года.

Результат: всего в течение года посетили выставку 167 человек, книговыдача составила 102 экз.

Но более актуальной и востребованной стала постоянно действующая выставка для взрослых пользователей библиотеки «Здоровый образ жизни». В течение года наши читатели узнали, в чем заключается «Тайна эликсира молодости» – это правильное питание, достаточная двигательная активность, личная гигиена, закаливание, любовь к близким, позитивное восприятие жизни. Раздел выставки «Не отнимай у себя завтра» повествовал об угрозе здоровью наркомании, алкоголизма, курения. Следующий раздел «Зеленая аптека» – о целебных свойствах трав и цветов.

Результат: всего в течение года посетили выставку 195 человек, книговыдача составила 149 экз.

Как я уже сказала, приоритетная и довольно многочисленная читательская группа у нас в библиотеке – это дети. Летняя программа «Вокруг света за 90 дней» предоставила детям возможность прочитать лучшие произведения писателей разных стран. Цель программы – формирование у детей потребности в самостоятельном чтении художественных произведений, расширение кругозора. Всего за летний период на выставке был представлен 61 документ. Самыми читаемыми книгами летней программы среди детей стали книги из серии «Приключения и фантастика».

Так же мы участвовали во Всероссийской неделе детской и юношеской книги, посвященной экологическому просвещению «Эковесна - 2010: открой

сердце природе», инициатором и организатором проведения которой выступила Центральная детская библиотека. Мы провели ряд мероприятий для разных категорий пользователей. В течение года проводились выставки. Но хотелось отметить, что успешность мероприятия зависит от ряда факторов: это и творческий подход, гибкость мышления библиотекаря, постоянный поиск нестандартных решений. Так же немаловажную роль играет специально отведенное место для мероприятий, где можно соответственно мероприятию оформить его, что на данном этапе является проблемой из-за отсутствия единого пространства, но надеемся, что в ближайшем будущем проведение реконструкции помещения позволит более качественно и интересно оформлять и проводить мероприятия.

С февраля сотрудники библиотеки выполняли работы по инвентаризации фонда и постановки на автоматизированный учет. С 1 августа 2010 года библиотека вошла в электронную корпоративную базу «Читатели». А с 1 октября осуществляется выдача читателям единого пластикового читательский билет. Расширились услуги для читателей: созданы условия для представления населению справочно-правовой системы «Гарант».

Но все это уже вчерашний день. Оглядываясь на прошедший год, понимаешь, сделано много, восстановлены и перевыполнены на 112% плановые показатели, с которыми библиотека закрылась, установлены партнерские отношения с образовательными и дошкольными учреждениями, но предстоит сделать еще больше и для этого есть потенциал. Всего в зоне обслуживания библиотеки проживают около 16 тыс. человек. Из них почти 2,5 тыс. – это дети до 14 лет. Библиотечным обслуживанием на 15.12.2010 охвачено 1404 человека - это 8,8% населения, из них 798 (34,6%) составляют дети до 14 лет. Поэтому задачей на 2011 год останется привлечение читателей, посредством рекламной деятельности и проведения массовых мероприятий.

В настоящее время нас интересуют вопросы, что хотят найти читатели в нашей библиотеке, какую литературу читают, как часто к нам приходят и т.д. И самое главное – нас интересует к чему готовится библиотеке в будущем. Участие в исследовании «Библиотека глазами ребенка» позволит планировать дальнейшую работу, исходя из анализа исследования. Мы также думаем выявить новые информационные приоритеты, которые необходимо учитывать при комплектовании библиотечного фонда и организации различных форм обслуживания, поэтому мы постоянно в поиске новых форм работы.

Обучение пенсионеров по программе «Электронный гражданин» в ЦГБ им. А.С. Пушкина

Библиотеки во все времена являлись одновременно хранилищами информации и основой для образования и просвещения людей.

С 2007 года Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина в рамках ЦОД предоставляет бесплатную услугу по обучению неработающих пенсионеров компьютерной грамотности. Первые два года обучение велось по собственной программе. С 2009 г. – по сертифицированной, международной программе ECDL «e-Citizen - Электронный гражданин». С сентября 2010 года обучение пенсионеров организует информационно-библиографический отдел, это связано с переходом Центра общественного доступа из структуры специализированных читальных залов в ИБО.

Программа бесплатного обучения представителей социально-незащищённых слоев населения компьютерной грамотности реализуется в округе, начиная с 2006 года.

В рамках окружной программы «Электронная Югра» была выбрана европейская методика «e-Citizen»-«Электронный гражданин», которая предназначена для людей, никогда прежде не работавших с компьютером, но желающих войти в мировое информационное общество и научиться использовать компьютер в повседневной жизни.

В 2009 году Сургутская Центральная городская библиотека стала опорной площадкой эксперимента на территории округа. Определена целевая группа – неработающие пенсионеры. Возрастной состав слушателей – от 50 лет и старше.

Курс «Электронный гражданин» состоит из трех блоков:

- базовые навыки;
- поиск и обработка информации;
- работа с онлайн - сервисами.

Программа курса во многом предполагает самостоятельные занятия и выполнение упражнений, однако основная часть материала преподается.

Программа обучения состоит из 14 занятий, которые проводятся 4 раза в неделю. В течение месяца в библиотеке проходит обучение четырех групп по 9 человек.

Организацию процесса обучения обеспечивают:

- отдельное АРМ для каждого слушателя, имеющее полноценный доступ в Интернет;

- установление операционной системы Microsoft Windows XP с пакетом офисных программ Microsoft Office;
- рабочие тетради, учебники.

В ходе курса слушатели узнают об общем устройстве компьютера, учатся использовать базовые офисные приложения на начальном уровне, работать в сети Интернет, вести поиск информации, работать с порталами государственных служб, приобретать товары и услуги через Интернет, бронировать гостиницы и билеты, общаться в конференциях и форумах. После прохождения обучения слушатели сдают тест в Интернете на соответствие своих знаний требованиям стандарта «Электронный гражданин».

При успешной сдаче теста человек получает международный сертификат – Паспорт электронного гражданина.

Кроме того, слушатели знакомятся с ресурсами библиотеки, изучают основы поиска информации в электронном каталоге, осваивают поиск в информационно-правовых системах «Консультант-Плюс», «Гарант».

Для обучения пенсионеров сформирован состав преподавателей, изначально это были пять сотрудников ЦГБ им. А.С. Пушкина, на сегодняшний день количество преподавателей увеличено до 9 человек.

Обучение пожилых людей работе на компьютере – дело более сложное, чем, к примеру, детей. Основной проблемой, кроме незнания техники и процессов, является стеснение своего незнания, боязнь спросить и т.п. Пожилые люди на первых порах боятся компьютера, боятся что-либо сломать, многие не имеют начальных навыков работы. Поэтому успех завершения курсов и усвоение «курсантами» всей информации зависит от компетентности обучающего сотрудника. Выяснилось, что преподаватель должен быть не только хорошим компьютерщиком, но и педагогом и психологом. Учить пожилых – это, прежде всего, самому учиться терпению.

С апреля 2010 года проводится опрос слушателей по результатам окончания курсов «Электронный гражданин».

Предмет: Курсы компьютерной грамотности в ЦГБ им. А.С. Пушкина.

Цель: Улучшение качества организации учебного процесса.

Всего в анкетировании приняли участие 94 человека.

Женщин – 86%. Мужчин – 14%.

Возраст:

- от 50-59 – 47%;

- от 60 и старше – 53%;

Образование:

- высшее – 42%;

- средне-специальное – 40%;

- среднее – 16%;

- незаконченное высшее – 2%.

Первый вопрос: «Какие Ваши основные причины посещения курсов?»

- Желание не отставать от жизни – 75 ответов;
- Желание использовать сеть Интернет – 70 ответов;
- Желание научиться печатать – 25 ответов;
- Интересуют новые технологии – 23 ответа.

Пенсионеры сели за компьютер в основном из-за желания не отставать от детей и внуков, идти в ногу со временем, даже на пенсии оставаться полными сил и энергии, быть в курсе событий и изменений современной жизни. Старшее поколение понимает, что в нашей жизни компьютер – надежный друг, советчик и помощник. Получив навыки пользования Интернетом, пожилые жители Сургута смогут через компьютер получать всю интересующую их информацию.

Ответы на второй вопрос показали уровень знаний компьютера в начале обучения.

- Имеют небольшое представление о компьютере – 57%;
- Никогда не работали на компьютере – 43%.

Мы видим, что больше половины опрошенных в какой-то степени знакомы с компьютером, этот факт навел на мысль о формировании дополнительных групп, в программу обучения которых входит только обучение работе с Интернетом.

Третий вопрос: «Какой для Вас самый полезный блок учебного материала?»

Больше всего опрошенных интересует:

- Навигация в сети Интернет – 61 ответ;
- Работа с электронной почтой – 59 ответов;
- Работа с текстом – 28 ответов;
- Дополнительный материал (библиотечный каталог, ИПС) – 24 ответа.

Каждый выпускник курсов создает свой почтовый ящик, пенсионеры с радостью переписываются между собой, общаются с родственниками, друзьями, не тратя больших денег на телефонные разговоры. Когда человек выходит на пенсию, он сталкивается с проблемой одиночества. А Интернет – прекрасная возможность пообщаться. В качестве самого полезного материала 24 человека отметили обращения к ресурсам библиотеки: электронному каталогу и ИПС.

Четвертый вопрос: «Что, по вашему мнению, необходимо изменить в программе курса?»

- Увеличить продолжительность курса – 50 ответов;
- Ничего – 38 ответов;
- Другое – 7 ответов, здесь встречались такие ответы:
 - не делать общего тестирования;

- проводить тестирование после каждой темы;
- упростить подачу материала – 2 ответа.

Ответы на этот вопрос говорят о том, что программа «Электронный гражданин» доступна данной категории слушателей, 50 человек хотели бы продолжить обучение.

Респондентам предлагалось **оценить свой уровень знаний после прохождения курсов:**

- удовлетворительный – 57 ответов;
- хороший – 33 ответа;
- отличный – 4 ответа;
- неудовлетворительный – 0.

В целом выпускники положительно оценивают свой уровень знаний.

На вопрос **«Что Вы получили за время обучения на курсах?»** мы получили следующие ответы:

- Основы компьютерных знаний – 58 ответов;
- Возможность «идти в ногу со временем» - 55 ответов;
- Возможность общения – 43 ответа;
- Другое – 11 ответов, сюда вошли такие ответы как:
 - Уверенность в себе;
 - Преодоление себя;
 - Возможность общения с библиотекой.

Мы видим, что пенсионеры рассматривают библиотеку не только как место, где можно получить навыки работы на компьютере, но и как площадку для общения. Здесь люди сближаются. Им хочется общаться и дальше. Поэтому встает вопрос создания в библиотеке клуба выпускников курсов «Электронный гражданин», виртуального клуба для общения.

Также выпускникам было предложено **оценить работу преподавателей:**

- Отлично – 67 ответов;
- Удовлетворительно – 1 ответ;
- Хорошо – 21 ответ;
- Неудовлетворительно – нет ответов.

Это говорит о том, что состав преподавателей, сформированный из сотрудников библиотеки, умеет объяснить материал доступно и понятно, а самое главное, терпеливо.

В книге отзывов и предложений оставлено немало записей. Люди благодарят библиотеку за возможность поучиться, а сотрудников – за профессионализм и терпение в работе «с таким трудным контингентом, как мы, пенсионеры».

«Благодарим коллектив библиотеки за курсы «Электронный гражданин». Преподавание доступно, доброжелательная обстановка. Един-

ственное, не очень удобно было долго ждать. Но все ожидания превзошли наши впечатления. Спасибо всему коллективу».

«Выражаю благодарность всей библиотеке и персонально нашим преподавателям Галине Григорьевне, Елене Юрьевне, Вере за терпеливость, благожелательность, компетентность. С удовольствием бы продолжили обучаться дальше, надеемся на дальнейшее общение».

Следующий вопрос **«Интересует ли Вас прохождение тестирования для получения сертификата международного образца?»**

- Да – **63%**;
- Нет – **37%**.

После завершения обучения слушатель проходит тестирование в Интернете на соответствие своих знаний требованиям стандарта "Электронный гражданин", продолжительность теста – 30 минут. Большинство обучавшихся на курсах хотят проверить себя, сдав экзамен в форме теста из 30 вопросов. Средний балл прохождения тестирования – 25 из 30. Прошли тест и получили сертификаты 163 человека.

Результаты ответа на вопрос **«Хотели бы Вы стать постоянными читателями библиотеки?»** таковы:

- Да – **93%**;
- Нет – **37%**.

На сегодняшний день прошли обучение 192 человека, все стали пользователями библиотеки. Пластиковый билет имеют 105 человек, разовый билет – 99 человек. Для каждой группы были организованы экскурсии по библиотеке, всего 11 экскурсий, их посетило 130 человек. Проведено 4 обзора литературы. Пенсионеры свободно ориентируются в пространстве библиотеки, информированы об основных и дополнительных услугах библиотеки. Обладают навыками поиска в электронном каталоге, в информационно-поисковых системах, знакомятся с сайтами социально-значимого характера, официальными сайтами органов власти, с сайтом МУК ЦБС.

Последний вопрос анкеты: **«Какие дополнительные услуги библиотеки для Вас интересны?»**

- Бесплатный доступ к правовым системам «Гарант», «Консультант» – 6 ответов;
- Предоставление АРМ – 43 ответа;
- Доступ к официальным сайтам – 29 ответов;
- Копирование – 19 ответов;
- Сканирование – 14 ответов.

Полученные ответы говорят о том, что пенсионеров интересуют, прежде всего, бесплатные услуги, предоставляемые библиотекой.

Пенсионеры с удовольствием учатся в библиотеке, входя в мир Интернета, и чувствуют себя сопричастными ко всем событиям, происходящим в обществе. Это не обязательно озабоченные своим здоровьем люди, они хотят быть современными, хотят общаться между собой, не просто сидя на скамейке, а используя современные технологии связи.

В этом году пройдут обучение 225 человек, желающих очень много. Интерес необычайно высок, и мы вынуждены искать пути расширения сети обучения. В сентябре организовано обучение третьей группы. С октября формируется дополнительная группа слушателей, которые будут обучаться только пользованию Интернет - ресурсами. Курс - 10 занятий, по выходным дням. На сегодняшний день в библиотеке обучается 4 группы. В 2011 году число прошедших обучение по программе составит 279 человек, составлен список, сформированы группы. На 2011 год ведется набор на обучение пользованию Интернетом. В списке на 2012 год – 160 человек.

**Коммуникационные практики
Центральной детской библиотеки:
оценка текущего состояния и перспективы развития**

1. Менеджмент качества в социальных коммуникациях

Для создания комфортной культурной жизни горожан библиотеки объединяются с государственными и общественными организациями. Но выстроить такое взаимодействие непросто, потому что каждый преследует свои цели:

- культура – обеспечение доступности и повышение качества социальных услуг для населения в сфере культуры, обеспечение благоприятных условий для развития способностей каждого человека;
- образование – общекультурное, личностное и познавательное развитие учащихся;
- бизнес – реализация товара, услуг, создание удовлетворенного состояния клиента;
- власть стремится сделать жизнь в городе комфортной, обеспеченной и безопасной для каждого жителя.

