

Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў

С.В.Зыгмантовіч

**КІРАВАННЕ
БІБЛІАГРАФІЧНАЙ ДЗЕЙНАСЦЮ БІБЛІЯТЭКІ**

Вучэбны дапаможнік

*Дарушчана Міністэрствам адукацыі Рэспублікі Беларусь
у якасці вучэбнага дапаможніка для студэнтаў устаноў,
якія забяспечваюць атрыманне вышэйшай адукацыі
па спецыяльнасці “бібліятэказнаўства і бібліяграфія”*

Мінск 2009

УДК 025.5
ББК 78.58я7
3 96

Рэцэнзенты:

Р.С.Матульскі, доктар педагагічных навук, прафесар; *Л.І. Ракавецкая*, кандыдат педагагічных навук, дацэнт; *В.І. Саітава*, кандыдат педагагічных навук, дацэнт

Зыгмантовіч, С.В.

3 96 Кіраванне бібліяграфічнай дзейнасцю бібліятэкі: вучэб. дапам. / С.В.Зыгмантовіч. – Мн.: Бел. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, 2009. – 124 с.

ISBN 978-985-6798-68-2.

Раскрываюцца асаблівасці працэсаў кіравання ў бібліятэцы на ўзроўні структурнага падраздзялення – бібліяграфічнага аддзела, асноўныя кірункі маркетынгавай дзейнасці па вытворчасці і прасоўванні бібліяграфічных прадуктаў (паслуг), асаблівасці метадычнага забеспячэння і вывучэння эфектыўнасці бібліяграфічнай работы. Выданне дапаўняе выдадзены раней дапаможнік па курсу “Арганізацыя і тэхналогія бібліяграфічнай дзейнасці”, надаючы яму цэласнасць і завершанасць.

Прызначаны студэнтам факультэтаў інфармацыйна-дакументных камунікацый ВНУ. Можа быць карысны выкладчыкам сярэдніх спецыяльных навучальных устаноў, супрацоўнікам, якія выконваюць бібліяграфічныя функцыі ў сістэме інфармацыйна-дакументных камунікацый.

ББК 78.58я7

ISBN 978-985-6798-68-2

© С.В.Зыгмантовіч, 2009
© Афармленне БДУ культуры і мастацтваў, 2009

ЗМЕСТ

ПРАДМОВА	5
СПІС СКАРАЧЭННЯЎ	6
ГЛАВА 1. АГУЛЬНЫЯ ПЫТАННІ КІРАВАННЯ БІБЛІАГРАФІЧНАЙ ДЗЕЙНАСЦЮ БІБЛІАТЭКІ	7
1.1. Менеджмент бібліаграфічнай дзейнасці: азначэнне, роля, мэты	7
1.2. Бібліаграфічная дзейнасць як спецыфічны аб'ект кіравання	8
1.3. Прынцыпы, метады, функцыі кіравання бібліаграфічнай дзейнасцю	13
ГЛАВА 2. ПЛАНАВАННЕ БІБЛІАГРАФІЧНАЙ ДЗЕЙНАСЦІ Ў БІБЛІАТЭЦЫ	20
2.1. Планаванне бібліаграфічнай дзейнасці ў бібліятэцы: агульныя палажэнні	20
2.2. Віды планаў бібліаграфічнай работы ў бібліятэцы	23
2.3. Тэхналогія фарміравання плана бібліаграфічнай работы	26
ГЛАВА 3. УЛІК БІБЛІАГРАФІЧНАЙ РАБОТЫ І СПРАВАЗДАЧА АБ ЁЙ	34
3.1. Улік бібліаграфічнай работы	34
3.2. Справаздача аб бібліаграфічнай дзейнасці	45
3.3. Аналіз бібліаграфічнай дзейнасці бібліятэк	49
ГЛАВА 4. МАРКЕТЫНГ У СІСТЭМЕ КІРАВАННЯ БІБЛІАГРАФІЧНАЙ ДЗЕЙНАСЦЮ	51
4.1. Маркетынгавая арыентацыя бібліаграфічнай дзейнасці: агульныя пытанні	51
4.2. Кірункі дзейнасці па маркетынгу бібліаграфічных прадуктаў і паслуг бібліятэкі: змест і асаблівасці	54
4.2.1. Маркетынгавыя даследаванні	55
4.2.2. Удасканаленне бібліаграфічных прадуктаў і паслуг.....	59
4.2.3. Цэнаўтварэнне на бібліаграфічныя прадукты і паслугі.....	62

4.2.4. Фарміраванне попыту на бібліяграфічныя прадукты і паслугі. Рэкламная бібліяграфія	65
--	----

ГЛАВА 5. ПАВЫШЭННЕ ЭФЕКТЫЎНАСЦІ БІБЛІАГРАФІЧНАЙ ДЗЕЙНАСЦІ ЯК ГАЛОЎНАЯ МЭТА КІРАВАННЯ	74
---	-----------

5.1. Эфектыўнасць бібліяграфічнай дзейнасці: паняцце, асноўныя віды	74
---	----

5.2. Ацэнка эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці	79
--	----

5.3. Вывучэнне эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці ..	82
--	----

ГЛАВА 6. МЕТАДЫЧНАЕ ЗАБЕСПЯЧЭННЕ БІБЛІАГРАФІЧНАЙ ДЗЕЙНАСЦІ	88
---	-----------

6.1. Сутнасць і асаблівасці метадычнай работы бібліятэкі па забеспячэнні бібліяграфічнай дзейнасці на сучасным этапе	88
--	----

6.2. Арганізацыйныя пытанні метадычнага забеспячэння бібліяграфічнай дзейнасці	89
--	----

6.3. Напрамкі работы па метадычным забеспячэнні бібліяграфічнай дзейнасці	91
---	----

ЛІТАРАТУРА	103
-------------------------	------------

Дадаткі	107
----------------------	------------

Дадатак 1. Палажэнне аб інфармацыйна-бібліяграфічным адзеле	107
--	-----

Дадатак 2. Службовая інструкцыя загадчыка інфармацыйна-бібліяграфічнага адзела	112
---	-----

Дадатак 3. Фрагменты дзённіка работы бібліятэкі	116
--	-----

Дадатак 4. Інструкцыя по учету библиографических запросов и консультаций в ГПНТБ СО РАН и библиотеках НИУ ННЦ	118
--	-----

Инструкция дежурного библиографа-консультанта в зале каталогов	121
--	-----

ПРАДМОВА

Вучэбнае выданне падрыхтавана ў адпаведнасці з тыпавай праграмай па аднаму з раздзелаў курса “Арганізацыя і тэхналогія бібліяграфічнай дзейнасці”, які выкладаецца для студэнтаў 2–3 курсаў факультэта інфармацыйна-дакументных камунікацый і студэнтаў факультэта завочнага навучання. У 2006 г. па дадзенаму курсу быў выдадзены вучэбны дапаможнік, які не ўключыў матэрыялы згаданага раздзела. Гэтае выданне дапаўняе названы вучэбны дапаможнік, і змест курса атрымоўвае цэласнасць і завершанасць.