Но есть общие точки пересечения: для нас всех важно воспитание думающего, читающего гражданина, которому комфортно жить в городе. Ни для кого не секрет, что у библиотеки в мире информационных ресурсов много конкурентов – это книжные магазины, интернет-магазины, центры родительской культуры, лингвистические школы, музеи, домашние библиотеки и мн.др. Настало то время, когда мы не должны конкурировать друг с другом, а наоборот, стать партнерами. Это необходимо для того, чтобы жителям было комфортно в созданной городской культурной среде. Для чего это нужно? Обратите внимание на то, что читателей с каждым годом становится меньше (см. табл. № 1).

Год	2007	2008	2009
Кол-во читателей МУК ЦБС	60 792	58 671	58 639

табл. № 1

Уменьшение числа читателей происходит не только в библиотеках, местные газеты сокращают количество страниц (см. табл. № 2).

Название газеты	2008	2009	2010
Независимая ежедневная газета «Новый город»	12 стр.	8 стр.	8 стр.
	20 стр. – суб-ботний выпуск	16 стр. – суб-ботний выпуск	8 стр. – суб-ботний выпуск
Ежедневная городская газета «Сургутская трибуна»	8 стр.	8 стр.	8 стр.
	8 стр. – суб-ботний выпуск	16 стр. – суб-ботний выпуск	субботного выпуска газеты нет

табл. № 2

Они тоже теряют читателей: с чем это связано? С тем, что люди перестали читать? Неправда. Сегодня расширился спектр услуг, и у жителей есть выбор. Человек выбирает удобный формат книги – это может быть традиционная или электронная, выбирает удобное место для чтения, – это может быть кафе или кинотеатр с зоной вай-фай.

Сегодня горожане ориентируются на гляцевую жизнь, активно используя шопинг как решение организации семейного досуга. Крупные магазины проводят различные кампании, предлагают жителям города проводить выходные дни у них, предлагают игровые комнаты на платной основе, проводят конкурсы, параллельно человеку предоставляется возможность совершить покупки и т.д. Острая конкуренция не оставляет нам выбора, надо действовать, иначе возможна утрата интереса к библиотеке, как к дому Книги, если в приоритеты войдут «разовые завлекаловки» и развлекательное шоу. Да, это красочно, ярко, сопровождается призами, а что у нас? У нас есть существенное преимущество – наши основные услуги мы предоставляем бесплатно. Наши мероприятия носят не развлекательный, а познавательный характер. Каждый имеет возможность стать читателем библиотеки. Нам важно, чтобы горожанин пришел к нам в культурную среду. Культурная среда состоит из институтов и учреждений, которые влияют на формирование основных ценностей человека, *таких как* честность, ответственность, совесть, доброжелательность, надежность, справедливость, терпимость и др. Задача учреждений культуры – не только переломить тенденцию к зрелищности, но и выработать критичное отношение к происходящим событиям в обществе, организовать позитивную культурную среду в городе таким образом, чтобы человеку было комфортно, удобно и хотелось приходить к нам вновь и вновь с целью интеллектуального развития, проведения досуга, общения с людьми.

Сегодня мы часто слышим такие слова как «глобализация», «модернизация». Но как бы ни было печально, в век высоких технологий и скоростей, такие социальные проблемы как одиночество, безработица, детская беспри-

зорность, социальное неравенство, миграция и многие другие, остались. Не каждый может сегодня позволить себе регулярно приобретать книги, не каждый может обучать детей в лингвистических, музыкальных или художественных школах. Библиотека – это культурная среда, в которой поддерживаются интересы и общение жителей города, независимо от социального положения, национальности, религиозных убеждений. В библиотеке все становятся равными читателями – уже сегодня мы работаем для детей из коррекционных школ, для детей мигрантов. Мы их не можем вычеркнуть из социума, нам с ними жить, вкладывать в них свои силы, знания.

Что же сегодня означает термин «социальные коммуникации»? Первоначальное значение слова «коммуникация» от лат.сл. communicatio означает путь сообщения. Социальные коммуникации – это:

1. процессы распространения и циркуляции информации в обществе;
2. процесс, который связывает отдельные части социальных систем друг с другом.

Менеджмент качества в социальных коммуникациях – это умение управлять коммуникациями. Инструментом управления должна стать **Программа внешнего и внутреннего взаимодействия** в рамках культурно-просветительской деятельности ЦБС (см. схему №1). Программа должна включать описание комплекса мероприятий, отражающих предложения библиотеки (чем мы можем быть интересны партнерам, что мы можем получить взамен); должны быть обозначены новые площадки. В настоящее время такая Программа действительно необходима, т.к. идет запрос от общества на наши услуги, например, заказ мероприятий от школ, предоставление информации о наших культурно-просветительских мероприятиях от СМИ. Если раньше мы предлагали свои услуги и находились в поиске партнеров, то на сегодняшний день ситуация изменилась, нами заинтересовались.

1. Коммуникационные практики ЦДБ. Оценка текущего состояния.



схема №1

Сегодня в партнерстве с нами образовательные учреждения, учреждения культуры, СМИ, коммерческие организации, правоохранительные органы и власть. С каждым учреждением выстраивается индивидуальное взаимодействие – это заключение договора или соглашения о сотрудничестве, составление плана совместной деятельности на год.

Библиотека – Образование

Ежегодно мероприятия ЦДБ посещают учащиеся более 25 образовательных учреждений города, что составляет 46% от общего числа учебных заведений. Для школ города мы проводим литературные, познавательные праздники, конкурсы, викторины. Темы плановых мероприятий заранее согласуют с заказчиками. Для учителей, воспитателей библиотекари проводят часы информации, освещающие деятельность библиотеки (услуги, мероприятия). Сегодня каждый учащийся собирает портфолио, отражающее его достижения. Мы помогаем в формировании портфолио учащихся: победителей городских конкурсов награждаем грамотами, дипломами, мы отмечаем учителей, которые привлекли и работали с учащимися на протяжении всего конкурса, благодарственными письмами. Образовательные учреждения информируют о деятельности ЦДБ на своих площадках, в рамках совместной деятельности проводят мастер-классы для читателей библиотеки. По данным статистики 70% посетителей мероприятий – учащиеся образовательных учреждений. Особо хочется отметить, что 15% участников мероприятий возвращаются в библиотеку и становятся нашими читателями.

Библиотека – Культура

В марте 2010 года **Сургутский художественный музей** обратился к нам с просьбой размещения информации о мероприятиях музея на детских страницах «Как стать Великим?». Мы со своей стороны их поддержали, на детских страницах появилась новая рубрика «Новости партнеров». Также в этом году сотрудники музея пригласили ЦДБ принять участие в мероприятии «СЕМЬ Ярких впечатлений». Согласно идее мероприятия нам предоставили возможность на площадке музея познакомить посетителей и жителей города с фондом и услугами библиотеки.

На протяжении двух лет мы проводим познавательные мероприятия для детей из летнего лагеря **историко-культурного центра «Старый Сургут»**, размещаем информацию о центре на стенде библиотеки. Организация работы с ИКЦ «Старый Сургут» – это для нас, прежде всего, привлечение детей из тех районов города, которые не охвачены библиотечным обслуживанием (мкр. 9, 10 (Энергетик), мкр. 21, 22, 23, 25 («Геолог»).

Библиотека – СМИ

Сегодня нашими партнерами являются **«РУССКОЕ РАДИО»**, **«РАДИО 7»**, которое примечательно тем, что ориентировано на поддержку культурных учреждений города. С редакторами радиостанций связь поддерживается

ежемесячно. Активная работа с радиостанциями для нас важна с точки зрения информационной поддержки работы библиотеки.

С апреля 2010 года мы начали сотрудничать с **ЖУРНАЛОМ «ШПАРГАЛКА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ»**, редакция находится в Екатеринбурге, журнал бесплатно распространяется в Тюмени, Челябинске, Перми, одной из площадок для распространения стал Сургут. В журнале публикуется информация о библиотеке; в свою очередь мы бесплатно распространяем журнал среди читателей.

Библиотека – Коммерческие организации

С сентября 2010 года ведется работа с **Сургутским центром тренинга и консультации «ВЕСТА»**, для центра мы подготовили пакет документов о проведении конкурса «Читай-ка» в рамках городской акции «Растем вместе с книгой». Директор детского центра Наталья Николаевна Киосе предложила нашей библиотеке спонсорскую помощь в организации призового фонда в рамках мероприятий ЦДБ.

С начала 2009 года выстроились взаимоотношения с **сайтом для родителей Сургута «ДЕТКИНО»**. Ежемесячно на сайте «Деткино» размещается информация о мероприятиях и игровой комнате «Растишка». В 3 квартале 2009 года состоялся обмен баннерами на сайтах.

Библиотека – Правоохранительные органы

С 2007 года библиотека сотрудничает с отделом по делам несовершеннолетних ГОМ-2. Ежегодно в библиотеке к 20 ноября (Дню защиты прав детей) проходит мероприятие «Права и обязанности ребенка», на котором у детей есть возможность задать вопросы инспектору по делам несовершеннолетних.

Библиотека – Власть

Через нас власть информирует жителей города о предстоящих событиях, например, о выборах, распространяет буклеты, программы кандидатов.

Раньше библиотека выступала инициатором в реализации совместных проектов и мероприятий. Сегодня нами серьезно заинтересовались, с предложениями совместной работы за период 2009-2010 гг. выступили: сайт для родителей «Деткино», «Радио 7», «Русское радио», Сургутский центр тренинга и консультации «ВЕСТА». Это те результаты, которых мы достигли сегодня.

2. Перспективные модели социального партнерства муниципальных библиотек на ближайшие 2 года

В ближайшие 2 года перспективным для нас является выстраивание социального партнерства в сети Интернет - это проведение интернет-конференции и работа в социальных сетях. **Социальная сеть** – это интерактивный многопользовательский веб-сайт, который наполняется самими участниками сети. Сайт представляет собой автоматизированную социальную среду, позволяющую общаться группе пользователей, объединенных общим интересом.

Социальные сети приносят реальную пользу, а не виртуальную. Они направлены на построение сообществ в Интернете из людей со схожими интересами и деятельностью, что соответствует миссии ЦБС «создание открытой среды для жителей города в поддержку их интересов и общения». После модернизации детских страниц у нас появится возможность получать обратную связь от посетителей при помощи специальных модулей. Одним из предложений эксперта Алены Петровны Гузенко было проведение анкетирования не в библиотеке среди читателей, а среди жителей города. Исследования, направленные на изучение читательских интересов, в библиотеке проводятся с определенной периодичностью, например в 2006 году в ЦДБ прошло «Чтение сургутских детей и подростков 10-14 лет». Анкетирование проводили традиционным способом среди читателей библиотеки. В перспективе обновленный сайт даст нам возможность проведения анкетирования «Читательские предпочтения подростков до 14 лет» он-лайн. Ценность данного анкетирования в том, что оно проходит не в библиотеке, а среди жителей всего города. В социальных сетях есть возможность задавать актуальные темы, обсуждать их с посетителями, приглашать на мероприятия и мн. др. **Важно!** Мы можем быть полезны читателям в том случае, если работа будет отслеживаться и обновляться ежедневно. Интернет прочно вошел в нашу жизнь, с появлением сайта ЦБС, детских страниц мы стали интереснее для наших читателей, регулярное наполнение сайта привлекает новых пользователей, на сайтах отражена вся необходимая информация о работе библиотек. Устный опрос посетителей после мероприятий (например, экскурсий, спектаклей кукольного театра «Сказочный теремок») показывает, что люди информацию получили из Интернета, также отвечая на телефонные звонки, мы уточняем источник информации, и часто называют детские страницы.

Информационные технологии открывают перед людьми новые возможности и ставят совершенно новые задачи. Например, с помощью Интернета сегодня мы можем проводить **интернет-конференции**, которые позволят наладить взаимодействие с библиотечным сообществом, с читателями библиотек России. Прямое общение позволит читателям библиотеки познакомиться с культурой жителей другого города, интересами подростков; для библиотекарей – это возможность обмена опытом. Уже сегодня библиотеки начинают практиковать проведение интернет-конференции. Пока мало, но в будущем эта форма взаимодействия закрепится. В октябре 2010 г. Центральная детская библиотека запланировала интернет-конференцию «Встретимся на 60-й параллели» с читателями детских библиотек г. Санкт-Петербурга, посвященную субкультурам. Но из-за некачественной связи, проведение перенесли на 2011 г., когда будут улучшены технические возможности библиотеки Калининского района.



Успешное будущее библиотеки неразрывно связано с развитием коммуникационного направления. Мы сегодня говорим об управлении коммуникациями, об актуализации социальных отношений с партнерами библиотеки. И для нас выстроилась перспективная модель социального партнерства на 2011-2012 гг. (схема №2).

Взаимодействие с **медицинскими учреждениями** по направлению экология здоровья: проведение в библиотеке совместно с Детской поликлиникой №1 акции «Формула здоровья» в рамках празднования 7 апреля Дня здоровья: измерение давления, роста, веса, индивидуальные консультации по вопросам: режима дня, правильного питания, оздоровительной гимнастики.

Взаимодействие с Муниципальным образовательным учреждением «Межшкольный учебный комбинат №1», **газетой** для старшеклассников «**Новое поколение**» (издается с января 1999 года). Выпускается ежемесячно и публикуется на сайте <http://muk1.admsurgut.ru/-2/>. В подготовке номеров используются материалы учащихся образовательных учреждений города Сургута, слушателей подготовительных курсов СурГПУ. Совместная работа с библиотекой: публикация материалов в газете о городских мероприятиях, победителях конкурсов; размещение информации о библиотеке на сайте комбината; возможно, размещать на ДС «свежий» номер газеты и давать ссылку на газету, распространение газеты в библиотеке, наименование местной печати пополнит фонд библиотеки.

Взаимодействие со **школами искусств**: проведение спектаклей учащими театральных отделений на площадке библиотеки в рамках НДК, программы летнего чтения.

На 2012 г. планируется включить в план деятельности ЦДБ проведение **исследования**, направленного на выявление интересов предпринимателей малого и среднего бизнеса в зоне обслуживания ЦДБ с целью поиска потенциальных партнеров библиотеки.

Конкурс детского рисунка «На страже закона и порядка» совместно с ЦБС Калининского района. Работы детей будут опубликованы в журнале «Полицейское братство» (в редколлегию входит Всероссийская полицейская ассоциация).

Проведение **интернет-конференции** «Встретимся на 60-й параллели» с читателями детских библиотек г. Санкт-Петербурга.

Работа библиотеки в **социальных сетях**: информационная поддержка группы по интересам, проведение он-лайн опросов, форумов, оценка удовлетворенности и качества работы библиотек с посетителями сайта и др.

Организовать **баннерообмен** с партнерами, имеющими собственный сайт: школы города, библиотеки ХМАО, колледж русской культуры им. А.С. Знаменского, СЦТК «ВЕСТА», Сургутский краеведческий музей, и другие, *СурГПУ, Радио 7, Русское радио, сайт родителям о детях Сургута, Ханты-Мансийска, ХМАО* <http://deti86.ru/>.