Асноўнай мэтай раздзела “Кіраванне бібліяграфічнай дзейнасцю бібліятэкі” з’яўляецца засваенне студэнтамі агульных пытанняў арганізацыі бібліяграфічнай дзейнасці ў бібліятэках і яе кіравання, асаблівасцей рэалізацыі асноўных функцый кіравання ў дачыненні да разнастайных працэсаў бібліяграфічнай дзейнасці. Актуальнасць засваення студэнтамі зместу гэтага раздзела абумоўлена ўскладненнем задач, якія павінна вырашаць бібліятэка ў новых сацыяльна-эканамічных і інфармацыйна-тэхналагічных умовах, пераўтварэннем бібліятэк у самастойныя суб’екты гаспадарчай дзейнасці, пашырэннем працэсаў кіравання непасрэдна ў бібліятэках, дэлегіраваннем часткі функцый кіравання на ўзровень асобных структурных падраздзяленняў, у тым ліку і бібліяграфічнага.

У выніку вывучэння гэтага раздзела курса студэнт павінен ведаць:

- асаблівасці працэсаў кіравання ў бібліятэцы на ўзроўні структурнага падраздзялення – бібліяграфічнага аддзела;
- асаблівасці выканання асноўных функцый кіравання (планавання, уліку, справаздачнасці, аналізу) у дачыненні да бібліяграфічнай дзейнасці;
- асноўныя кірункі работы бібліяграфічнага аддзела па аказанні метадычнай дапамогі ў галіне бібліяграфічнай дзейнасці структурным падраздзяленням сваёй бібліятэкі, а таксама бібліятэкам падведамаснай сеткі;
- віды эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці, сістэму крытэрыяў і паказчыкаў для ацэнкі эфектыўнасці бібліяграфічнай вытворчасці і якасці бібліяграфічных прадуктаў і паслуг.

Студэнт павінен умець:

– складаць планы бібліяграфічнай работы, весці розныя формы яе ўліку, рыхтаваць справаздачы, праводзіць аналіз і ацэньваць яго вынікі;

– прымаць удзел у правядзенні маркетынговых даследаванняў па вывучэнні інфармацыйнага рынку і вызначэнні на ім месца вынікаў бібліяграфічнай дзейнасці;

– выкарыстоўваць вынікі маркетынговых даследаванняў у распрацоўцы асартыменту бібліяграфічных прадуктаў і паслуг, пашырэнні кола карыстальнікаў бібліяграфічнай інфармацыі;

– рыхтаваць рэкламныя матэрыялы аб выніках бібліяграфічнай дзейнасці;

– ацэньваць эфектыўнасць працэсу кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю ў бібліятэцы.

Змест курса, выкладзены ў лекцыях, замацоўваецца на семінарскіх, лабараторных і практычных занятках згодна з агульным тэматычным планам курса і падрыхтаванымі па курсу вучэбна-метадычнымі матэрыяламі. Засваенне матэрыялу правяраецца шляхам тэсціравання, а таксама ў працэсе экзамену па курсу.

СПІС СКАРАЧЭННЯЎ

АУНБ – абласная універсальная навуковая бібліятэка

ББА – Беларуская бібліятэчная асацыяцыя

БелСХБ – Беларуская сельскагаспадарчая бібліятэка

БД – база даных

БнД – банк даных

ВКР – вопытна-канструктарскія распрацоўкі

ДБА – даведчна-бібліяграфічны апарат

ДБФ – даведчна-бібліяграфічны фонд

ДПНТБ СА РАН – Дзяржаўная публічная навукова-тэхнічная бібліятэка Сібірскага аддзялення Расійскай акадэміі навук

ІФЛА – Міжнародная федэрацыя бібліятэчных асацыяцый і ўстаноў

НББ – Нацыянальная бібліятэка Беларусі

НДР – навукова-даследчыя работы

НТБ – навукова-тэхнічная бібліятэка

НТІ – навукова-тэхнічная інфармацыя

РНМБ – Рэспубліканская навукова-медыцынская бібліятэка

РНПБ – Рэспубліканская навукова-педагагічная бібліятэка

РНТБ – Рэспубліканская навукова-тэхнічная бібліятэка

СІБВС – Сістэма стандартаў па інфармацыі, бібліятэчнай і выдавецкай справе

ССНУ – сярэдняя спецыяльная навучальная ўстанова

ФБ БДУ – Фундаментальная бібліятэка Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта

ЦБС – цэнтралізаваная бібліятэчная сістэма

ЦНБ НАН Беларусі – Цэнтральная навуковая бібліятэка Нацыянальнай акадэміі навук Беларусі

ГЛАВА 1. АГУЛЬНЫЯ ПЫТАННІ КІРАВАННЯ БІБЛІАГРАФІЧНАЙ ДЗЕЙНАСЦЮ БІБЛІЯТЭКІ

1.1. Менеджмент бібліяграфічнай дзейнасці: азначэнне, роля, мэты

Што такое кіраванне ў шырокім сэнсе слова? Кіраванне – гэта функцыя пэўных органаў, дзейнасць якіх забяспечвае захаванасць той ці іншай структуры, падтрымку рэжыму яе работы, рэалізацыю яе праграмы, мэты. Патрэбнасць у кіраванні ўзнікае разам з размеркаваннем працы і спадарожнічаючай яму кааперацыяй – сумеснай працай для дасягнення пастаўленай мэты. Сёння побач з тэрмінам “кіраванне” ў якасці яго сіноніма ўжываецца і замежны тэрмін “менеджмент”. Існуе даволі шматлікая колькасць азначэнняў паняцця “менеджмент”, якія, па-сутнасці, раскрываюць разнастайныя аспекты гэтага віду дзейнасці. Пад менеджментам разумеюць: набор сродкаў, з дапамогай якіх арганізацыя рэалізуе пастаўленыя мэты; таксама менеджмент – гэта від дзейнасці або комплексны працэс, які ўключае пастаноўку мэтаў, планаванне дзеянняў, неабходных для дасягнення мэтаў, кантроль за ходам дасягнення мэтаў і выкананнем планаў, карэкціроўку планаў, калі адбываюцца змены (азначэнне паняцця з тэхналагічнага пункту гледжання); менеджмент – гэта мастацтва кіраваць інтэлектуальнымі, інфармацыйнымі і тэхналагічнымі рэсурсамі арганізацыі ў мэтах найбольш эфектыўнай яе работы (сацыяльна-псіхалагічны падыход да азначэння).

Бібліятэка з’яўляецца дынамічнай сістэмай сацыяльнага тыпу, якая складаецца з падсістэм з ярка выражанымі лакальнымі якасцямі. Бібліяграфічная служба – адна з такіх падсістэм, таму кіраванне бібліяграфічнай дзейнасцю неабходна разглядаць як састаўную частку агульнага працэсу кіравання бібліятэкай, бібліятэчнай справай у цэлым, улічваючы пры гэтым асаблівасці, якія звязаны з суб’ектам, аб’ектам кіравання, арганізацыйнай структурай кіравання, рэалізацыяй асноўных функцый кіравання і інш.

Роля кіравання бібліяграфічнай службай сёння значна ўзрастае ў сувязі з дзеяннем у бібліятэчнай сферы шэрагу аб’ектыўных фактараў, якія пашыраюць поле дзейнасці ўсіх структурных падраздзяленняў бібліятэк, мяняюць яе характар, мэты і адпаведна патрабуюць новых падыходаў у рабоце. Сярод такіх фактараў: павелічэнне колькасці карыстальнікаў бібліятэк, змяненне структуры іх інфармацыйных патрэбнасцей, структуры і складу

інфармацыйных рэсурсаў, змены ў патрабаваннях да наменклатуры і якасці бібліятэчна-бібліяграфічных паслуг, укараненне новых інфармацыйных тэхналогій і інш. У сувязі з пашырэннем юрыдычнай, фінансавай самастойнасці бібліятэк адбываецца перанос значнага аб'ёму кіраўніцкіх задач непасрэдна ў бібліятэку, узрастае роля эканамічных, сацыяльна-псіхалагічных метадаў кіравання, развіваюцца новыя напрамкі, метады, тэхналогіі кіравання: маркетынг, стратэгічнае планаванне, праектная дзейнасць і інш. Усё гэта патрабуе грунтоўнай тэарэтычнай падрыхтоўкі кіраўніцкіх кадраў.

Мэтай кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю бібліятэкі з'яўляецца забеспячэнне паспяховага функцыянавання бібліяграфічнай службы як падсістэмы бібліятэкі, умоў для развіцця і ўдасканалвання дзейнасці дадзенай структуры ў адпаведнасці са зменлівымі інфармацыйнымі патрэбнасцямі карыстальнікаў, запатрабаванасцю бібліяграфічных паслуг у грамадстве і патэнцыяльнымі магчымасцямі бібліятэчных устаноў.

1.2. Бібліяграфічная дзейнасць як спецыфічны аб'ект кіравання

У механізме кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю бібліятэкі ўзаемадзейнічаюць два элементы: кіруючая сістэма (суб'ект кіравання) і кіруемая сістэма (аб'ект кіравання).

Кіраванне бібліяграфічнай дзейнасцю з'яўляецца састаўной часткай агульнага працэсу кіравання ўсёй бібліятэкай, таму ў якасці *суб'ектаў* кіравання, па-сутнасці, выступаюць усе ўзроўні, усе суб'екты кіравання бібліятэкай. Сярод надбібліятэчных структур да іх адносяцца: органы заканадаўчай і выканаўчай улады на розных узроўнях, якія праз нарматыўныя дакументы закладваюць прававыя асновы бібліятэчна-бібліяграфічнай дзейнасці, устанаўліваюць яе сацыяльнае прызначэнне, найбольш агульныя правілы яе зносінаў са знешнім асяроддзем, яе ўнутраную арганізацыю; пэўныя міністэрствы, ведамствы, установы і арганізацыі, пад кіраўніцтвам ці ў складзе якіх працуюць бібліятэкі і якія зацвярджаюць іх нарматыўныя дакументы (гл. дадатак 1). Грамадскім органам кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю з'яўляецца секцыя бібліяграфіі Беларускай бібліятэчнай асацыяцыі, якая ўдзельнічае ў распрацоўцы нарматыўных дакументаў, праводзіць мерапрыемствы па павышэнні бібліяграфічнай кваліфікацыі бібліятэчных

кадраў, садзейнічае ўзаемадзеянню бібліятэк у галіне бібліяграфічнай дзейнасці і інш.

Унутрыбібліятэчная структура кіравання прадстаўлена кіраўнікамі розных узроўняў, якія надзелены паўнамоцтвамі па кіраванні бібліятэкай (дырэктар, намеснік дырэктара) або асобнымі кірункамі дзейнасці ці пэўнымі аб'ектамі бібліятэкі (намеснікі дырэктара па пэўных кірунках дзейнасці, загадчыкі аддзелаў, сектараў). Сярод унутрыбібліятэчных структур кіравання могуць выдзяляцца і калектыўныя органы кіравання, у тым ліку грамадскія (савет бібліятэкі, савет працоўнага калектыву, папячыцельскія саветы і інш.).

Аб'ектам кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю ў бібліятэцы выступае бібліяграфічная служба. Бібліяграфічную службу можна разглядаць у шырокім сэнсе як сукупнасць арганізацыйных форм бібліяграфічнай дзейнасці, суб'ектаў, бібліяграфічных рэсурсаў, матэрыяльна-тэхнічнай і эканамічнай базы і ў вузкім значэнні як сукупнасць падраздзяленняў і персаналу, якія выконваюць бібліяграфічныя функцыі. Адназначна можна разглядаць і кіраванне бібліяграфічнай службай у цэлым, а таксама бібліяграфічнымі, матэрыяльна-тэхнічнымі і эканамічнымі рэсурсамі, бібліяграфічнымі працэсамі, персаналам. Мы будзем разглядаць арганізацыйна-сацыяльныя аспекты кіравання бібліяграфічнай службай згодна з асаблівасцямі яе аналізу ў адпаведных раздзелах вучэбнага дапаможніка “Арганізацыя і тэхналогія бібліяграфічнай дзейнасці”.

У сувязі з тым, што ў бібліятэках розных тыпаў бібліяграфічная служба розная, гэта накладвае адбітак і на сістэму кіравання: арганізацыйную структуру, кадры, функцыі, тэхналогію кіравання. Кіраванне бібліяграфічнай дзейнасцю цалкам ажыццяўляецца ў межах агульнага кіравання бібліятэкай у невялікіх бібліятэках – са штатам 2–3 чалавекі, адзін з якіх адказвае за бібліяграфічную работу (бібліяграфічныя функцыі могуць быць размеркаваны паміж імі). Што да буйных бібліятэк, дзе існуе разгорнутая арганізацыйная структура бібліятэкі і дэцэнтралізаваная бібліяграфічная служба, то, паколькі бібліяграфічныя функцыі выконваюць не толькі бібліяграфічныя аддзелы, але і іншыя, менавіта дэцэнтралізаваная бібліяграфічная служба і выступае аб'ектам кіравання, і гэта надае пэўныя складанасці і асаблівасці працэсу кіравання.

Загадчык бібліяграфічнага аддзела выступае не толькі кіраўніком свайго структурнага падраздзялення, але і выконвае пэўныя функцыі (кіравання) у дачыненні да арганізацыі, планавання, уліку, справаздачнасці і кантролю бібліяграфічнай дзейнасці, якую ажыццяўляюць небібліяграфічныя падраздзяленні бібліятэкі, паколькі на бібліяграфічны аддзел ускладаюцца функцыі бібліяграфічнага арганізацыйна-метадычнага цэнтра ў галіне бібліяграфічнай дзейнасці. У той жа час і загадчыкі небібліяграфічных аддзелаў, якія ажыццяўляюць кіраванне сваімі падраздзяленнямі, таксама выконваюць усе функцыі кіравання ў дачыненні і да працуючых у іх аддзелах бібліёграфікаў, і да рэалізацыі бібліяграфічных кірункаў работы.

Функцыі загадчыка бібліяграфічнага аддзела як суб'екта кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю адлюстроўваюцца ў службовых інструкцыях (гл. дадатак 2). Загадчык бібліяграфічнага аддзела падпарадкоўваецца непасрэдна дырэктару бібліятэкі (калі ў бібліятэцы ёсць намеснікі дырэктара па кірунках дзейнасці, то загадчык бібліяграфічнага аддзела можа падпарадкоўвацца намесніку адпаведна яго спецыялізацыі), ім назначаецца на пасаду і нясе поўную адказнасць за дзейнасць аддзела. Ён плануе бібліяграфічную работу; займаецца справаздачнасцю; падбірае кадры на зацвярджэнне дырэктарам; кантралюе работу падначаленых, каардынуе іх дзейнасць; вядзе адміністрацыйна-арганізацыйную работу; плануе і арганізуе павышэнне кваліфікацыі супрацоўнікаў бібліяграфічнага аддзела і павышэнне бібліяграфічнай кваліфікацыі бібліятэчных кадраў бібліятэкі; кіруе навуковай і навукова-метадычнай работай у галіне бібліяграфіі. Ён прадстаўляе бібліятэку на сходах і канферэнцыях па пытаннях бібліяграфічнай дзейнасці, прымае неабходныя кіруючыя рашэнні і дае распараджэнні па арганізацыі і ўдасканаленні работы супрацоўнікаў свайго аддзела, аказвае метадычную дапамогу ў арганізацыі і ажыццяўленні бібліяграфічнай дзейнасці іншымі структурнымі падраздзяленнямі бібліятэкі, а таксама бібліятэкамі ніжэйшага ўзроўню сваёй падведамаснай сеткі.