Впереди у нас много интересных и важных событий, которые позволят нам совершенствовать деятельность Центральной детской библиотеки в плане формирования культурной среды нашего города и повысить имидж библиотеки.

Оценка деятельности работы библиотеки по результатам экспресс-опроса

Эффективность работы библиотеки оценивается основными количественными показателями: числом читателей и посещений, книговыдачей. Но как показывает время, с каждым годом эти показатели снижаются. Библиотека, конечно же, работает в направлении привлечения читателей. Но количество, как мы знаем, не всегда означает качество. Библиотека - это сервисная организация, задачей которой является предоставление качественных услуг пользователям. Для того чтобы выяснить, насколько качественные услуги получают пользователи, в Центральной городской библиотеке им. А.С. Пушкина был проведен экспресс-опрос. Результаты экспресс-опроса по изучению эффективности работы и качеству предоставляемых услуг показали, в каком направлении библиотеке нужно меняться (и нужно ли меняться вообще), какие слабые стороны нужно укрепить. И очень важно, чтобы оценку работы библиотек давали сами пользователи. В городе такого рода опрос проходит ежегодно, в нем принимают участие жители города (не обязательно читатели). А для библиотеки важно рассмотреть вопросы, отражающие существенные компоненты из набора библиотечных услуг, о которых могут судить только читатели: в какой мере библиотечные фонды устраивают пользователей? Насколько эффективно организованы фонды? Достаточно ли подготовка персонала к выполнению высококачественного обслуживания? Устраивают ли читателей помещения библиотеки? Что бы они хотели изменить?

Т. о., целью опроса является изучение степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в Центральной городской библиотеке им. А.С. Пушкина.

Еще в начале исследования сложились два **предположения**, что

1. неудовлетворенность качеством услуг сказывается на снижении числа пользователей;
2. отдельные услуги не востребованы читателями по следующим причинам:
 - не знают о некоторых услугах вообще;
 - недостаточное информирование об услугах.

В проведении опроса участвовала вся библиотека: абонемент художественной литературы, абонемент отраслевой литературы, зал литературы на иностранных языках, зал литературы по искусству, универсальный читальный зал, отдел краеведения, читальный зал периодики, зал экономики и права, сервис-центр.

Несмотря на то, что опрос проводился в библиотеке, не все анкеты вернулись обратно. Всего заполнено 220 анкет (из 260): из них 63 мужчин (28,6%) и 157 женщин (71,3%). Как и ранее, молодежь, подростки, студенты – наиболее активная часть посетителей библиотеки. Но состав читателей, принявших участие в опросе по возрастным категориям, разделился следующим образом: 5-9 кл. – 3 человека (1,3%); 15-24 – 79 чел. (35,9%); 25-44 – 88 чел. (40%); 45-59 – 35 чел. (15,9%); 60-... – 7 чел. (3,1%).

На вопрос «Вы удовлетворены качеством библиотечного обслуживания?» большинство ответили положительно, это 87,7% опрошиваемых, 8% не смогли ответить на этот вопрос и 1,8% посетителей ответили отрицательно. Т.о., первая гипотеза – неудовлетворенность качеством услуг сказывается на снижении числа пользователей – не подтверждается.

Далее предлагалось оценить качество фондов и услуг в библиотеке по 5-балльной шкале (%):

	5 баллов	4 балла	3 балла	2 балла	1 балл	Не знаю
Разнообразие, богатство книжного фонда	48	34,5	14	0,45		0,9
Аудиокниги, DVD	22,2	21,3	10,4	3,6	3,1	32,2
Журналы, газеты	39,5	16,3	10,4	5,9	2,7	19,5
Состояние книг	47,2	35,4	9	1,8	0,45	1,8
Библиотечный веб-сайт	21,8	12,7	6,3	0,9	3,6	46,8
Доступ к сети Интернет	39,5	15,4	2,2	2,7	0,45	33,1
Электронный каталог	38,6	19,5	6,3	1,3		26,3
Сканирование, ксерокопирование	46,8	15	5,9	2,2	1,8	22,2
Предоставление информации об услугах и ресурсах библиотеки	59	17,2	6,3	1,8	0,45	10,9
Оказание справочной, консультационной помощи читателям	68,6	15,9	5	1,3	0,45	4,5
Навигация в библиотеке	41,3	20	9	2,2	0,9	19
Режим работы	48,6	32,2	8,1	1,8	1,3	2,2
Комфортность, уют, состояние помещений	71,8	15,9	6,8	0,9	0,45	1,3
Эрудиция, профессионализм библиотекарей	71,8	20	1,3	0,45	1,8	2,2
Четкость, скорость, организованность	75,9	18,1	3,1	0,45	1,3	0,9

работы сотрудников						
Вежливость, отзывчивость персонала	80,4	15,9	1,3	0,45	0,9	

Из таблицы видно, что в основном качество фондов и услуг в библиотеке посетители оценили по наивысшему баллу.

1. Разнообразие, богатство книжного фонда - 5 баллов (48%); 4 балла (34,5%). В опросе городской культурной среды также проставлены оценки на увеличение 7,67 (2009 г.) и 7,80 (2010 г.).
2. Аудиокниги, DVD: 5 баллов (22,2%); 4 балла (21,3%). Электронные носители (аудиокниги, DVD) пользуются спросом у читателей, они привлекают аудиторию, более склонную к новым технологиям чтения. Только на абонементах за 9 месяцев выдано 10221 документов (5% от всей книговыдачи). Полагаю, что высокий процент ответов «не знаю» (32,2), связан с тем, что большинство читателей отдают предпочтение печатной книге или не воспринимают электронный документы как полноценную замену книге. «Нет ничего недолговечнее, чем долговременные носители информации» (*Карьер, Ж.-К. Не надейтесь избавиться от книг! Жан-Клод Карьер & Умберто Эко. - СПб. : Symposium, 2010*). В этом свете интересная статистика получена исследовательским центром портала SuperJob.ru. Центром был произведен опрос среди россиян. Респондентам был задан вопрос «Читаете ли вы цифровые книги?». В результате опроса стало ясно, что восемьдесят процентов читающих россиян предпочитают читать бумажные книги.
3. Журналы, газеты: 5 баллов (39,5%), 4 балла (16,3%), не знаю (19,5%). В последнем вопросе нашей анкеты предлагалось написать что, на их взгляд, может улучшить библиотечное обслуживание. Одним из предложений было увеличить подписку журналов.
4. Состояние книг: в нашем опросе 5 баллов (47,2%), 4 балла (35,4%). Но в исследовании «Характеристики культурной среды г. Сургута», если сравнить средний балл 2009 и 2010 годов по позиции «Состояние книг», оценка заметно снижается 8,25 (2009 г.) и 7,73 (2010 г.).
5. Стоит обратить внимание на такие позиции как «библиотечный веб-сайт», «электронный каталог», «доступ к сети Интернет», «сканирование, ксерокопирование», в которых очень высокий процент ответов «не знаю». Значит ли это, что читатели не знают об этих услугах, потому что библиотекари не проинформировали, не предложили воспользоваться той или иной услугой или ресурсом? Скорее нет, т. к. в позиции «Предоставление информации об услугах и ресурсах библиотеки» проставлены довольно высокие оценки: 59% - 5 баллов, 17,2% - 4 балла, 10,9% - не знаю. Как мне кажется, названные ресурсы и услуги, особенно «библиотечный веб-сайт»,

«электронный каталог», «доступ к сети Интернет», нуждаются в дополнительной рекламе.

6. Оказание справочной, консультационной помощи читателям: 5 баллов (68,6%), 4 балла (15,9%). Высокий балл 8,33 (2010 г.) проставлен в опросе городской культурной среды, для сравнения, в 2009 г. эта же позиция набрала 7,70 баллов.
 7. Навигация в библиотеке: 5 баллов (41,3%), 4 балла (20%), не знаю – 19%.
 8. Режим работы: 5 баллов (48,6%), 4 балла (32,2%). Но в 3-ем вопросе 6 посетителей предложили изменить режим работы (без выходных, продлить рабочий день).
 9. Комфортность, уют, состояние помещений: 5 баллов (71,8%). В городском опросе параметр «Условия для пребывания читателей в библиотеке» также вырос по сравнению с прошлым годом: 8,55 (2009 г.) и 8,91 (2010 г.). Несмотря на то, что многим читателям достаточно комфортно в библиотеке, есть предложения сделать зоны отдыха, поставить удобные кресла.
 10. Эрудиция, профессионализм библиотекарей: 5 баллов (71,8%). Параметр «Квалификация библиотекарей» в городском опросе: 8,10 (2009 г.) и 8,76 (2010 г.).
 11. Четкость, скорость, организованность работы сотрудников: 5 баллов (75,9%). Эта же позиция в опросе городской культурной среды: 7,78 (2009 г.) и 8,43 (2010 г.).
 12. Вежливость, отзывчивость персонала: 5 баллов (80,4%), не знаю – нет.
- Городской опрос: 8,53 (2009 г.), 8,94 (2010 г.).*

Т. о., оценки деятельности работников библиотек весьма высокие, а в опросе городской культурной среды, по сравнению с прошлым годом, еще более возросли.

Наиболее высокими баллами отмечены внешние параметры работы библиотеки (отзывчивость библиотекарей, наличие мест для работы, состояние помещений и т.п.), а низкие оценки получили параметры, которые респондентам трудно (предоставление информации об услугах библиотеки) или даже невозможно оценить (разнообразие книжного фонда). Наблюдение: те респонденты, которые посещают библиотеку часто и могут оценить положение дел, ставят в большинстве случаев высокие оценки («хорошо» и «отлично»), респонденты, посещающие библиотеки редко, естественно, затрудняясь оценить деятельность библиотек города.

В последнем блоке читателям предлагалось написать, что, на их взгляд, может улучшить библиотечное обслуживание:

- новые книги, своевременное пополнение фонда новинками (8);
- обновление компьютерной техники (7);
- буфет, зоны отдыха, удобные кресла (6);

- разнообразие книжного фонда, увеличение экземпляжности часто спрашиваемых, популярных книг (6);
- изменить режим работы (без выходных, продлить рабочий день) (6);
- увеличить подписку журналов;
- приобрести больше книг для подростков;
- снизить цены на платные услуги;
- мобильность;
- улучшить фонд нотными изданиями.

Библиотека постоянно являлась объектом оценки. Качество работы библиотек до недавнего времени связывалось с «активами библиотеки»: ее фондами, количеством выполненных справок, подготовленных указателей, числом читателей и посещений. В последние годы наблюдается повышение интереса к изучению качества обслуживания в библиотеках, т. е. акцент сместился в сторону отношений между библиотекой и читателями. Перемещение акцентов в анализе деятельности библиотек вызвано изменением ситуации в информационной сфере: у библиотек появились сильные конкуренты, предоставляющие информацию о произведениях печати и их полные тексты, а также разнообразные информационные услуги гораздо быстрее. Поэтому для удержания пользователей необходимо изучать их мнение о библиотеке, четко отслеживать все пожелания читателей, хорошо знать сильные и слабые стороны. Библиотеке, как никогда ранее, необходимо поддерживать положительное отношение к себе со стороны общества, органов власти, потому что это поможет сохранить и расширить свой сегмент информационного рынка, приумножить популярность.

Качественные оценки всегда субъективны. И тем не менее, библиотека всегда может повышать качество услуг, активно заниматься рекламой, проводить экспресс-опросы, постоянно совершенствоваться. Чтобы читатель чувствовал: «его» библиотека современна, она предлагает ему все новое и разнообразное.

Стратегии развития персонала в российской практике

В отечественной литературе отсутствует четкое определение термина «развитие персонала», описание элементов системы развития персонала, не дается конкретного механизма формирования такой системы, отсутствуют методологические подходы к созданию системы развития персонала на корпоративном уровне с позиций концепции стратегического управления.

Между тем существует прямая взаимосвязь между стратегическим управлением организацией и системой управления персоналом.

В экономической литературе дается множество определений понятия стратегии, одно из них, данное известным специалистом в области менеджмента Виханским О.С., звучит следующим образом:

- **«долгосрочное, качественно определенное, направление развития организации, касающееся сферы, средств и формы ее деятельности, системы взаимоотношений внутри организации, а также позиции организации в окружающей среде, приводящее организацию к ее целям».**

С понятием стратегии неразрывно связано понятие стратегического управления. Наиболее подходящим считается определение, данное Виханским О.С.: «Стратегическое управление – это такое управление организацией, которое опирается на человеческий потенциал как основу организации, гибко реагирует на вызов со стороны внешнего окружения, проводит своевременные изменения в организации, позволяющие добиваться конкурентных преимуществ, ориентируясь в своей деятельности на потребности клиентов, что в совокупности дает возможность организации выживать в долгосрочной перспективе, достигая при этом своих целей».

Это понятие, в свою очередь, неразрывно связано с понятием развития.

Под развитием понимается процесс закономерного перехода управления с одного качественного уровня на другой, обеспечивающий конкурентные преимущества организации или своевременную ее переориентацию. Каждая стратегия является стратегией развития, так как любая из них связана с изменениями, либо количественными, либо качественными. Эти понятия используются как синонимы.

Главный фактор внутреннего развития – персонал.

Кадровый потенциал организации — важнейший стратегический фактор, определяющий ее успех. Мероприятия, способствующие развитию персонала, позволяют увеличить кадровый потенциал организации.

Кадровая проблема – одна из главных большинства российских предприятий, организаций, бизнес-структур. Каждая компания ищет собственный путь

для того, чтобы преодолеть данное препятствие. Одни организации довольствуются тем кадровым потенциалом, который предлагает рынок, другие переманивают профессионалов, а третьи не жалеют средств на выращивание собственных специалистов, считая персонал одним из своих важнейших активов.

Стратегия управления персоналом – это подсистема стратегии организации, представленная в виде долгосрочной программы конкретных действий по реализации концепции использования и развития потенциала персонала организации в целях обеспечения ее стратегического конкурентного преимущества. Она базируется на кадровой политике и стратегии развития организации и носит долгосрочный характер.

В качестве синонимов данного термина используются термины: «стратегия человеческого фактора», «стратегия управления человеческими ресурсами», «стратегия использования и развития (формирования) потенциала персонала». Особое значение придается «стратегии человеческого фактора».

Стратегия использования и развития потенциала персонала наряду с маркетинговой стратегией является ключевой функциональной стратегией организации.

В подавляющем большинстве конкретных ситуаций начать любые сколь-нибудь значимые стратегические изменения можно только посредством человеческого фактора.

Стратегия управления персоналом – разработанное руководством организации приоритетное, качественно определенное направление действий, необходимых для достижения долгосрочных целей по созданию высокопрофессионального, ответственного и сплоченного коллектива и учитывающих стратегические задачи организации и ее ресурсные возможности.

Большинство авторов в своих работах выделяют три вида стратегий:

- стратегия инвестирования - наиболее часто применяется фирмами, организациями, работающими в высококонкурентной среде. Для таких фирм характерна тактика четкого фокусирования на текущих издержках, поддержания минимального количества персонала.
- стратегия стимулирования характерна для фирм и организаций, выбравших стратегию дифференциации, а не лидерства по издержкам. Данные организации полагаются на контролируемую гибкость и приспособляемость работников, результатом чего является широкий разброс квалификации сотрудников.
- стратегия вовлеченности характерна для организаций со смешанной бизнес-стратегией, сфокусированной одновременно на лидерстве по издержкам и инновативности. Для поддержания инновативности на высоком уровне фирмы уделяют большое внимание структурированию рабочих функций, четкому контролю и системе вознаграждений.