Да кіраўнікоў бібліяграфічнай дзейнасці адносяцца загадчыкі сектарамі бібліяграфічнага аддзела, якія падначальваюцца загадчыку бібліяграфічнага аддзела. Яны плануюць і забяспечваюць выкананне планаў і заданняў сектарамі, ажыццяўляюць праверку якасці работы, падрыхтоўку метадычных матэрыялаў.

У буйных бібліятэках ва ўмовах існавання дэцэнтралізаванай бібліяграфічнай службы з мэтай каардынацыі бібліяграфічнай работы ствараюцца спецыяльныя штабныя фарміраванні (калегіяльныя органы кіравання), напрыклад бібліяграфічная камісія, камісія па каардынацыі бібліяграфічнай дзейнасці і г. д.

Указаныя вышэй структурныя асаблівасці бібліяграфічнай службы накладваюць адбітак на *арганізацыйную структуру* кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю, пры разглядзе якой выдзяляюцца ступені кіравання, іх падпарадкаванасць і ўзаемныя сувязі.

З традыцыйных тыпаў іерархічных арганізацыйных структур кіравання ў бібліятэках выдзяляюцца лінейная, лінейна-функцыянальная, лінейна-штабная. Адносна нядаўна ў бібліятэках пачалі асвойваць інавацыйныя, па сутнасці адаптыўныя, структуры кіравання – праграмна-мэтавыя (праектныя), матрычныя. У залежнасці ад тыпу бібліятэкі вызначаецца і арганізацыйная структура кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю. Лінейная структура ўяўляе сабой такую схему кіравання, пры якой ніжэйшыя ўзроўні знаходзяцца ў непасрэдным падпарадкаванні вышэйстаячым. Лінейная структура характэрна для невялікіх бібліятэк з невялікай колькасцю супрацоўнікаў: школьных, навукова-тэхнічных, бібліятэк-філіялаў, у якіх усе функцыі кіравання засяроджаны ў руках кіраўніка, які аднаасобна ажыццяўляе планаванне работы бібліятэкі, яе арганізацыю, улік і кантроль за выкананнем планавых паказчыкаў, рэгуляванне вытворчай дзейнасці. Прынцып прамога падпарадкавання (іерархічная структура) характэрны і для буйных бібліятэк, як правіла, у выглядзе састаўнога элемента іншых структур і знаходзіць сваё выражэнне ў наступных сувязях: дырэктар бібліятэкі – намеснік дырэктара – загадчык бібліяграфічнага аддзела – загадчык сектара – бібліёграф. Пры вызначэнні лінейнай падпарадкаванасці значную ролю адыгрывае колькасць кіраўнікоў, падраздзяленняў і падначаленых у іх. Гэта абгрунтавана законам кіруемасці, згодна з якім колькасць падначаленых не павінна перавышаць 7–10 чалавек. Так, у падначаленні загадчыка аддзела павінна знаходзіцца не болей як 10 загадчыкаў сектарамі. Звычайна гэта патрабаванне ўлічваецца кіраўнікамі бібліятэк пры размеркаванні дадатковых функцый, рэарганізацыі або стварэнні новых структурных падраздзяленняў.

Для буйных бібліятэк характэрна лінейна-функцыянальная структура кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю. У якасці функ-

цыянальнага кіраўніка ў гэтых бібліятэках выступае загадчык бібліяграфічнага аддзела. Ён займаецца агульным зводным планаваннем, каардынацыяй бібліяграфічнай дзейнасці, аналізам і абагульненнем інфармацыі. Загадчык бібліяграфічнага аддзела не мае права прыняцця рашэнняў і адміністрацыйнага кіравання небібліяграфічнымі падраздзяленнямі. І толькі разам з лінейнымі кіраўнікамі (загадчыкамі аддзелаў краязнаўчай літаратуры, абслугоўвання, галіновымі і інш.) прымаюцца кіраўніцкія рашэнні, якія адносяцца да бібліяграфічнай дзейнасці ўзначальваемых імі аддзелаў.

Разнастайнасць задач, якія ўскладняюцца па меры павелічэння аб'ёмаў работ і пашырэння функцый бібліятэкі, патрабуе далучэння да кіравання калегіяльных органаў. Гэтай мэце служыць лінейна-штабная структура, якая характарызуецца стварэннем асобых каардынующых фарміраванняў, якія маюць права ўздзейнічаць на ўсе падраздзяленні і функцыянальных кіраўнікоў. Да такіх фарміраванняў адносяцца: вучоны савет бібліятэкі (вырашае пытанні перспектываўнага планавання, ацэнкі навукова-даследчай работы, у тым ліку і бібліяграфічнай, каардынацыі з іншымі бібліятэкамі, установамі і г.д.); рэдакцыйна-выдавецкі савет (разглядае пытанні падрыхтоўкі, рэкамендацыі, выдання разнастайных матэрыялаў, у тым ліку бібліяграфічных дапаможнікаў, метадыка-бібліяграфічных матэрыялаў і інш.); савет працоўнага калектыву; бібліяграфічная камісія, метадычны савет па пытаннях бібліяграфічнай дзейнасці і інш.

У апошнія гады не толькі ў буйных навуковых бібліятэках, але і ў ЦБС усё большае распаўсюджванне атрымлівае матрычная структура кіравання, якая з'яўляецца разнавіднасцю праектнай арганізацыі і пабудавана на прынцеце дваінога падначалення выканаўцаў: непасрэднаму кіраўніку функцыянальнай службы і кіраўніку праекта (мэтавай праграмы). Для яе характэрны: кіраванне па праекту, часовыя мэтавыя групы, пастаянныя комплексныя групы. У практыцы работы бібліятэк матрычная структура прымяняецца ў першую чаргу пры кіраванні інавацыйнымі праектамі, у тым ліку бібліяграфічнага характару, напрыклад пры распрацоўцы фармату бібліяграфічных запісаў, стварэнні базы даных аўтарытэтных (нарматыўных) запісаў, рэалізацыі карпаратыўнага праекта пры стварэнні бібліяграфічнага прадукта і інш. Яна, па сутнасці, убудавана ў лінейна-функцыянальную структуру бібліятэкі.

Такім чынам, у кіраванні бібліяграфічнай дзейнасцю ў буйных бібліятэках прымяняюцца ўсе названыя тыпы арганізацыйных структур кіравання, прычым не аўтаномна, а ва ўзаемасувязі. Іх комплекснае выкарыстанне дазваляе:

- арганізаваць якасную работу розных аддзелаў (як бібліяграфічных, так і небібліяграфічных) па рэалізацыі ўсіх працэсаў, кірункаў бібліяграфічнай дзейнасці з дапамогай лінейна-функцыянальнай структуры;

- каардынаваць дзейнасць розных падраздзяленняў і кантраляваць выкананне вытворчых планаў і заданняў па бібліяграфічнай рабоце з дапамогай лінейна-штабной структуры;

- распрацоўваць перспектывыныя кірункі развіцця бібліяграфічнай службы, стварэння буйных бібліяграфічных прадуктаў з дапамогай матрычнай праграма-мэтавай структуры;

- далучаць да кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю прадстаўнікоў працоўнага калектыву, грамадскіх фарміраванняў.