Основой создания любой стратегии является адекватное понимание следующих основных видов решений, которые принимаются организацией в области стратегии управления персоналом.

- Отбор, продвижение и расстановка кадров по всем ключевым позициям организации.
- Оценка положения человека в организации.
- Система вознаграждения, обеспечивающая адекватную компенсацию, четко обозначенные выгоды и мотивацию поведения служащих на всех уровнях.
- Развитие управления, создающее механизмы повышения квалификации и продвижения по служебной лестнице.

Эти конкретные стратегические решения занимают ключевые позиции в стратегии использования и формирования потенциала персонала.

Одна из особенностей современной российской ситуации заключается именно в том, что **стратегия управления персоналом, или так называемая «стратегия человеческого фактора», все больше становится первичной и главной не столько в силу логики желаемого стратегического развития, но все чаще как единственный реально возможный стратегический фактор.**

Внутри каждого уровня той или иной стратегии в российской практике осуществляются следующие подходы:

- технологии командной игры,
- развитие лидерских качеств,
- управление корпоративной культурой,
- управление развитием персонала: развитие и обучение персонала,
- мотивация и оплата труда: системы оплаты труда; материальная и моральная мотивация.

Если говорить о стратегическом развитии персонала нашей организации, то пока трудно делать выводы о том, какой из выше обозначенных стратегий развития мы придерживаемся. Ситуация подлежит изучению. Но тот факт, что в практике работы используются технологии командной игры, актуализирована проблема корпоративной культуры (о ее управлении говорить еще очень рано, поскольку не охвачена основная часть – руководители структурных подразделений), выработана миссия, актуализирована проблема профессионального образования и дополнительной профессиональной подготовки, развивается система обучения некоторых категорий персонала, эффективно решаются вопросы мотивации и оплаты труда, все это говорит о качественных изменениях в организации.

Обучению в ЦБС всегда уделялось должное внимание. Большое достижение для организации в том, что развитие занимает достаточно высокое место в иерархии организационных ценностей. Как результат – у персонала и мно-

гих руководителей сформировалась устойчивая потребность и положительная мотивация в организации и участии в мероприятиях, направленных на развитие. Пока отсутствует система развития. Есть элементы, и это утешает.

Существенное достижение для организации – проект «Концепция стратегических направлений муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» г. Сургута на 2008–2015 гг. Вызывает сожаление тот факт, что пока ни в одном из стратегических направлений проекта не нашла отражения система обучения и развития персонала. Раздел 8 «кадровый менеджмент», как мне кажется, нуждается в некоторой корректировке. В частности, формулировка «Руководство учреждения ориентируется на установление длительных отношений с сотрудниками», носит размытый характер.

В настоящее время ценность работы, выполняемой персоналом, и стоимость продукции и услуг, продаваемых компаниями всех отраслей, во многом определяются знаниями и информацией, которыми владеют работники. Это обуславливает необходимость управления знаниями, так как их эффективное использование является ключевым фактором в изучении потребностей рынка и удовлетворении пользователей наиболее инновационным способом.

Предлагаю:

- С целью максимального раскрытия потенциала специалистов и руководящего состава МУК ЦБС в рамках концепции стратегических направлений «Централизованной библиотечной системы» г. Сургута на 2008–2015 гг. разработать стратегию развития персонала МУК ЦБС с привлечением ведущих специалистов организации.
- Разработать программы обучения и развития персонала по нескольким направлениям на всех уровнях без исключения: обязательное обучение, молодые специалисты, специалисты, подлежащие профессионально-квалификационному продвижению, кадровый резерв, самостоятельное обучение (с последующим анализом результатов).
- Уточнить понятие кадровой политики, как инструмента реализации стратегии управления персоналом, определяющего направление оперативной работы с кадрами и обеспечивающего ее соответствие стратегии развития организации.
- Продолжить работу по выработке ключевых компетенций как важной составляющей стратегии развития персонала, включить их в кадровый стандарт организации.
- Повышать приверженность персонала корпоративной культуре, миссии и ценностям организации через организацию и проведение развивающих форм работы.

- Создать внутри организации корпоративный университет (учебный центр) по обучению и развитию персонала.

Корпоративный университет (учебный центр) должен являться современным подходом к управлению развитием персонала крупных структур, обеспечивающим эффективность программ развития персонала и способствующим реализации стратегии развития организации.

Развитие персонала должно быть непрерывным процессом, в который вовлечены все сотрудники организации от руководителя до вспомогательного персонала.

Сделать организацию уникальной – задача очень сложная, но, только решив ее, можно сказать, что менеджмент в организации находится на высоком уровне.

Повышение квалификации сотрудников ЦБС: обучение по программе «Справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей»

В современных условиях идея непрерывного образования имеет особое значение для профессиональной подготовки библиотечных работников, не имеющих специального образования. Для того чтобы более полно реализовать себя в работе, современный библиотекарь постоянно должен совершенствовать свой профессиональный рост, расширять знания, четко реагировать на изменения внешней среды и быть восприимчивыми к нововведениям.

Кадровая ситуация в ЦБС за последние несколько лет непростая – приходят работать не только люди со специальным библиотечным образованием. В целом, в ЦБС на сегодняшний день примерно 65% библиотечных сотрудников имеют образование, не связанное с библиотечным делом. В основном, это сотрудники с педагогическим образованием. Новый сотрудник, не знакомый с особенностями библиотечной работы, зачастую испытывает затруднения. Это касается и планирования работы библиотеки, и учета, и выполнения запросов пользователей, и многих других процессов. Им просто необходима помощь библиотечных специалистов.

В течение нескольких лет сотрудники информационно-библиографического отдела ЦГБ проводят обучение новых сотрудников ЦБС по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию пользователей. До 2009 года обучение в первую очередь проводилось по поиску в электронном каталоге. Это объясняется тем, что новые сотрудники в основном работают на обслуживании, и им в повседневной работе приходится заниматься выполнением запросов пользователей.

В 2009 году методическим отделом был разработан «План адаптационного курса сотрудников МУК ЦБС г. Сургута». Один из блоков программы - обучение сотрудников по теме «Справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей». В подготовке и проведении занятий принимали участие 4 сотрудника информационно-библиографического отдела ЦГБ.

В ходе подготовки обучения ставилась цель – помочь сотрудникам в освоении библиотечно-библиографических знаний, научить азам библиографической работы, показать специфику данного направления.

Обучение проходили не только сотрудники, не имеющие опыта работы или опыт работы от 1 недели до 3-х лет, но и сотрудники, вышедшие из декретного отпуска.

Программа была рассчитана на сентябрь-декабрь 2009 года и январь-май 2010 года, по 4 занятия в месяц. В процессе обучения использовались различные формы работы – лекции (теоретический материал), практические занятия, индивидуальные консультации. Занятия проводились на базе Центральной городской библиотеки. Планируя проведение занятий, учитывались основные проблемы, которые были выявлены при формировании программы: график работы библиотек, план работы библиотек системы.

В программу обучения был включен не только теоретический материал, но и практика работы ЦБС за последние 10 лет.

Краткая характеристика тем.

Первая тема. «Справочно-библиографический аппарат библиотек ЦБС».

Помимо основной темы, уделялось внимание основам библиотечного дела в целом.

Вторая тема. «Справочно-библиографический фонд библиотеки».

На занятии были представлены библиографические пособия из фонда ИБО ЦГБ: библиографические указатели и ИНИОН РАН, летописи, реферативные издания. Раскрывалось содержание пособий, давались основные навыки подбора информации с использованием пособий.

Третья тема. «Поиск информации в электронном каталоге».

Из нашего наблюдения за работой новых сотрудников с электронным каталогом мы сделали вывод, что на рабочих местах им в первую очередь даются азы поиска. Это поиск по словарям с использованием всего нескольких поисковых полей: по автору, заглавию, ключевым словам. На занятиях раскрывались все виды поиска и возможности в 10 версии MAPK-SQL. Одно из занятий включало составление библиографических пособий малых форм с использованием отчетов в MAPK-SQL – списков литературы. Данное занятие преследует несколько целей: самообразование, повышение профессиональной компетентности, проверка умения ориентироваться в информационном потоке и работать с различными источниками информации. Одна из задач: не просто показать возможности информационных технологий, но и стимулировать их применение в практике сотрудников.

Четвертая тема. «Организация и методика справочно-библиографического обслуживания».

На наш взгляд, это одна из самых острых проблем в практике работы библиотек по библиографическому обслуживанию. На занятии сотрудники имели возможность познакомиться с учетной документацией по библиографиче-

ской работе, закрепить полученные знания на практике – определить вид справки, выполнить запрос и т.д.

Пятая тема. «Формы и методы информационной работы».

Данной теме уделялось особое внимание. Сложности возникали в том, что сотрудникам без специального образования трудно разделить такие понятия, как «групповое информирование» и «массовое информирование».

Полтора часа в программе было отведено для **повторения изученного материала**. Сотрудники могли еще раз пройтись по всем темам и задать вопросы для уточнения наиболее сложных моментов для каждого отдельно.

Заключительный этап – проверка знаний.

Были подготовлены:

- вопросы по всему изученному материалу;
- практические задания: по поиску в ЭК; по определению типа справки; по подбору литературы по теме, используя ЭК и библиографические пособия.

В программе отражены все основные моменты библиографической деятельности в библиотеках.

В течение 2009-2010 гг. обучение прошли 32 сотрудника. К сожалению, в нашей практике присутствует такой факт – многие из тех, кто прошел обучение, уволились из нашей системы. За прошедший период таковых 10 человек.

Через 6 месяцев после окончания обучения выборочно проведен мини-опрос. Прошедшим обучение было предложено ответить на 6 вопросов.

Результаты опроса:

1. Устраивал ли вас график занятий:

- а) да – 8
- б) нет -2

2. Как вы применяете полученные знания в повседневной работе?

- поиск в ЭК;
- выполнение запросов пользователей.

3. Какие из предложенных тем показались наиболее сложными:

- «Справочно-библиографический аппарат библиотек ЦБС»;
- «Справочно-библиографический фонд библиотеки»;
- «Поиск информации в электронном каталоге»;
- «Организация и методика справочно-библиографического обслуживания»;
- «Формы и методы информационной работы».

4. Оцените уровень проведенных занятий:

- получили необходимые знания - 8
- ожидали получить другие знания;
- недостаточно времени для усвоения материала – 2;
- ваш вариант ответа.

5. Что можно добавить в программу:

- **больше практических занятий;**
- **изучение опыта работы других библиотек.**

6. Какие, на ваш взгляд, вопросы, связанные с обслуживанием пользователей, необходимо рассматривать на занятиях по обучению сотрудников основам библиотечного дела?

- **более подробно изучить расширенный поиск;**
- **изучить методику выполнения сложных запросов;**
- **изучить опыт работы других библиотек;**
- **изучить все аспекты обслуживания пользователей.**

По результатам проведенных занятий и опроса сделаны следующие выводы:

- недостаточно часов, предусмотренных в программе, для изучения объема материала по темам;
- сложности в составлении графика проведения занятий;
- сотрудники без библиотечного образования труднее воспринимают материал по библиографической работе библиотек (просят упростить разъяснения по библиографии).

Изучив опыт работы других библиотек по обучению новых сотрудников за последние 5 лет, предлагаем внедрять в практику новые для нашей ЦБС формы обучения и обмена информацией:

- защита программ и проектов структурных подразделений ЦБС, авторских программ библиотекарей (в процессе которой на суд коллег представляются перспективные планы, идеи, разработки, проходит их совместное обсуждение, вырабатываются рекомендации и предложения по совершенствованию деятельности);
- деловые игры (по библиотечной практике);
- День специалиста (для библиотечных работников);
- День библиографа (работа сотрудников библиотек системы в структурных подразделениях ЦГБ в должности библиографа).

Принять участие в мероприятиях могут не только новые сотрудники, но и специалисты с опытом работы.

Предложения

1. Обучение сотрудников библиотек системы должно осуществляться всеми отделами ЦБС с учетом их направления деятельности:
методический отдел – обучение по ведению статистического учета, планированию работы;
ЦДБ – по организации работы с детьми;

отдел абонементов и отделы читальных залов - по библиотечному обслуживанию пользователей, проведению массовой работы, по работе с отчетами в БД;

информационно-библиографический отдел — по информационному, справочно-библиографическому обслуживанию пользователей, работы по МБА и ЭДД;

отдел комплектования — по вопросам комплектования библиотечного фонда;

отдел организации фондов и каталогов — по вопросам хранения, организации и использования библиотечного фонда ЦБС, учету и обработке документов;

отдел автоматизации и технических средств — по внедрению новых информационных технологий, по обучению навыкам работы с автоматизированными информационно-библиотечными системами, программами, действующими в МУК ЦБС.

2. Проводить методические мероприятия для той или иной категории сотрудников в методическом кабинете ЦГБ и других структурных подразделениях ЦБС.
3. Проводить методические, обучающие, показательные мероприятия на базе библиотек системы, т. к. помимо посещения конкретного мероприятия, библиотечные работники ЦБС смогут изучить опыт работы своих коллег.
4. В целях 100% охвата материала по темам внедрить в практику дистанционное обучение сотрудников – отправлять задания для самостоятельной работы. (Использовать внутреннюю связь между библиотеками - программа Pidgin).
5. В целях совершенствования системы обучения сотрудников, максимального приближения методической деятельности к потребностям практики в библиотеках ЦБС регулярно изучать (примерно 2 раза в год) мнение специалистов системы о качестве и эффективности обучающих мероприятий.

Считаю, что внедрение данных предложений может стать перспективным направлением в методической деятельности ЦБС.

Создание механизма непрерывного профессионального обучения, реализация интеллектуального и творческого потенциала библиотекарей, содействие профессиональному росту молодых специалистов могут стать основными задачами в области системы повышения квалификации.

Самоменеджмент как способ повышения эффективности работы руководителя библиотеки

Актуальность выбранной мною темы «**Самоменеджмент как способ повышения эффективности работы руководителя библиотеки**» определяется тем, что каждый из нас должен уметь организовать свой труд так, чтобы эффективность была максимальной, чтобы использовать свои возможности, преодолевать негативные обстоятельства, как на работе, так и в личной жизни.

Так что же такое *самоменеджмент*?

По определению профессора Л.И. Зайверта, ведущего эксперта по рационализации труда менеджеров, *самоменеджмент* представляет собой последовательное и целенаправленное использование испытанных методов работы в повседневной практике для того, чтобы оптимально и со смыслом использовать своё время.

Можно сказать проще, *самоменеджмент*, а более правильно, *самоуправление* – самостоятельность и личное управление самим собой.

Планирование личного времени руководителя связано с разработкой определённого режима рабочего дня, который должен соблюдаться, уточняться, постепенно превращаться в норму. Это первоначальный этап по совершенствованию организации труда. Изучение затрат рабочего времени нужно начинать с анализа существующей организации труда, определения перечня библиотечных процессов, подлежащих нормированию.