1.3. Прынцыпы, метады, функцыі кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю

Кіраванне бібліяграфічнай службай – гэта кіраванне адной з падсістэм бібліятэкі, таму мы разглядаем прынцыпы, метады, функцыі кіравання як агульныя для сістэмы ў цэлым і яе структурных адзінак. Больш глыбока і падрабязна іх вывучаюць у курсе “Бібліятэчна-інфармацыйны менеджмент”. Між тым нельга на іх не засяродзіць увагу пры разглядзе пытанняў кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю па некалькіх прычынах. Па-першае, таму, што існуюць розныя пункты гледжання адносна гэтых пытанняў у розных аўтараў, у тым ліку і аўтараў вучэбных дапаможнікаў па бібліяграфазнаўству (Д.Я.Кагаткоў, І.Р.Маргенштэрн), па-другое, нягледзячы на агульны характар, іх змястоўная напаяўняльнасць, трактоўка маюць свае асаблівасці ў дачыненні да разглядаемага намі аб’екта (бібліяграфічнай службы).

Рацыянальнае кіраванне можа ажыццяўляцца толькі з улікам і апорай на вядучыя *прынцыпы* кіравання. Да іх адносяцца:

- навуковасць – кіраванне ажыццяўляецца на аснове выкарыстання навуковых метадаў і з улікам навейшых дасягненняў тэорыі кіравання, бібліятэказнаўства і бібліяграфазнаўства, навуковага падыходу да аналізу і абагульнення бібліяграфічных працэсаў і з’яў;

– сістэмнасць – разгляд аб’екта кіравання (бібліяграфічнай службы) як цэласнай сістэмы з усімі яе элементамі, іх узаема-связямі; улік знешніх сувязей бібліяграфічнай сістэмы з іншымі ў структуры бібліятэкі; арыентацыя на агульныя мэты функцыянавання метасістэмы – бібліятэкі;

– адпаведнасць дзеянняў суб’екта кіравання асаблівасцям аб’екта кіравання; кіраўнікам структурных падраздзяленняў неабходна ведаць заканамернасці фарміравання і функцыянавання бібліяграфічнай службы (усіх відаў яе рэсурсаў і ажыццяўляемых працэсаў) і на гэтай аснове своечасова выяўляць супярэчнасці і забяспечваць захаванне і развіццё аб’екта кіравання;

– зваротная сувязь – аснова самарэгулявання, адаптацыі да зменлівых умоў развіцця бібліяграфічнай службы: збор звестак аб рабоце бібліяграфічнай службы, аб задаволенасці карыстальнікаў бібліяграфічных прадуктаў і паслуг, органаў мясцовай улады, кіраўніцтва бібліятэкай дзейнасцю службы. Гэта камунікацыйны працэс паміж суб’ектам кіравання і падначаленымі, паміж аб’ектам і знешнім асяроддзем;

– аптымальныя суадносіны цэнтралізацыі і дэцэнтралізацыі – пашырэнне правоў, дэлегіраванне паўнамоцтваў суб’ектам кіравання сярэдняга звяна (загадчыкам аддзелаў, загадчыкам сектараў у вырашэнні пытанняў, якія тычацца іх кірункаў дзейнасці), развіццё ініцыятывы радавых бібліёграфаў з адначасовай цэнтралізацыяй кіравання суб’ектамі вышэйшага звяна пры вырашэнні пытанняў агульнабібліятэчнага, буйнамасштабнага характару, пытанняў, якія тычацца работы ўсіх структурных падраздзяленняў.

Кожны з разглядаемых прынцыпаў кіравання мае сваю спецыфіку, але ўсе яны, узаемадзейнічаючы і падмацоўваючы адзін аднаго, утвараюць адзіную сістэму, прытрымліванне якой дае магчымасць дасягнуць мэты кіравання і зрабіць яго эфектыўным. У цяперашні час вялікая ўвага ў прынцыпах кіравання звяртаецца на сацыяльны аспект кіравання, на тое, каб зрабіць людзей здольнымі да сумесных дзеянняў, а іх намаганні больш эфектыўнымі.

Прынцыпы кіравання цесна звязаны з метадамі, якія вызначаюцца мэтамі кіруючага ўздзеяння. Прынцыпы кіравання пастаянныя і носяць абавязковы характар, сукупнасць метадаў можа мяняцца ў залежнасці ад аб’ектаў, мэтаў кіравання і змяненняў умоў, у якіх ажыццяўляецца працэс кіравання. *Метады* кіравання – гэта

сукупнасць спосабаў і прыёмаў мэтанакіраванага ўздзеяння суб'ектаў кіравання бібліяграфічнай службай на калектыў яе супрацоўнікаў.

У тэорыі кіравання сацыяльна-эканамічнымі сістэмамі выдзяляюцца тры групы метадаў: арганізацыйна-распарадчыя (іх называюць яшчэ адміністрацыйна-прававымі), эканамічныя і сацыяльна-псіхалагічныя.

Арганізацыйна-распарадчым метадам уласцівы прамы характар распарадчага і дысцыплінарнага ўздзеяння. Яны ўключаюць рэгламентаванне, нарміраванне, інструктаванне, грунтуюцца на выкарыстанні прыёмаў і спосабаў уздзеяння суб'екта кіравання на аб'ект на падставе сілы і аўтарытэту ўлады: загадаў, распараджэнняў, указанняў, інструкцый. Прыкладамі такіх рэгламентуючых дакументаў могуць быць: палажэнне аб бібліятэцы, палажэнне аб бібліяграфічным адзеле, службовыя інструкцыі, нормы часу на бібліяграфічныя працэсы, іншыя палажэнні, тэхналагічныя дакументы, якія рэгламентуюць бібліяграфічную дзейнасць. Любы з гэтых дакументаў падлягае абавязковаму выкананню. Замацаванне абавязкаў за кіраўнікамі розных узроўняў і выканаўцамі шляхам стварэння рэгламентуючых дакументаў дазваляе пазбегнуць дубліравання, рознагалосся пры прыняцці кіруючых рашэнняў, дабіцца рытмічнасці і ўзгодненасці ў рабоце супрацоўнікаў бібліяграфічнай службы. Метады распарадчага ўздзеяння прымяняюцца ў бягучай рабоце ў адносінах да ўзнікаючых сітуацый, якія не прадугледжаны ў рэгламентуючых дакументах. Да іх адносяцца загады, распараджэнні, указанні, як пісьмовыя, так і вусныя. На ўзроўні сярэдняга звяна кіравання выкарыстоўваюцца, як правіла, вусныя распараджэнні і ўказанні.