Перечислю основные **методы изучения затрат рабочего времени**:

- хронометраж,
- фотография рабочего дня,
- групповая ФРД,
- моментные наблюдения,
- самофотография,
- фотохронометраж.

Установление норм, а также проверка их выполнения в библиотеке базируется на двух основных методах: статистическом и аналитическом.

В основе *статистического метода* лежит учёт выполненной работы по каждому процессу и затраченного на это времени. Ведётся такой учёт путём фотографии или самофотографии рабочего дня, когда сторонним наблюдателем (фотография), либо самим библиотекарем (самофотография) фиксируется на специальных бланках последовательный учёт всех технологических операций, проведённых в течение дня, и времени, затраченного на каждую

операцию. В результате многократно повторяемого учёта (не менее двух недель) устанавливается норма, т.е. средняя затрата времени на одну операцию.

Сущность *аналитического метода* заключается в том, что нормируемый процесс разделяется на отдельные операции, и норма устанавливается на основе изучения каждой операции и их рационализации.

Все применяемые методы взаимосвязаны и дополняют друг друга. В зависимости от цели исследования предпочтение отдаётся тому или иному виду.

Для изучения затрат рабочего времени руководителя библиотеки я применила метод аналитического нормирования – *хронометраж*.

Цель работы:

- Определить расход рабочего времени на административно-хозяйственную деятельность, в том числе на планово-отчётную деятельность.
- Результаты работы оформить таблицей.
- Определить долю освободившегося времени согласно «*Анализу труда руководителя и затрат его рабочего времени*» на выполнение перечисленных библиотечных процессов.

Одной из основных причин неэффективного использования времени является отсутствие чёткой и ясной цели предстоящей деятельности.

Эффективный метод постановки и достижения целей разработал известный бизнес-консультант Б. Трейси. Этот **метод состоит из семи последовательных этапов:**

1. Определите свою цель.
2. Записывайте свои мысли и планы.
3. Определите сроки достижения цели.
4. Составьте перечень действий, которые предстоит выполнять для достижения цели.
5. На основе имеющегося перечня составьте план действий.
6. Немедленно приступайте к практической реализации составленного плана.
7. Каждый день делайте хоть что-нибудь, что приближает вас к поставленной цели.

Если осознать, что время, которое мы выделяем для работы, составляет в среднем 40 часов в неделю, то с неизбежностью можно прийти к выводу, что у нас никогда не будет достаточно времени для того, чтобы заниматься своими делами в полном объёме.

Поэтому, выполняя *хронометраж* своего рабочего времени, я старалась применить метод Б. Трейси.

Чтобы научиться рационально использовать время, надо знать свои слабые места. Многие руководители жалуются на перегрузки. Но очень часто виновата не перегрузка, а неумение и нежелание планировать своё время. Если руководитель не умеет определить приоритеты, постоянно отвлекается на второстепенные дела, то он, как правило, не имеет времени на отдых, общение, самообразование. Так как же выявить свои слабые места? Как признать самому себе в том, что очень часто мы используем время не рационально?

Не всегда у руководителя есть желание письменно фиксировать свои дела и указывать сроки реализации. Зачастую нам кажется, что сделать запись лишний раз в блокнот – пустая трата времени. Нужно приучать себя каждый день составлять список дел по приоритетам. Важнейшие дела делать в первую очередь. Проанализировав свой рабочий день, я поняла, что не всегда правильно его планирую. Не умею говорить «нет», когда на моё время претендуют другие, а мне необходимо закончить более важные дела. Не всегда получается свой рабочий день освободить от незапланированных встреч, телефонных разговоров и т.д. Понимаю, что много времени уходит на рутинную работу, которую можно поручить подчинённым, но продолжаю выполнять то, что привыкла делать сама.

Немецкий учёный Л.И. Зайверт разработал технологию управления временем для менеджера, предложив изменить подход к решению нескончаемого потока проблем, которые обрушиваются на руководителей ежедневно.

Основу технологии составляют четыре принципа, применяя которые, можно добиться эффективной экономичности в использовании рабочего времени.

1. **Принцип приоритетов** (расстановка задач по степени важности).
2. **Принцип Парето** (принцип наименьших усилий или, по-другому, правило 80/20).
3. **Принцип делегирования полномочий** (передача части полномочий).
4. **Принцип корзины** (нельзя позволять рутинной текучке поглотить себя).

Принцип делегирования полномочий заключается в передаче части полномочий с более высокого уровня на более низкий. Использование этого принципа является важным приёмом для более эффективного расходования рабочего времени. Считаю его одним из самых главных, и буду стараться как можно чаще применять в работе. Ведь поручая другим людям то, что в *их силах выполнить*, мы освобождаем время для решения задач, которые никто, кроме нас, не выполнит.

Делегирование полномочий:

- Организация внутрисистемного книгообмена.
- Подготовка документов на списание.
- Заполнение бухгалтерских ведомостей.

- Ведение журнала учёта книг взамен утерянных.

Теперь о результатах проделанной работы, полученных методом *хронометража*:

В *Таблице №2* (Приложении 1), представлены результаты наблюдений:

- перечень библиотечных процессов;
- затраты времени на одну единицу учёта;
- расход рабочих часов;
- факторы, влияющие на продолжительность работы.

В 2009 году *Фонд рабочего времени* заведующего библиотекой составлял 1490,4 рабочих часов (*Таблица № 1*, Приложение 1) и согласно «*Анализу труда руководителя и структуры затрат его рабочего времени*», в течение года на административно- хозяйственную деятельность руководитель библиотеки тратит 450,0 часов, что составляет 30,1% рабочего времени, в том числе на планово-отчётную деятельность 59,0 часов (3,9%).

Предполагаемые результаты:

- Сокращение затрат рабочего времени заведующего библиотекой на 20% в результате делегирования полномочий, что позволит освободившееся время использовать на выполнение других обязанностей. Например:

1. Организация дополнительных пунктов нестационарного библиотечного обслуживания (СПК-3; школа №25; Нефтяной техникум и т.д.).
2. Разработка проектов и программ, направленных на привлечение пользователей.
3. Партнёрские отношения.

В 2006 году мною также проводилось исследование по изучению затрат рабочего времени на примере заведующего городской библиотекой, но другим методом – *самофотографии рабочего дня*. Метод СФРД был применён в практической части дипломной работы «*Руководитель библиотеки: современные требования к профессии и личности*».

Очень коротко скажу о проведённом исследовании.

Цель работы: оценка рациональности использования рабочего времени и выявление резервов повышения эффективности трудовой деятельности.

Напомню, что *самофотография рабочего времени* – это учёт выполненной работы по каждому процессу и время, затраченное на эту работу.

Выполнение всех видов работ и перерывов я фиксировала на протяжении двух рабочих недель. Заполнение СФРД проводила последовательно, т.е. в порядке выполняемых операций.

По окончании работы методом СФРД пришла к выводу, что этот метод не совсем подходит для изучения затрат времени заведующего библиотекой, т.к. работа руководителя настолько разноплановая, что в разные периоды дея-

тельности результат может быть абсолютно противоположным при одинаковом количестве времени, затраченном на проведение исследования. Например, на *планово-отчётную деятельность* в ноябре или декабре потребуется времени намного больше (годовые планы-отчёты), чем в июле или августе. Думаю, что метод СФРД будет наиболее эффективен в тех организациях, где выполняются относительно однообразные операции.

Подводя итог сказанному, нельзя не согласиться с мнением известных теоретиков в области менеджмента - *невозможно эффективно управлять другими людьми, если не научился управлять собой*. И в заключение хочется привести высказывание профессора Л. И. Зайверта: *«Находите время для работы – это условие успеха. Находите время для размышлений – это источник силы. Находите время для дружбы – это условие счастья!»*

Приложение №1

Фонд рабочего времени заведующего городской библиотекой № 3

Таблица 1

ФИО	Всего календарных дней в году	Выходные	Праздничн.	Отпуск	Потери рабочих дней	Всего рабочих дней	Всего рабочих часов
1	2	3	4	5	6	7	8
Сапрунова Е.А.	365	87	12	54	5	207	1490,4

Расход рабочего времени на год заведующего городской библиотекой № 3

Таблица 2

№ п/п	Наименование библиотечных процессов	Периодичность, в год	Предполагаемое кол-во	Затраты времени на одну ед. учёта (час, мин)	Расход рабочих часов	Факторы, влияющие на продолжительность работы
1	2	3	4	5	6	7
<i>Административная деятельность:</i>						
1.	<u>Работа с документами:</u> сверка документов, регламентирующих административно – хозяйственную деятельность библиотеки.	1р./год	30 наимен. докум.	10 мин.	10 х 30 = 5 ч.	Сверка имеющихся в наличии документов с перечнем необходимых по списку, внесение изменений.
2.	<u>Ведение документации:</u> работа с новыми документами, полученными в ЦГБ (приказами, распоряжениями, методическими письмами и т.д.):	10р./год	2-3 докум.	20 мин.	20 х 3 = 1 ч. 1 х 10 р. = 10ч.	-распечатка документов -ознакомление сотрудников -подшивка документов в папку «Приказы», «Инструкции», «Методические письма» и т.д. В год – 10 производств. совещаний

№ п/п	Наименование библиотечных процессов	Периодичность, в год	Предполагаемое кол-во	Затраты времени на одну ед. учёта (час, мин)	Расход рабочих часов	Факторы, влияющие на продолжительность работы
1	2	3	4	5	6	7
3.	<u>Производственное совещание:</u> - подготовка - участие	10р./год	10	20 мин. 2ч.30 мин.	20 x 10 = 3ч.20мин 2,5 x 10 = 25ч.	В год – 10 производственных совещаний
4.	<u>Методический день:</u> посещение структурных подразделений ЦБС: - отдела кадров - бухгалтерии - методического отдела - ООФ и К - ИБО и т.д.	3-4 р./месяц	30р./год	3 ч. (на одно посещ.)	3 x 30 = 90ч.	Пятница – методический день
5.	Участие в работе методического совета	2-3р./год	3	2ч.	2ч. x 3 = 6 ч.	Темы 2009 года: 1. Перевод пользователей библиотек ЦБС, входящих в корпоративную базу читателей, на обслуживание по единому чит. билету. 2. Организация учёта СБО. 3. Организация летнего читального зала.

№ п/п	Наименование библиотечных процессов	Периодичность, в год	Предполагаемое кол-во	Затраты времени на одну ед. учёта (час, мин)	Расход рабочих часов	Факторы, влияющие на продолжительность работы
1	2	3	4	5	6	7
6.	Составление <i>Служебной записки</i>	6-7р./год	7	1 ч.	1 ч. x 7 = 7 ч.	<u>Темы 2009 года:</u> 1.Платные услуги в библиотеке (факторы изменения показателей объёма выполненных услуг за 2007 –2009 гг.) 2.Новая форма учёта СБО 3.Исполнение обязанностей на период ежегодного отпуска 4.Комплектование на 2010 год (количество новых документов; распределение по содержанию; тематика новых поступлений) 5.Приобретение библиотечного оборудования.
7.	<u>Издательская деятельность:</u> - «Объявления» для читателей - «Заявки» на оформление книжной выставки	3р./год 7р./год	3 7	25 мин. 30 мин.	25 x 3 = 1ч.15мин · 30 x 7 = 3ч 30 мин.	
8.	Табель рабочего времени <i>График выходных и праздничных дней</i>	12р./год 12р./год	12 12	1 час 30 мин.	1ч. x 12 = 12ч. 30 x 12 = 6ч.	Составление табеля и графика
ИТОГО:170,0						

№ п/п	Наименование библиотечных процессов	Периодичность, в год	Предполагаемое кол-во	Затраты времени на одну ед. учёта (час, мин)	Расход рабочих часов	Факторы, влияющие на продолжительность работы
1	2	3	4	5	6	7
<i>Хозяйственная деятельность:</i>						
9.	<u>Работа с бухгалтерскими документами:</u> - Заполнение журнала «Оборотная ведомость по основным средствам» - Заполнение журнала «Оборотная ведомость по материальным запасам»	4р./год 12р./мес	110 зап. 30 зап.	2 мин. 2 мин.	$2 \times 110 = 3 \text{ ч.} 40 \text{ мин.}$ $3,4 \text{ ч} \times 4 = 14 \text{ ч.} 40 \text{ мин.}$ $2 \times 30 = 1 \text{ ч.}$ $1 \text{ ч} \times 12 = 12 \text{ ч.}$	Список наименования предметов ежегодно сверяется и вновь переписывается.
10.	<u>Списание библиотечного оборудования:</u> - подготовка актов на списание основных средств и малоценных предметов	1р./год	2 акта	40 м.	$40 \times 2 = 1 \text{ ч.} 20 \text{ м.}$	
11	<u>Инвентаризация:</u> 1. Подготовка библиотечного оборудования к проведению инвентаризации 2. Подготовка документов к проведению инвентаризации библиотечного оборудования	1р./год 1р./год 1р./год	110 наimen. 2 журн. 1	3 м. 1 ч. 15 м. 3 ч.	$3 \times 110 = 5 \text{ ч.} 30 \text{ м.}$ $1,15 \times 2 = 2 \text{ ч.} 30 \text{ м.}$ $3 \times 1 = 3 \text{ ч.}$	Проверка наличия инвентарных номеров на предметах, наклейка инвентарных номеров в случае их отсутствия, вывоз списанного оборудования и малоценных предметов, передача в другие структурные подразделения.

№ п/п	Наименование библиотечных процессов	Периодичность, в год	Предполагаемое кол-во	Затраты времени на одну ед. учёта (час, мин)	Расход рабочих часов	Факторы, влияющие на продолжительность работы
1	2	3	4	5	6	7
.	3.Проведение инвентаризации 4.Устранение нарушений после окончания инвентаризации	1р./год	1	4ч.	4 x 1 = 4ч.	Оформление документов (отметка о списании предметов, подготовка списка имеющегося в наличии библиотечного оборудования), сверка по инвентарному списку остатков оборудования и хоз. инвентаря. Инвентаризация проводится зам. директора по АХЧ и бухгалтером ЦБС. Внесение исправлений с учётом всех замечаний и предписаний.
12.	Заявка на приобретение или замену библиотечного оборудования	1р./год	1	45 м.	45 x 1 = 45м.	Подготовка
13.	Заявка на приобретение канцелярских и хозяйственных принадлежностей	4 р./год	4	30м.	30х 4 = 2ч.	Подготовка
14.	Платные услуги	ежедневно	250 чеков/год	5 м.	5 x 250 = 20,8ч.	Подготовка документов для сдачи денежных средств в бухгалтерию ЦБС: - копирование чеков - наклейка чеков в <i>Книгу учёта</i> - запись в <i>Журнал кассира</i> - подсчёт денежных средств для сдачи в кассу ЦБС.