Эканамічныя метады кіравання – гэта спосабы ўздзеяння, у аснове якіх ляжаць эканамічныя адносіны і эканамічныя інтарэсы. Гэтыя метады кіравання ў бібліятэках набываюць асобае значэнне ў сувязі з укараненнем рыначных адносін, авалоданнем новым гаспадарчым механізмам, неабходнасцю эфектыўнага выкарыстання рэсурсаў бібліятэчна-бібліяграфічнай дзейнасці. Спалучэнне дзяржаўнага бюджэтнага фінансавання і пазабюджэтных крыніц атрымання фінансавых сродкаў дазваляе пашырыць выкарыстанне эканамічных метадаў кіравання ва ўсіх тыпах бібліятэк. Эканамічныя метады ў сучасных бібліятэках усё шырэй укараняюцца праз тыя ці іншыя формы гаспадарчаразліковай дзейнасці, увядзенне рознага роду платных паслуг, сістэму матэрыяльнага

стымулявання. Сярод формаў эканамічнага стымулявання персаналу бібліятэкі: рэгуляванне зароботнай платы, рэалізацыя сістэматычных, перыядычных і аднаразовых грашовых выплат (надбаўкі, даплаты, прэміі, матэрыяльная дапамога). Новы гаспадарчы механізм стымулюе самаразвіццё, праяўленне творчай ініцыятывы з мэтай памяншэння непрадукцыйных затрат працы і матэрыяльных рэсурсаў.

Сацыяльна-псіхалагічныя метады кіравання прадугледжваюць улік чалавечага фактара. Да іх адносяцца розныя спосабы і прыёмы ўздзеяння на працэс фарміравання і развіцця калектыву, стварэння спрыяльнага маральнага клімату, добразычлівых адносін паміж супрацоўнікамі і асаблівага фірменнага стылю працы. Гэта дасягаецца шляхам забеспячэння добрых сацыяльных і псіхалагічных умоў працы, яе маральнага стымулявання, садзейнічання творчаму росту членаў калектыву, павышэнню культурнага і прафесійнага узроўню, выкарыстанню ў кіраўніцкай практыцы метадаў пераканання, сацыяльнай пераемнасці (традыцыі, атрыбуты памятных падзей, абрады), асабістага прыкладу і г.д.

Асаблівую ролю гэтыя метады іграюць у жаночых калектывах з творчым характарам работы. Сацыялагічныя даследаванні паказалі, што ў такіх калектывах нефармальныя метады кіравання маюць рашаючае значэнне, што для жанчыны добрыя адносіны ў калектыве, асабістыя якасці кіраўніка – самыя значныя матывы, якія ўплываюць на выбар месца працы, яе далейшую прывабнасць.

У сучасным менеджменце пашырана тэорыя матывацыі. Яна звязана са структурай патрэбнасцей чалавека, якія вызначаюць яго паводзіны. Ніжнія ўзроўні піраміды, па А.Маслоу, займаюць патрэбнасці фізіялагічныя, бяспекі і абароненасці; больш высокія ўзроўні належаць патрэбнасцям сацыяльным, павагі, самавыражэння. Дэвід Мак Клэланд дапоўніў пірамідку А.Маслоу патрэбнасцямі ўлады, поспеху, прыналежнасці. А Ф.Херцберг прыйшоў да вываду, што асаблівую ролю ў матывацыі мае адчуванне поспеху і звязанае з ім прызнанне, а таксама прывабнасць працы. Таму, на сённяшні дзень, вопытны менеджэр павінен актывізаваць матывы да працы: адчуванне падначаленымі сваёй значнасці, паспяховасці сваёй дзейнасці, магчымасцей выразіць сябе ў працы.

Сацыяльна-псіхалагічным метадам належыць, як правіла, асаблівая роля ў жаночых калектывах. Але па выніках апытання

бібліятэчных работнікаў гэтыя метады цэняцца пераважна ў дзейнасці кіраўнікоў нізавога ўзроўню; на ўзроўні кіраўнікоў сярэдняга звяна перавага аддаецца эканамічным, потым сацыяльна-псіхалагічным і затым арганізацыйна-распарадчым; у дачыненні да кіраўнікоў вышэйшага ўзроўню падначаленыя лічаць, што пераважаць павінны арганізацыйна-распарадчыя, потым названы эканамічныя і затым ужо – сацыяльна-псіхалагічныя.

Нягледзячы на знешняе непадабенства метадаў, яны цесна звязаны паміж сабой. Так, напрыклад, прэміраванне супрацоўніка з'яўляецца формай эканамічнага ўздзеяння, у той жа час сам факт заахвочвання, падтрымкі павышае грамадскі статус узнагароджанага і адпаведна мае сацыяльна-псіхалагічны эффект, пры гэтым кіраўніком аддаецца адпаведны загад аб прэміраванні, гэта значыць прымяняецца і адміністрацыйны метады. Таму звычайна гэтыя метады выкарыстоўваюцца ў комплексе, але ў пэўных умовах магчыма перавага аднаго з іх. Гэта тычыцца, як правіла, кіраўнікоў на ўзроўні сярэдняга звяна – загадчыкаў бібліяграфічных аддзелаў, якія выкарыстоўваюць пераважна арганізацыйна-распарадчыя і сацыяльна-псіхалагічныя метады. Што да эканамічных метадаў, то загадчыкі бібліяграфічных аддзелаў выкарыстоўваюць іх абмежавана – шляхам падрыхтоўкі прадстаўленняў на сваіх падначаленых для матэрыяльнага стымулявання па выніках работы, удзелу ў размеркаванні прэміяльнага фонду.

Функцыі кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю. Кіраванне як дзейнасць уяўляе сабой сукупнасць розных спецыфічных відаў работы, якія звычайна называюцца функцыямі. Функцыя вызначаецца як від кіраўніцкай дзейнасці, выдзелены ў працэсе раздзялення і спецыялізацыі працы для павышэння яе прадукцыйнасці. Трактоўка кіравання як працэсу, які ўяўляе сабой цэласную сукупнасць функцый, мае даўнюю гісторыю. Фактычна з самага пачатку фарміравання асноў менеджменту ў 20-я гады ХХ ст. А.Файолам быў распрацаваны першы пералік функцый. Да сёння ствараюцца розныя класіфікацыі функцый і ў спецыялістаў няма аднадушнасці адносна іх колькасці і найменняў. Айчыннымі навукоўцамі выдзяляюцца ў якасці функцый: прагназаванне, планаванне, улік, арганізацыя, рэгуляванне, каардынацыя, стымуляванне, кантроль, аналіз, падбор кадраў, фінансаванне. У адных спецыялістаў гэты спіс даецца поўнасцю, у другіх – у скарачаным выглядзе, зыходзячы з таго, што некаторыя з названых функцый

з'яўляюцца састаўной часткай іншых сфер дзейнасці ці наогул не могуць прама адносіцца да кіравання.

Сярод важнейшых функцый кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю, абапіраючыся на меркаванні спецыялістаў у галіне бібліятэчнага менеджменту і ўлічваючы спецыфіку аб'екта кіравання, асаблівасці ажыццяўлення асобных функцый, мы выдзелім такія, як планаванне, арганізацыя, улік, кантроль, рэгуляванне, справаздача, прыняцце рашэння.

Планаванне бібліяграфічнай дзейнасці – гэта працэс вызначэння мэтаў, задач, кірункаў, паказчыкаў бібліяграфічнай дзейнасці ў адпаведнасці з наяўнымі рэсурсамі бібліяграфічнай службы.

Арганізацыя – гэта працэс структурыравання бібліяграфічнай дзейнасці, забеспячэнне умоў, сродкаў і ўзгодненасці, каардынацыі ў рабоце ўсіх структур бібліяграфічнай службы.

Улік – гэта дзейнасць па атрыманні поўнай, дакладнай інфармацыі аб выніках работы бібліяграфічнай службы. З функцыяй уліку цесна звязана функцыя кантролю, таму што без уліку немагчыма кантраляваць вынікі.

Кантроль – гэта ацэнка адпаведнасці вынікаў бібліяграфічнай дзейнасці тым заданням і нарматывам, якія прадугледжаны планам і нарматыўнымі тэхналагічнымі дакументамі.

Калі адной з асаблівасцей функцыі кантролю з'яўляецца выяўленне парушэнняў у бібліяграфічнай дзейнасці, то ўстараненне іх прычын выконваецца ў працэсе рэгулявання. *Рэгуляванне* – гэта падтрымка належнага ўзроўню работы бібліяграфічнай службы, выканання бібліяграфічных працэсаў у зададзеным рэжыме і ліквідацыі адхіленняў ад яго.

Справаздача заключаецца ў абагульненні і прадстаўленні даных аб праведзенай бібліяграфічнай рабоце за пэўны перыяд.

Функцыі *прыняцця рашэнняў* належыць асобая роля, таму што яе рэалізацыя грунтуецца на выніках ажыццяўлення ўсіх іншых функцый. Плануючы работу бібліяграфічнай службы, праводзячы яе ўлік, кантроль, кіраўнік выходзіць на прыняцце рашэння ў пэўнай канкрэтнай форме: план, заданне, загад, распараджэнне.

Кожны ўзровень кіравання вызначаецца адпаведнай кампетэнцыяй, што забяспечвае правамоцнасць рашэнняў.

Пытанні і заданні

1. Якія фактары ўплываюць сёння на працэс кіравання бібліятэкай, бібліяграфічнай службай бібліятэкі?

2. У чым спецыфіка кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю бібліятэкі?

3. Якую ролю ў кіраванні бібліяграфічнай дзейнасцю выконвае секцыя бібліяграфіі ББА?

4. Чым адрозніваюцца метады кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю?

5. Якая арганізацыйная структура кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю характэрна для бібліятэк розных тыпаў? Раскрыце гэтыя асаблівасці на прыкладзе бібліятэк ВНУ, ЦБС, АУНБ, рэспубліканскай спецыяльнай навуковай бібліятэкі.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУ

ГЛАВА 2. ПЛАНАВАННЕ БІБЛІЯГРАФІЧНАЙ ДЗЕЙНАСЦІ Ў БІБЛІЯТЭЦЫ

2.1. Планаванне бібліяграфічнай дзейнасці ў бібліятэцы: агульныя палажэнні

Планаванне займае цэнтральнае месца ў працэсе кіравання. Асабліва значная роля планавання ў буйных бібліятэках з дэцэнтралізаванай бібліяграфічнай службай. *Планаванне* бібліяграфічнай дзейнасці – гэта працэс навукова абгрунтаванага вызначэння яе мэтаў, задач, сродкаў і метадаў дасягнення асноўных паказчыкаў развіцця, тэрміну іх выканання. Галоўнай мэтай планавання з’яўляецца рацыянальная арганізацыя бібліяграфічных працэсаў, аптымальнай, адносна часу і якасці, працы па вытворчасці бібліяграфічных прадуктаў і аказанні бібліяграфічных паслуг. Да ліку асноўных задач планавання адносяцца: вызначэнне мэтаў і задач бібліяграфічнай службы, асноўных напрамкаў бібліяграфічнай дзейнасці, яе тэматыкі, зместу, формаў і метадаў; устанаўленне аб’ёму работ, які выражаецца ў планавых паказчыках, а таксама працоўных, матэрыяльна-тэхнічных і фінансавых затрат на выкананне планавых заданняў. Планаванне бібліяграфічнай работы спрыяе правільнай расстаноўцы кадраў і рацыянальнаму размеркаванню абавязкаў, якаснаму бібліятэчна-бібліяграфічнаму абслугоўванню і ўвогуле эфектыўнасці ўсёй бібліяграфічнай дзейнасці.

Вынікам планавання з’яўляецца *план*, які павінен уяўляць сабой абгрунтаваную мадэль дзеянняў дзеля дасягнення пастаўленай мэты, сістэму ўзаемазвязаных планавых заданняў, якія вызначаюць парадак, паслядоўнасць, тэрміны выканання работ, а таксама іх выканаўцаў. Пры распрацоўцы плана павінна ўлічвацца адпаведнасць паміж патрэбнасцямі ў бібліяграфічных паслугах, выражаных праз паказчыкі, і наяўнымі матэрыяльнымі, працоўнымі і фінансавымі рэсурсамі бібліяграфічнай службы.

У аснове планавання бібліяграфічнай работы, як і работы бібліятэкі ў цэлым, ляжаць *прынцыпы планавання*. Прынцыпы планавання – гэта асноўныя правілы, галоўныя патрабаванні да арганізацыі, структуры, зместу гэтай дзейнасці. Сярод агульных прынцыпаў планавання выдзяляюцца: прынцып сацыяльна-эканамічнай абумоўленасці; навуковай абгрунтаванасці; дырэктыўнасці; эканамічнасці.

Прынцып сацыяльна-эканамічнай абумоўленасці азначае, што пры высвятленні асноўных мэтаў, задач бібліяграфічнай дзейнасці неабходна зыходзіць з тых задач, якія паўстаюць перад грамадствам на пэўным гістарычным этапе яго развіцця, якія ставіць перад бібліятэкай кіраўніцтва арганізацыі, у структуру якой уваходзіць бібліятэка (з дапамогай бібліяграфічных сродкаў яна павінна садзейнічаць вырашэнню гэтых задач).

Прынцып навуковай абгрунтаванасці азначае неабходнасць выкарыстання пры планаванні дасягненняў бібліяграфічнай тэорыі і практыкі, уліку рэальных умоў і магчымасцей бібліяграфічнай службы ў вырашэнні пастаўленых задач.

Прынцып эканамічнасці азначае, што планаванне бібліяграфічнай дзейнасці павінна ажыццяўляцца з улікам эканамічнай абгрунтаванасці яе асноўных паказчыкаў, магчымасцей выкарыстання розных крыніц фінансавання гэтай дзейнасці.

Прынцып дырэктыўнасці – зацверджаны кіраўніцтвам план набывае сілу дырэктыўнага дакумента. Усе змяненні і дапаўненні ўносяцца ў план толькі з дазволу кіраўніцтва пры наяўнасці адпаведнага абгрунтавання.

Акрамя агульных прынцыпаў планавання бібліяграфічнай дзейнасці існуе таксама і шэраг асобных *прынцыпаў фарміравання планаў*: спалучэнне бягучых задач з перспектыўнымі; пераемнасць у планаванні; улік каардынацыйных сувязей як унутры бібліятэкі, так і пэўнай бібліятэкі з іншымі бібліятэкамі, арганізацыямі і ўстановамі, якія ўдзельнічаюць у асобных кірунках бібліяграфічнай дзейнасці, мерапрыемствах; планавыя дакументы павінны адрознівацца канкрэтнасцю, дакладнасцю, комплекснасцю; неабходнасць давядзення планавых заданняў да непасрэдных выканаўцаў; сістэматычны кантроль выканання плана па ўсіх паказчыках.