№ п/п	Наименование библиотечных процессов	Периодичность, в год	Предполагаемое кол-во	Затраты времени на одну ед. учёта (час, мин)	Расход рабочих часов	Факторы, влияющие на продолжительность работы
1	2	3	4	5	6	7
15.	«АКТ на списание расходных материалов»	2р./год	2	30м.	30 х 2 = 1ч.	Подсчёт количества использованной бумаги на сервисные услуги по журналу. Заполнение акта на списание.
16.	Заявка по телефону в диспетчерскую службу обслуживающих организаций	4-5 р./год	4	5 м.	5 х 4 = 20 м.	Например: - ЗАО «Копи - Плюс»; - ЗАО «Запсибснабком-плект»; - ООО «Инфоспецстрой»; - ООО «Связь – город».
17.	Посещение библиотеки представителями обслуживающих организаций по заявке	2р./год 8р./год	2 8	10м. 2м.	10 х 2 = 20м. 2 х 5шт. = 10м. 10м. х 8 = 1ч20м.	- ЗАО «Копи-Плюс»: замена тонера в копировальном аппарате «Коника 1312». - ЗАО «Запсибснабком-плект»: замена ламп дневного освещения (4-5 штук).
ИТОГО:68,05						
<i>Работа с фондом:</i>						
18.	Приём и учёт поступивших документов	11-12/ год	11 пар- тий	1ч.30ми н.	1,30 х 11 = 16, 30ч.	- Приём документов. - Сверка поступивших документов по накладной (подсчёт количества, суммы). - Запись в Книгу суммарного учёта.

№ п/п	Наименование библиотечных процессов	Периодичность, в год	Предполагаемое к-во	Затраты времени на одну ед. учёта (час, мин)	Расход рабочих часов	Факторы, влияющие на продолжительность работы
1	2	3	4	5	6	7
19.	Обработка новой партии книг	11-12/год	11 парт. (100-120 шт.)	3м.	3 x 110 шт.=5ч.30м. 5ч.30м.. x 11 = 60ч.30м.	- Работа с индикаторами на новые документы (расстановка в каталог). - Отметка о местонахождении документа: ч/зал; абонемент. - Передача документов на абонемент или в чит. зал.
20.	Изъятие из фонда документов на списание и передачу в ОРФ	1р./год	500 шт.	1 м.	1 x 500 = 8ч.30м.	- Ветхой литературы на списание. - Многоэкземплярной для передачи в ОРФ.
21.	Отбор индикаторов на списание документов и передачу в ОРФ	1р./год	500 шт.	1,5м.	1,5 x 500 = 12ч.30м.	Изъятие индикаторов на документы, списанные из фонда библиотеки.
22.	Оформление книг взамен утерянных	4р./год	20 шт./год	5м.	5 x 20 = 1ч.40м.	Регистрация. Запись в Журнал взамен утерянных
ИТОГО:98,6						
<i>Внестанционарное обслуживание:</i>						
23.	Организация вне-станционарного обслуживания:	1р./год 4р./год	1 4	5ч. 3ч.	5 x 1 = 5 ч. 3 x 4 = 12ч.	- Заключение договора между библиотекой и организацией. - Оформление документов (договор, дополнительное соглашение, написание книжных формуляров и т.д.). - Обмен документов (книги, периодические издания).
ИТОГО:17,0						

№ п/п	Наименование библиотечных процессов	Периодичность, в год	Предполагаемое кол-во	Затраты времени на одну ед. учёта (час, мин)	Расход рабочих часов	Факторы, влияющие на продолжительность работы
1	2	3	4	5	6	7
<i>Внутрисистемный книгообмен:</i>						
24.	Организация внутрисистемного книгообмена	2р./год	300	0,5м.	0,5 x 300 = 2ч.30м.	Передача документов в детские библиотеки. Отбор документов (детективы, женские романы, пороза современных писателей) для детских библиотек. Изъятие книжных формуляров. Передача книг в детские библиотеки. Передача книги периодических изданий в ГТБ №3 из детских библиотек. Отбор документов в детских библиотеках (Б.№4, Б. №30) для читателей до 14 лет. Написание книжных формуляров.
		2р./год	300	0,1м.	0,1 x 300 = 30м.	
		2р./год	2	1ч.	1 x 2 = 2ч.	
		2р./год	400	0,5м.	0,5 x 400 =	
		2р./год	400	1м.	3,3 ч. 1 x 400 = 6,6ч.	
ИТОГО:14,5						
<i>Планирование. Отчётная деятельность:</i>						
25.	Составление планов деятельности: • Месячный • Годовой	12р./год	12	30м.	30 x 12 = 6ч.	На составление годового плана нужно не менее 3 рабочих дней, примерно 20 час:
		1р./год	1	20ч.	20 x 1 = 20ч.	- определение задачи года; - уточнение сроков выполнения; - написание плана; - согласование и утверждение.

№ п/п	Наименование библиотечных процессов	Периодичность, в год	Предполагаемое кол-во	Затраты времени на одну ед. учёта (час, мин)	Расход рабочих часов	Факторы, влияющие на продолжительность работы
1	2	3	4	5	6	7
26.	Составление статистических и информационных отчётов: • Квартальный • Годовой	4р./год 1р./год	4 1	2ч. 25ч.	2х 4 = 8ч. 25х 1 = 25ч.	
ИТОГО:59,0						
<i>Работа с персоналом:</i>						
27.	Подготовка документации и проведение инструктажей по вопросам ОТ, ПБ и мероприятиям ГО и ЧС.	2р./год	2	1ч.	1 х 2 = 2ч.	
28.	Подготовка документации и проведение учебно – практических занятий по ОТ, ПБ и ЧС.	4р./год	4	1ч.	1 х 4 = 4ч.	
29.	Проведение повторных инструктажей по ПБ на рабочем месте согласно перечня.	12р./ год	12	30м.	30 х 12 = 6ч.	
30.	Планёрки	10р./год	10	1ч.	1 х 10 = 10ч.	
ИТОГО:22,0						
ВСЕГО:450,0						

«Библиотека 2.0» как площадка для профессиональной саморефлексии и инкубатор инновационных идей

К новым подходам в библиотечной деятельности относится такое интересное и актуальное явление как «дванольная библиотека». В последнее время эта тема широко обсуждается как в интернет-сообществах, так и на страницах профессиональных журналов. Число пользователей интернет растет с каждым днем, а это значит, пришло время воспользоваться всеми интернет-возможностями для расширения круга читателей, для продвижения библиотечных сервисов в сети, а также для профессионального роста.

Определение «библиотеки 2.0».

Первые термин "библиотека 2.0" употребил в своем блоге "LibraryCrunch" Майкл Кейси в сентябре 2005 г. как «постоянное изменение и эволюцию с пользователем в центре, политику, а не технологию». Джон Блайберг называет библиотеку 2.0 «частью повсеместной эволюции, процессом стирания граней между технологией и индивидуальностью». Современное понятие означает модернизированные формы библиотечных услуг посредством интернет-технологий с акцентом на участие пользователей и взаимодействие между ними. Концепция библиотеки 2.0 заимствована от веб 2.0 (технология наполнения сайта содержанием самими пользователями, а не только разработчиками) и имеет схожую философию. По уровню развития интернет-технологии можно разделить на: * веб 1.0 – первые интернет-технологии с базовым функционалом; * веб 2.0 – современные интернет-технологии с широким функционалом (в первую очередь - наличие социальных сетей); * веб 3.0 – интернет-технологии будущего, которые решают конкретные проблемы. Соответственно: *библиотека 1.0 – традиционная библиотека; *библиотека 2.0 – современная библиотека с широким функционалом (в нашем случае конгломерат традиционной библиотеки, виртуальной библиотеки и пространства межкультурных коммуникаций) и *библиотека 3.0 – библиотека будущего.

Вообще, понятие "библиотека 2.0" довольно широкое. В него входят следующие онлайн-сервисы: открытый доступ к книгам; системы управления электронной подпиской; одновременный поиск по всем электронным ресурсам; каталог с возможностью добавления комментариев, подборки книг; RSS потоки (данные, представленные в формате RSS). Большинство блогов (сетевых дневников) и многие новостные источники предоставляют информацию в этом формате. Обычно говорят, что такие потоки состоят из «сообщений» –

каждое сообщение является записью в дневнике или новостью для новостного источника; виртуальное справочное обслуживание; участие в корпоративных проектах; RFID(метод автоматической идентификации объектов, в котором посредством радиосигналов считываются или записываются данные, хранящиеся в так называемых транспондерах, или RFID-метках, по своей сути близки к штрих-кодам); наличие «пространства» в социальных сетях, виртуальных мирах, создание и ведение своих блогов и вигов (веб-сайты, структуру и содержимое которых пользователи могут сообща изменять с помощью инструментов, предоставляемых самим сайтом). Известнейший вики-сайт – Википедия.

Более подробно остановлюсь на одной из составляющих «дванольной библиотеки» – блогах. Сам термин «блог» появился 17 декабря 1997 года. Тогда впервые ДжориБергер, создатель и редактор сетевого дневника RobotWisdom, использовал слово weblog. Оно было образовано из фразы loggingtheWeb, "веду дневник в Сети", а потом глагол превратился в существительное. Весной 1999 года создатель блога «Peterme» Питер Мерхольц разложил термин weblog на две части – weblog ("мы ведем дневник"). На основе слова blog был образован и новый глагол – toblog, означающий "вести дневник". Блог – это веб-сайт, на котором в обратном хронологическом порядке публикуются короткие записи (посты). Людей, ведущих блог, называют блоггерами. Совокупность всех блогов в сети принято называть блогосферой.

Концепция блогов.

По авторскому составу блоги могут быть личными, групповыми (корпоративными, клубными и т.п.) или общественными (открытыми). По содержанию – тематическими или общими. Отличия блога от традиционного дневника обусловлены сетевой средой его расположения: блоги обычно публичны или доступны хотя бы определенному множеству пользователей сети. Это определяет и отличия блоговых записей от дневниковых: первые обычно предполагают сторонних читателей, которые могут вступить в публичную полемику с автором (в отзывах к блог-записи или своих блогах). Для блогов характерна возможность публикации отзывов (так называемых «комментариев») посетителями. Это делает блоги средой сетевого общения, имеющей ряд преимуществ перед электронной почтой, группами новостей, веб-форумами и чатами.

Среди субъективных преимуществ:

- демонстрация физического существования блоггера, само наличие блога и ведущего его блоггера показывает заинтересованным в этом человеке лицам, что он жив-здоров (что может быть важно для членов семьи или знакомых, живущих далеко), занят интересным делом и готов к общению;

- самореализация, самооценка блоггера повышается из-за внешнего признания его блога, а также благодаря возможности немного заработать;
- возможность немедленного написания комментария к сообщению в блоге и необязательность регистрации перед оставлением комментария упрощают принятие решения об отклике.

К объективным преимуществам относятся:

- сравнительная легкость ведения блогов, побуждающая многих становиться блоггерами, результатом чего является быстрый рост блог-сферы;
- отсутствие необходимости устанавливать или загружать дополнительное программное обеспечение (в отличие от почтовой программы, сервиса мгновенных сообщений, например), что упрощает начало общения;
- общественный характер обмена мнениями, который, в отличие от обмена электронными письмами, стимулирует полемику, повышает уровень дискуссии, увеличивает значимость рассматриваемых вопросов.

Библиотечные блоги.

История появления блогов на библиотечные темы уходит корнями в 1998 г., по крайней мере, в некоторых странах (Россия опоздала почти на 9 лет). С тех пор их число медленно росло до 2003 года, когда стало появляться все больше блогов в разных странах. Сколько библиотечных блогов в мире – никто не знает, да и любое, названное здесь число, устареет уже через неделю. Например, в США в настоящее время существует около 800 активно наполняющихся и доступных широкой публике библиотечных блогов. Это немного. В России – около 40. Еще меньше.

Применение технологий веб 2.0 в библиотеках может способствовать созданию концептуально других библиотечных сайтов, баз данных, электронных каталогов, порталов. Хотя библиотека 2.0 и использует технологии 2.0, это не означает замену уже используемых традиционных технологий, а скорее, предполагает дополнительный функционал.

Не надо противопоставлять сайт, относящийся к библиотеке 1.0 и блог, одно из составляющих библиотеки 2.0. Сайт и блог бьют в один нерв, но разными средствами. Даже модернизированный сайт не даст возможность вести общение на таком уровне как блог: различны стилистика и характер рефлексии. На сайте констатируют, в блоге размышляют. В блоге индивидуальная позиция. Блог расширяет контекст повседневной библиотечной деятельности и создаёт пространство – поле для информационно-библиотечного БЫТА, работающего на развитие. В повседневной библиотечной деятельности, работе с информацией и ориентацией на чужие интересы и потребности всегда

есть нехватка личностного «я», блог её восполняет, представляя человека во плоти и крови с мельчайшими нюансами, вкусами и мнениями. В блоге индивидуальная позиция и многообразие мнений принципиальны. Совсем по Вольтеру: «Я могу быть не согласен с Вашим мнением, но я готов жизнь отдать за Ваше право высказать его».

На самом деле принципы веб 2.0 предлагают библиотекам много возможностей для лучшего обслуживания уже сложившейся аудитории, технологии лишь могут помочь библиотекам создать новую среду, ориентированную на пользователя.

В более широком понимании, библиотека 2.0 представляет собой совершенно новую философию, в которой пользователь становится равноправным участником библиотечного процесса. Это означает, что пространство вашей библиотеки (реальное или виртуальное) становится более интерактивным, общим, отвечающим потребностям сообщества.

Блог как способ продвижения библиотечных услуг.

Библиотеки уже используют блоги для продвижения библиотечных сервисов. Наиболее очевидное применение – распространение библиотечных новостей, которые необходимо постоянно обновлять, желательно, тратя на это минимум времени и усилий. Программы для создания блогов делают эти обязанности достаточно простыми для любого пользователя. Но существуют и другие способы получения пользы от блогов: маркетинг библиотечных сервисов.

Дарлен Фихтер (президент интернет-службы лондонской компании "Северное Сияние (NorthernLights), молодой и богатый гигант, поглотивший очень многие известные издательства, телекоммуникационные и интернет-компании) советует:

«Создайте блог и постоянно помещайте в нем информацию о различных библиотечных событиях и программах. Постарайтесь вынести эту информацию за пределы сайта вашей библиотеки. Создайте rss-поток и сообщите о нем всем членам вашего сообщества (кафедрам, факультетам, отделам, другим библиотекам) для того, чтобы они смогли добавить заголовки содержания на свои сайты или просматривать их с помощью ридера (программы для чтения rss-потоков)».

Коммерческие сайты стараются сделать так, чтобы каждый посетитель возвращался к ним снова и снова. Библиотеки могут делать то же самое. Дайте вашим читателям возможность подписаться на блог по e-mail, поместив на сайт специальную форму. Такая реализация маркетинга по запросу дает вам возможность регулярно посылать библиотечные новости непосредственно на почтовый ящик пользователя. Это также стимулирует пользователей возвращаться на сайт библиотеки.

Поддерживайте своих преданных пользователей. Бесспорной популярностью среди читателей пользуются сообщения о том, какие новые книги, фильмы или диски появились в фонде библиотеки. Подумайте о создании в блоге разделов, посвященных различным жанрам: мистика, ужасы, научная фантастика, любовные романы и т.д. Если это блог научной библиотеки, то создавайте специальные подборки новых ресурсов и сайтов для различных подразделений или факультетов.

Расширяйте границы своего сообщества. Публикуйте обзоры и рецензии новых книг и списки книжных премий. Поощряйте комментарии и предложения. Дайте читателям пространство для обсуждения прочитанной книги, предлагайте им рекомендовать интересные, понравившиеся им издания.

Устанавливайте новые связи. Вы не собираетесь расширить свою аудиторию? Почему бы не сделать блог на иностранном языке с короткими аннотациями предстоящих программ или новых ресурсов. Может, вы хотите привлечь внимание учителей, чтобы продвигать библиотечные услуги и сделать так, чтобы школьные визиты приносили пользу, как школам, так и библиотеке. Может стоит начать новостной блог специально для учителей? Вы можете заострить внимание на специальных сервисах для учителей, программах для школ, списках книг или интернет-ресурсах и др. В некоторых блогах можно публиковать развернутые сообщения и даже тематические статьи.

Чтобы аудитория узнала больше о библиотечных услугах, мероприятиях можно использовать социальные сети. Социальные сети – очень перспективный ресурс для рекламы библиотеки и ее услуг.

Коллеги из Свердловской университетской библиотеки долго думали, а стоит ли вообще заводить страничку «ВКонтакте» для библиотеки. Даже проводили небольшой опрос на страничке университета, где на призыв откликнулось только 3 человека, лишь один из которых был категорически "против".

Зная, что практически все читатели чуть не круглосуточно сидят в интернете, а половину этого времени проводят именно «ВКонтакте», посчитали, что игнорировать подобную площадку для размещения информации о библиотеке, ее ресурсах и услугах просто нелогично.

Страничка может быть не только площадкой для общения читателей и библиотекарей, но и читателей с читателями, и библиотекарей с библиотекарями: обсуждение новых выставок, прочитанных книг, всего того хорошего, что есть в библиотеке и того, что может сделать ее лучше. В общем, они сделали еще один маленький шагжок на пути к библиотеке 2.0.

Обзор библиотечных блогов. Мой персональный блог.

Кроме того, коллеги из этой же библиотеки ведут свой очень популярный и интересный блог – «Мышь библиотечная». Мой любимый библиотечный блог. Он очень прост по оформлению, имеет мало дополнительных сервисов.

Но то, как пишет «мышь», какие темы поднимает в своих постах, заставляет меня возвращаться к нему снова и снова. Читая ее блог, я в курсе профессиональной жизни коллег из научной библиотеки Свердловского университета. Екатерина Ефимова (автор блога) очень часто посещает различные конференции и затем непременно делится своими впечатлениями, выкладывает материалы докладов, видео мероприятий, переводит труды зарубежных коллег с английского языка.

Другой блог, который привлек моё внимание, – блог Свердловской областной библиотеки для детей и юношества «Как пройти в библиотеку?». Он настраивает на серьёзно-ироничный стиль, свободную, раскованную манеру общения, уважение к личности и персональной позиции каждого участника. Он напоминает интеллигентскую кухню 60-80-х годов, бывшую символом независимой культурной и социальной жизни.

Очень понравился блог Ирины Тимофеевой из Лангепаса. Оригинальный, не похожий ни на чей. Это методическая копилка для библиотекаря, включающая много интересной и полезной информации: от стихов о библиотеке до подробного списка форм мероприятий. Однажды создав его, она сейчас просто пожинает плоды. Это статичный блог, который можно не обновлять.

«БиблиоЛента» – насыщенный блог с разного рода дополнительными сервисами и услугами, очень полный, с эзотерическими советами. Не раз был победителем всевозможных конкурсов в сети.

«ЧУМотека» – блог библиотеки Ненецкой школы-интерната, автор которого умеет неординарно излагать свои мысли.

Читая эти блоги, ко мне пришла идея создания своего собственного ЖЖ (живого журнала) о нашей библиотеке, о нашем зале, о моих взглядах на библиотечные и около библиотечные темы. Мой блог, прежде всего, информационно-развлекательный. 60% – новости ОИЛ, ОСЧЗ, фотографии. 30% – любовь к книгам и читателям (в отдельные моменты дорастает до 50%). 10% – юмор и философия. Пошу (от слова пост) всё, что «зацепило», понравилось. Это основные критерии отбора. Считаю, в первую очередь мой блог будет интересен сотрудникам ЦБС. Ни читателям, ни сторонним пользователям. Именно нам. Потому что это про нас и о нас, о том, что мы делаем. Возможно, он будет интересен кому-нибудь еще. Хотелось бы видеть комментарии коллег, вступать в дискуссии на страницах своего блога, ведь эта хорошая возможность перевести закулисные обсуждения в форму конструктивного диалога, в площадку для саморефлексии, в инкубатор инновационных идей. Благо сама форма ЖЖ это позволяет делать.

Более того, это дополнительная посещаемость. За 4 месяца существования блога с 11 августа по 11 декабря его посетило 1400 человек, 350 человек в месяц. В основном блог посещали коллеги: библиотекари Свердловской, Челябинской, Волгоградской, Самарской, Ульяновской, Саратовской областей,

коллеги с Украины и библиотекари нашей библиотеки. Но блогом интересовались и читатели нашего города, просто удаленные пользователи, и даже один читатель из Америки. Пик читаемости был 8 декабря, в преддверии церемонии награждения участников конкурса «Мой Сургут», в тот день было 142 посещения. Всё это говорит о востребованности информационного продукта. Думаю, этот показатель легко увеличить, если развиваться в этом направлении более интенсивно.

Таким образом, с помощью блога гораздо легче продвигать в интернете библиотечные услуги, ресурсы и программы. Для создания отличного библиотечного блога необходимо три ингредиента: вдохновение, мотивация и увлеченность. Вдохновение – это тот самый момент, когда вы понимаете, что блог, как средство публикации, идеально подходит для реализации вашей идеи. Мотивация – это та энергия, которая помогает вам воплотить в жизнь хорошую идею и начать вести блог. Увлеченность – это то, что приходит после. Это тяжелая работа по поддержке и регулярному наполнению блога содержательными, яркими, жизненными сообщениями. Блог может стать достаточно эффективным инструментом для завоевания интернет-аудитории.

Библиотечное сообщество всерьез занимается явлением «Библиотеки 2.0». Такие признанные библиотечные авторитеты, как OCLC (OnlineComputerLibraryCenter, одна из наиболее широко распространённых в мире библиотечных сетей) и ALA (AmericanLibraryAssociation), ведут на своих веб-сайтах посвященные библиотеке 2.0 разделы, в которых обсуждается масса теоретических и практических вопросов. Критики (см., например, «Веб 2.0: сон разума» Майкла Гормана или «Интерактивность – это зло! Критические исследования Веб 2.0» Кайли Джаретт) вносят свою конструктивную лепту. Однако, чтобы подчеркнуть вторичность технологий по отношению к социальности библиотеки как института, процитирую Майкла Стивенса, провозгласившего: «Библиотека человечна!» («theLibraryishuman!»).

Продвижение библиотек и библиотечных услуг как элемент менеджмента качества учреждения

В 2010 г. МУК ЦБС г. Сургута участвовала в конкурсе на соискание премии Правительства РФ в области качества. Как известно, премия в области качества учреждалась не только для того, чтобы дать оценку организации в области обслуживания потребителя и узнать степень его удовлетворенности, но и для анализа того, насколько способна организация обеспечить и поддерживать свою собственную конкурентоспособность. Бытует мнение, что если есть ниша, в которой услуги библиотеки востребованы, то незачем прилагать какие-либо дополнительные усилия на поддержание конкурентоспособности своего учреждения, ведь и библиотека, и музей, и театр в России как хранилище, сосредоточие культурных ценностей существовали столько, сколько мы себя помним, и будут существовать всегда, пока существует наше общество. А стало быть, зачем меняться, и так жили и дальше жить будем. В ответ на подобные размышления многие исследователи отмечают, что наступили времена, когда библиотеки вступают в конкуренцию за потребителя не только в зонах своей традиционной ответственности, но и в других областях. Фактически идет борьба за форму проведения свободного времени каждого конкретного потребителя. При этом необходимо понимать, что культура как таковая – духовность, тяга к прекрасному, стремление к самосовершенствованию, образованию – интересует весьма небольшой процент населения (применительно к библиотеке – это категория постоянных читателей, мотивация которых обусловлена в основном учебным процессом), который, к тому же, из года в год уменьшается. Следовательно, процесс организации досуга населения требует от учреждений культуры инновационных подходов и технологий для привлечения посетителей в свои заведения.

Основным инструментом привлечения пользователей является библиотечное продвижение. Необходимо отметить, что для получения позитивного результата, продвижение должно быть грамотно спланировано. Большое значение при выработке стратегии продвижения библиотеки имеет стратегия позиционирования. Маркетинговые стратегии позиционирования в библиотечной сфере (равно как и в остальных сферах деятельности) формируются по двум основным направлениям:

- для позиционирования библиотечно-информационного продукта и услуги на фоне аналогов;
- для позиционирования самой библиотеки.

При разработке стратегии продвижения важно учитывать необходимость формирования у пользователей, общественности, конкурентов и контактных аудиторий определенное позитивное восприятие библиотеки и (или) предлагаемой ею услуги. Это необходимо делать с целью выделения и библиотеки, и предлагаемых ею услуг из общей массы в качестве особых, обладающих конкретными отличительными свойствами и характеристиками.

Немаловажным моментом в продвижении библиотечных услуг в частности и библиотеки в целом является двуединый и взаимодополняющий подход. С одной стороны, это тщательное и всестороннее изучение потребностей, запросов, интересов читателей, ориентация на предоставление услуг в соответствии с этими потребностями, адресность предоставления услуг; а с другой – активное влияние на использование услуг и существующий спрос на формирование потребностей. Подобный подход характеризуется тем, что основным в деятельности библиотек является спрос читателей (реальных и потенциальных) на услуги и продукцию библиотеки. Таким образом, работу библиотек стоит оценивать не по количеству и ассортименту произведенных, а по количеству востребованных читателями услуг и продуктов работы.

И последнее, что необходимо сказать относительно стратегии продвижения библиотеки и ее услуг – занятая позиция должна быть в самой доступной и ясной форме доведена до потребителей. Эта задача решается через средства внешнего библиотечного маркетинга - рекламы, пропаганды и PR. Только в этом случае продвижение достигает своих целей и может быть эффективным.

В течение года ЦКПиВС была проведена работа по подготовке проекта концепции продвижения МУК ЦБС. В процессе этой деятельности были проанализированы исследования по данной тематике, а также изучен опыт более чем сотни библиотек по всему миру. На основе этих данных были выделены действия, которые могли бы способствовать эффективному продвижению библиотеки и библиотечных услуг.

1. Постоянный мониторинг мнений посетителей библиотеки.
2. Координация действий в области информирования.
3. Выделение рекламного бюджета.
4. Расширение бренда.
5. Расширение взаимодействия с внешней средой.
6. Внедрение современных, инновационных форм библиотечного обслуживания.

1. Продвижение услуг библиотеки и библиотеки в целом предполагает мониторинг потребностей и мнений посетителей. Постоянное наблюдение изучаемой аудитории, сбор фактов, их систематизация и анализ – это фундамент, на котором становится возможным прогнозирование и развитие связей с общественностью.

2. Анализируя текущую ситуацию, можно отметить, что многие подразделения ЦБС берут на себя функции по оповещению СМИ о своих же мероприятиях. Помимо возможных положительных результатов подобная схема работы может вести к несогласованности и непоследовательности в подаче информации, что помешает формированию у пользователя библиотечных услуг и представителей СМИ целостного образа библиотеки, так как материалы зачастую имеют разный стилистический вид и не выдержаны в общем стиле учреждения. Качественно улучшить деятельность по продвижению услуг способна координация действий в области информирования жителей города и пользователей библиотеки путем работы отлаженного механизма передачи информации отделами и структурными подразделениями ЦБС в единый информационный центр.

3. В рамках продвижения библиотечных услуг и библиотеки в целом необходимо рассмотреть возможность создания бюджета, который может формироваться из средств, заработанных собственной деятельностью. Практика ведущих западных учреждений культуры показывает, что на представительские функции расходуется от 10 до 20 % средств, полученных от реализации собственных услуг. Бюджет расходуется как на производство промо-продукции, которую невозможно изготовить силами сотрудников учреждения: аудио-, видеоролики, сувенирная продукция и т.п., так и на оплату площадей для размещения рекламных материалов.

4. Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – название длинное и сложное для восприятия названия библиотеки. Введение в оборот более простого («Библиотека им. Пушкина», «Пушкинка», «Библиотеки Сургута» и т.п.) сделает рекламную продукцию эффективной и понятной для потребителя.

5. Изучая иностранный опыт нельзя не отметить повышенное внимание, которое уделяют зарубежные библиотеки работе с внешней средой.

Например, практически в каждой библиотеке США организовано Общество друзей библиотеки. Стать их членом может любой человек, который хотел бы оказать помощь в деятельности библиотеки. Этот общественный орган необходим библиотеке, как постоянно связывающее звено между коллективом библиотеки, с одной стороны, реальными и потенциальными читателями – с другой. Друзья библиотеки могут помочь в поддержке и продвижении проектов и программ библиотеки, участвуя в ее деятельности.

Члену Общества друзей предоставляются немалые льготы, например, на платные услуги, которые оказывает библиотека, самые активные члены вводятся в совет управления библиотекой и т.д. В свою очередь, «друзья библиотеки» платят скромные ежегодные членские взносы, которые идут на развитие библиотеки.

Во многих западных библиотеках активно используют помощь волонтеров. Они представлены различными возрастными группами, но особенно много молодежи – учащиеся старших классов общеобразовательных школ, студенты университетов и колледжей. Волонтеры принимают участие во многих библиотечных программах и мероприятиях – от самых прозаических (протирание книг) и до помощи в организации молодежных вечеров, клубов по интересам. Очень часто они работают в качестве библиотечных гидов, что содействует притоку в библиотеку новых молодых пользователей. Некоторые библиотеки не ограничиваются приглашением студентов и старшеклассников, а привлекают для работы в качестве ассистентов учеников 4 и 5 классов (возраст 10–11 лет). Каждый такой ассистент работает в библиотеке не более тридцати минут в неделю.

Мы тоже взаимодействуем с волонтерами, но не регулярно и чаще спонтанно, хотя все возможности для эффективной и долгосрочной работы есть.

Это лишь некоторые примеры, которые способны расширить взаимодействие библиотек г. Сургута с внешней средой.

6. Ну а самым главным фактором, способствующим эффективному продвижению библиотеки и привлечению новых читателей, является, безусловно, внедрение новых форм библиотечного обслуживания. Надо понимать, что эти формы не принесут нам марсиане, придумать их необходимо нам самим, каждому библиотекарю в частности. В этой части зарубежный опыт просто незаменим.

Возможности единого читательского билета

Единый читательский билет, вид читательского билета, предоставляющий владельцу право без дополнительной записи пользоваться всеми библиотеками определенной территории. Чаще всего используется в крупных научных библиотеках и централизованных системах родственного профиля. При достаточно высоком уровне развития автоматизации в централизованных системах публичных библиотек может вводиться единый электронный читательский билет (пластиковая карта). За рубежом он широко используется в США, Канаде, Западной Европе. В России пока не получил значительного распространения. Единый электронный читательский билет вводится и функционирует на основе интегрирования автоматизированных библиотечно-информационных систем.

Внедрение единого электронного читательского билета в ЦБС осуществлялось поэтапно:

В 2001 году в Центральной городской библиотеке.

- В 2007 году в виде эксперимента единый читательский билет был внедрен в Гб №3.
 - В 2008 году – в ЦДБ. Для выдачи пластикового билета ребенку, дополнительно были разработаны бланки договоров и карточки регистрации, которые заполняют законные представители.
 - В конце 2009 года – с началом перерегистрации единый билет был внедрен в Гб №2, Гб № 4, Гб № 15, Гб № 21, Гб № 25.
 - В середине 2010 года единый билет был внедрен в Гб № 11, Гб № 30.
- Идея осталась не реализованной для городской библиотеки № 5.

Своими впечатлениями по внедрению единого читательского билета поделились заведующие городскими библиотеками:

«Наверное, как и все библиотеки, которые перешли на единый читательский билет, мы очень волновались, и для этого был повод, ведь к 01.10.2010 было записано уже 1050 читателей при плане 1250, и вставал вопрос: а захотят ли наши читатели приобретать пластиковый читательский билет? Индивидуальный подход к каждому пользователю, терпение и внимательное отношение персонала, и конечно, любовь к книге дали положительные результаты. И это подтверждают цифры, на данный момент реализовано 172 билета».

«При переходе на обслуживание по единому читательскому билету у нас были большие опасения. Волновались мы по поводу того, что начинаем работать в середине календарного года, а не с начала регистрации. Ведь уже со всеми нашими читателями были заключены договоры о предоставлении

библиотечных услуг. Но опасения наши, кажется, напрасны. Не имея АРМа на абонементе, мы за неполные два месяца реализовали 97 билетов».

Процедура регистрации/перерегистрации выполняется сотрудниками библиотек в программе «МАРК-SQL» модуле «Абонемент» режиме «Читатели» на основании информации, предоставленной пользователями в регистрационных бланках в соответствии с Законом РФ № 152-ФЗ «О персональных данных».

Для работы в режиме читального зала для пользователей оформляется единый разовый читательский билет. Для получения документов на дом при автоматизированной выдаче документов с 2006 года библиотеки заключают с пользователями «Договор о предоставлении услуг Централизованной библиотечной системы», выдается постоянный читательский билет, который представляет собой электронную пластиковую карту с идентификационным номером.

На сегодняшний день плата за пластиковый читательский билет осталась на уровне 2003 года – 50 руб. Скидка на 50% от стоимости установлена для таких категорий, как дети из многодетных семей, дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей, пенсионеры. Инвалиды, ветераны ВОВ приобретают пластиковый билет бесплатно. Разовая безвозмездная выдача билета введена для сотрудников МУК ЦБС.

Анализ по реализованным читательским билетам на примере ЦГБ, выполняется на основании данных электронной таблицы «Учет пластиковых читательских билетов».

Поступление читательских билетов.

День	Месяц	Остаток на начало дня	Расход	Из них				Брак	Остаток на конец дня
				Полная	Скидка 50%	Бесплатная	Сотрудник		
1	сентябрь	2120	4	4					2116
2	сентябрь	2116	8	8					2108
3	сентябрь	2108	0						2108
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
29	сентябрь	1897	3	3					1894
30	сентябрь	1894	10	9	1				1884
31	сентябрь	1884	0						1884
	сентябрь		236	225	11				

В ЦГБ для создания комфортных условий пребывания с учетом пожеланий пользователей, при наличии читательского билета и паспорта, данные из которого отражены в договоре, срок пользования читательским билетом может быть продлен не только в секторе регистрации, но и в отделах обслуживания.

Для обеспечения доступности библиотечных услуг и фондов для населения города была внедрена дополнительная форма обслуживания пользовате-

лей «Доверенность на пользование читательским билетом», которой в 2010 году воспользовалось более **170** человек.

Единый читательский билет предоставляет пользователям следующие возможности:

1. Право пользования услугами без дополнительной записи, если пользователь прошел процедуру регистрации /перерегистрации в текущем году в одной из библиотек.
2. Пластиковый билет практичнее и безопаснее. Наличие в электронном формуляре фотографии защищает пользователя от несанкционированной выдачи документов третьему лицу.
3. Срок пользования электронным билетом не ограничен, и может быть продлен пользователем при наличии паспорта в любой городской библиотеке.
4. С согласия самого пользователя может быть оформлена «Доверенность на пользование читательским билетом», или же билет может быть переоформлен на другого гражданина совершенно безвозмездно.
5. Билет позволяет пользователю узнать, есть ли и в какой библиотеке нужная книга, получить ее на дом там, где ему удобно, и воспользоваться услугой продления срока пользования документами по телефону.
6. Организован доступ к своему электронному формуляру для уточнения находящихся у пользователя документов, количества срока их возврата. Например, в ЦГБ необходимо считать штрих-код с электронного читательского билета.
7. Пользователи, не обратившиеся в городские библиотеки в течение 5-ти лет и сохранившие свой пластиковый билет, могут восстановить его действие, заключив с библиотекой договор.

Возможности единого читательского билета для библиотекарей:

1. Единый подход к регистрации и учету пользователей исключает двойные записи в базе читателей. Каждому пользователю принадлежит свой идентификационный номер.
2. Одновременный доступ к учетной записи читателя с целью уточнения данных о пользователях, наличия и выдачи документов на дом, срока их возврата.
3. Единый подход по обслуживанию должников библиотек, оформлению обходных листов.
4. Сокращение времени на выполнение услуги продления срока пользования документами по телефону в автоматизированном режиме.
5. Создание единой базы данных пользователей ЦБС, включающей 10 библиотек.

Внедрение единого читательского билета позволило ЦБС города Сургута приблизиться к уровню, который соответствует современным международным стандартам библиотечно-информационного обслуживания населения. Сделан еще один шаг к достижению нашей главной цели в области качества «Непрерывное совершенствование библиотечного обслуживания населения города в соответствии с его потребностями».

Основные направления информационно-библиографической деятельности ЦГБ им. А.С. Пушкина в современной информационной среде

В последние годы происходит трансформация библиографических служб в ведущих библиотеках страны и мира. Информационно-библиографический отдел ЦГБ в разное время решал разные задачи. Но в целом, функции отдела были традиционными.

Произошли изменения – информационно-библиографический отдел стал выполнять больше методическую, информационную, аналитическую и обучающую работу, чем информационно-библиографическую в традиционном понимании. Одна из причин – изменения информационной среды.

В профессиональной литературе выделено много характеристик информационной среды, основные из них: доступность, неисчерпаемость, многообразие, усложнение, противоречивость, постоянный рост объема информации, отсутствие систематизации, изменчивость.

В информационно-библиографическом отделе разработаны и проводятся теоретические и практические занятия для ежегодного обучения новых сотрудников ЦБС. Занятия проводятся курсами по всем основным темам. Специалисты отдела каждый месяц проводят профессиональные консультации (темы разные – регистрация и учет периодических изданий, аналитическая роспись статей из периодических изданий).

В течение 2009-2010 гг. для преподавателей школ проведены информационные и тематические обзоры ресурсов Интернет с практическими занятиями. Инициаторами уроков информационной грамотности выступали сами преподаватели-предметники. Ими же был обозначен круг вопросов. Так, их интересовали сайты по методической работе, сайты библиотек региона, возможности использования фондов главных библиотек России. Сейчас заявки на информационные часы также поступают, но мы не стимулируем спрос и не рекламируем, т.к. это большая подготовительная работа по разным темам. Например, от одной только группы преподавателей (8 человек), сразу поступило три темы, которые требуют разных подготовок. На подобное обучение есть спрос. Вызван он огромным потоком, даже переизбытком информации, чаще бессистемной, значительным увеличением региональных и российских ресурсов, сложностью ориентировки в большом количестве источников информации, недостоверностью данных и др. Библиографы проводят информационные, практические и теоретические классы. Требуется разработка мето-

дики краткосрочного и долговременного обучения для разных групп. Это вызвано отсутствием методических рекомендаций для информационного обучения в библиотеках России. Информационные обучения являются основным компонентом справочно-библиографического обслуживания в Америке, Англии, некоторых др. странах (в Америке ярко выражена социальная направленность, в европейских странах – для разных групп населения).

С 2009 г. информационно-библиографический отдел ЦГБ проводит обучающие курсы по программе «Электронный гражданин» для неработающих пенсионеров города. Почти 200 человек получили сертификаты. На 2011 год в очереди 315 человек. Ведётся резервный список на 2012 год, в нем – около 300 человек. В планах на 2011 год занятия «Правовые информационные ресурсы» для старшеклассников. Формы подобной работы могут быть разными. На основе наблюдения прогнозируется спрос на занятия по информационной грамотности в дальнейшем.

Изменения в информационной работе: чаще требуются развернутые консультации, где сотрудник подробно разъясняет, какой информацией пользоваться, как работать с разными источниками, в том числе и БД крупных библиотек (например, в интернете).

Отличительная особенность запросов пользователей в том, что все чаще нужна уже переработанная информация, конечная (факт, событие, текст). Об этом говорит статистика ЦГБ: увеличение консультаций, адресно-библиографических и уточняющих справок. Уменьшение тематических запросов – пользователь самостоятельно находит темы в интернете, а к библиографам приходит за дополнительной информацией, требующей поиска и проверки. Чем больше источников информации и баз данных, тем больше спрос на консультации и разъяснения. Количество консультаций в 2010 году – на первом месте.

Если несколько лет назад библиограф, в основном, консультировал и обучал поиску в ЭК ЦБС, то сейчас уровень обучения другой – если его обозначить кратко – взаимодействие с информационной средой.

Выполнение справок часто заменяется выполнением поиска в интернете, ЭК, справочных системах «Гарант», «Консультант Плюс» и т.д. Число фактографических запросов (статистика 2010 года), держится примерно на одном уровне несколько лет за счет справок мигрантов из бывших союзных республик СССР для ОФМС.

Увеличился уровень сложности запросов. Это определено тем, что пользователь перед обращением к библиографу уже проводил поиск в Интернет-среде. Библиограф предлагает читателю ЭК и библиографические пособия ЦГБ, но иногда для выполнения запросов библиограф использует не ресурсы ЦГБ, а удалённые ресурсы. Такую работу в информационно-

библиографическом отделе выполняют несколько сотрудников – нужна серьёзная профессиональная подготовка.

Есть несколько вариантов работы с удалёнными ресурсами. Из недавних примеров – декан и преподаватели СурГПУ обратились по малоисследованной теме (для статьи и докторской). Запрос звучал так: «Периоды и их исторические характеристики северных территорий мира, развитие северных регионов разных стран, понятия «север», «северность» в разных странах. Выявить исследователей, которые изучали мировое развитие севера». Требовалось найти материал по Аляске, Норвегии, Канаде, России. Преподаватели пришли с найденными документами из Интернета, библиотеки СурГПУ, ЭК ЦБС. Этот запрос потребовал поиска материала, в основном, по удалённым ресурсам. Западные библиотеки и некоторые российские разрабатывают критерии оценки сложности запросов, действующие в пределах конкретной библиотеки (речь идёт о поисковых особенностях).

Отдел информационно сопровождает все крупные мероприятия библиотеки и почти все выпускаемые в ЦБС издания. Традиционная часть работы - выпуск библиографической продукции, несколько изменяется: с 2009 года некоторые указатели выходят только в электронном виде. Это юбилейные и биобиблиографические издания. В двух видах – печатном и электронном – выходят издания постоянного спроса: «Сводный каталог периодики», указатель «Сургут: история и современность», «Краеведческий календарь: памятные даты города Сургута». Значительную часть библиографических изданий составляют библиографические пособия краеведческого характера: к таким относятся «Сургут: история и современность», охватывающий события за 5 лет. Отделом выпущены два издания за период 1996-2000 и 2000-2005 гг. Готовится к выпуску издание за период 2006-2010 гг.

«Сургут: история и современность» – единственное библиографическое издание в регионе, объединяющее информацию обо всех событиях Сургута. В этом - его главная ценность. Особенности работы над последним выпуском: изменены критерии отбора документов (ранее старались включать все или почти все материалы о городе), отказ от общих разделов, аннотация представляет не документ, а событие, факт. Но есть и минусы: меньше источников будет включено из фондов федеральных библиотек.

Кроме традиционных библиографических изданий, в настоящее время идёт работа над каталогом «Автограф» из отдела коллекций ЦГБ. Здесь на первое место выходят авторские и дарственные надписи, поэтому библиографические описания вторичны. Каталог может состоять из нескольких выпусков. Раскрытие редкого фонда и коллекций будет продолжаться.

Проблемы при подготовке библиографических изданий:

- разрозненность источников,
- разные программы работы в библиотеках,

- большое количество текстовой информации, и как следствие - больше проверок качества документов.

Меняется характер библиографической работы по составлению библиографических изданий.

В планах на будущее – основные краеведческие издания на сайте ЦБС могут быть в виде постоянно пополняемых «живых изданий» с активными ссылками, текстами, персоналиями и фотографиями. Представить это можно по технологии Википедии. В Интернет и на сайтах крупнейших библиотек России нет ни одного подобного профессионального издания. «Сургут: история и современность» может стать первым. Вопрос в готовности сотрудников и трудоёмкости.

На сегодня минус в нашей работе: мы не развиваем и не предлагаем услуги широко, для разных групп пользователей, а работаем только с сотрудниками, пенсионерами и педагогами (редко). Не проводим рекламные кампании информационных продуктов и услуг. Нужно более тесно сотрудничать с учреждениями города (образования, культуры). Имея опыт работы с разными источниками в современной информационной сфере, можно развивать и предлагать свои услуги разным группам пользователей.

Таким образом, выделены направления:

- информационных услуг и консультирования;
- традиционной библиографии (мемориальной и «живой», по типу WIKI);
- методическое и обучающее.

Меняется характер и формы информационно-библиографической работы (на это влияет социальный и другие факторы). Существенно повышаются требования к профессионализму библиографа публичной библиотеки.

Мы подошли к новой концепции информационно-библиографического обслуживания. Для этого необходимы исследования. На 2011-2012 гг. планируемые исследования: «Востребованность библиографической продукции ЦГБ» и «Изучение информационных потребностей пользователей».

В целом, будет изучено:

- развитие города и особенности информационной среды Сургута;
- мониторинг и оценка собственных информационных ресурсов, региона и страны (на основе отбора и фиксации значимых источников информации, разработки и постоянной актуализации путеводителя по внешним ресурсам);
- отслеживание количества обращений к собственным библиографическим продуктам, что позволит сделать вывод о рациональном размещении и использовании ресурсов;
- в печатном виде и на сайте – ЭК, указатели и др.;
- потребители и потребности библиографической продукции и

услуг (статистика, опрос).

Программа исследования, цели, этапы и методы будут представлены в начале 2011 года.

Перспективными направлениями информационно-библиографического отдела можно считать:

- обучение;
- консультационные услуги;
- рекомендательный сервис.

Обозначенные направления отражены в «Концепции стратегических направлений ЦБС».