Пры рэалізацыі функцыі кіравання загадчык бібліяграфічнага аддзела, іншыя кіраўнікі бібліятэкі павінны валодаць сучаснымі *метадамі планавання*. Метад – гэта сукупнасць прыёмаў і спосабаў, з дапамогай якіх ажыццяўляецца працэс планавання бібліяграфічнай дзейнасці. Сярод метадаў планавання назавём аналітычны, нарматыўны, праграма-мэтавы.

Аналітычны метада заключаецца ў тым, што планаванне павінна ажыццяўляцца згодна з навукова абгрунтаваным аналізам тэндэнцый і заканамернасцей, якія дзейнічаюць на працягу пэўнага папярэдняга перыяду работы (попыт карыстальнікаў на біблія-

графічныя паслугі ў розныя перыяды на працягу года, змяненні ў катэгорыях карыстальнікаў, з'яўленне новых інфармацыйных структур, новых навучальных устаноў на тэрыторыі рэгіёну і новых груп карыстальнікаў і г.д.), і ўлікам адпаведных прагнозаў. Выкарыстанне гэтага метаду прадугледжвае збор і аналіз разнастайнай інфармацыі: вынікаў уліку бібліяграфічнай дзейнасці, маркетынговых даследаванняў, вывучэння інфармацыйнага рынку, патрэбнасцей карыстальнікаў у бібліяграфічных паслугах, уліку маючых адбыцця юбілеяў, святкаванняў, мерапрыемстваў і г.д.

Нарматыўны метада заключаецца ў разліку асноўных паказчыкаў бібліяграфічнай дзейнасці ў адпаведнасці з нормамаі і нарматывамаі і наяўнымі рэсурсамі. Эфектыўнасць дадзенага метаду вызначаецца нарматыўнай базай, якая ўключае сістэму нарміровачных паказчыкаў, іх класіфікацыю, методыку разліку колькасных значэнняў, сістэматычны перагляд дзеючых нормаў і нарматываў.

Праграма-мэталы метада заключаецца ў тым, што пры планаванні неабходна арыентавацца на пастаўленую мэту (напрыклад, максімальнае задавальненне патрэбнасцей карыстальнікаў у бібліяграфічнай інфармацыі). Гэту мэту можна паслядоўна распісаць (правесці яе дэкампазіцыю) на падмэты (напрыклад, па катэгорыях карыстальнікаў), вызначыць галоўныя задачы і падзадачы, вырашэнне якіх неабходна для дасягнення пастаўленай мэты. У сувязі з тым, што дасягненне мэтай бібліяграфічнай работы патрабуе выкарыстання разнастайных рэсурсаў, прычым з мінімальнымі затратамаі, ствараецца праграма, якая ўяўляе сабой комплекс задач, напрамкаў дзейнасці, мерапрыемстваў, рэсурсаў, выканаўцаў і тэрмінаў, аб'яднаных адзінай мэтай.

Кожны метада мае сваю спецыфіку і пераважае пры выкарыстанні на розных этапах планавання бібліяграфічнай дзейнасці: аналітычны – на этапе прагназавання, вызначэння мэтай і прыярытэтаў, напрамкаў работы; праграма-мэталы – на этапе ўзгаднення пастаўленых мэтай з наяўнымі магчымасцямі і рэсурсамі; нарматыўны – пры вызначэнні аб'ёмаў, паказчыкаў работы, тэрмінаў. Таму пры планаванні вельмі важным з'яўляецца комплекснае іх выкарыстанне.

2.2. Віды планаў бібліяграфічнай работы ў бібліятэцы

У практыцы работы бібліятэк выкарыстоўваюцца розныя віды планаў, якія можна класіфікаваць па розных прыметах. Па *тэрмінах выканання* планы падзяляюцца на перспектыўныя (стратэгічныя) і бягучыя (гадавыя, квартальныя, месячныя, аператыўныя; па *аб'ёму работы* – план бібліятэкі, структурнага падраздзялення, у тым ліку і бібліяграфічнага, індывідуальны план супрацоўніка бібліятэкі, зводны план, які адлюстроўвае дзейнасць не адной, а некалькіх бібліятэк. Па *зместу работ* план можа быць універсальным, які адлюстроўвае ўсе кірункі дзейнасці бібліятэкі, і тэматычным, які адлюстроўвае адзін з кірункаў яе работы (план бібліяграфічнай работы бібліятэкі; план па фарміраванні ДБА бібліятэкі і г.д.). Могуць складацца таксама *мэтавыя планы* (напрыклад, падрыхтоўкі і правядзення комплекснага мерапрыемства, прэзентацыі бібліяграфічнага прадукта і г.д.)

Усе гэтыя планы рознай напэўняльнасці і працягласці. Выконваючы пэўныя спецыфічныя функцыі, у сукупнасці яны павінны забяспечыць планамернасць і ўзгодненасць дзейнасці бібліятэкі ў цэлым. Відавочна, што чым буйнейшая бібліятэка, тым больш складаная яе арганізацыйная структура, тым больш разгорнутай будзе і сістэма яе планаў.

Перспектыўны план разлічаны на некалькі гадоў (як правіла, на 5 гадоў) і вызначае агульны кірунак дзейнасці і развіцця бібліятэкі. Ён можа быць як універсальны па свайму зместу, у якім адлюстроўваюцца перспектыўныя кірункі, грунтоўныя работы, найбольш значныя заданні доўгатэрміновага дзеяння, так і тэматычным (напрыклад, план па рэтраканверсіі каталогаў бібліятэкі, план па падрыхтоўцы буйнога навукова-дапаможнага бібліяграфічнага паказальніка або крыніцы агульнай рэтраспектыўнай бібліяграфіі, якая мае агульнарэспубліканскае значэнне і ўдзел у падрыхтоўцы якой прымае не адна бібліятэка, і г.д.).

У бібліятэчных практыкаў існуюць некалькі нігілістычных адносіны да універсальнага перспектыўнага планавання. Магчыма, гэта звязана з адсутнасцю дакладных рэкамендацый па іх распрацоўцы, магчыма – з уяўленнямі кіраўнікоў, што гэты план павінен адлюстроўваць усю дзейнасць бібліятэкі на 5 гадоў і падрыхтоўка яго нерэальная. Магчыма, абумоўлена гэта тым, што ў апошнія гады ў практыку бібліятэк усё больш уваходзіць *стратэгічнае планаванне*. У перспектыўнага і стратэгічнага

планаў ёсць як агульнае (абодва планы складаюцца на аддалены прамежак часу; вызначаюць перспектывы ў дзейнасці бібліятэкі), так і адрозненні.

Задача стратэгічнага планавання – мэтанакіраванае інавацыйнае развіццё бібліятэкі, перспектывага – планаванне дзейнасці на аддаленую перспектыву. *Стратэгічнае планаванне* – гэта метадад перспектывага планавання, які заключаецца ва ўстанаўленні мэтаў бібліятэкі, вызначэнні неабходных для іх дасягнення рэсурсаў і выбары найбольш рацыянальных шляхоў выкарыстання гэтых рэсурсаў.

Адрозніваецца і тэхналогія падрыхтоўкі планаў: перспектывны план складаецца на аснове падсумоўвання прапаноў структурных падраздзяленняў па асноўных кірунках дзейнасці бібліятэкі. Пры стратэгічным планаванні кіраўніцтвам бібліятэкі вызначаецца генеральная перспектывная мэта (“місія бібліятэкі”), якая канкрэтызуецца праз сістэму падпарадкаваных ёй мэтаў (так званае “дрэва мэтаў”), і іх выкананне дэлегуецца структурным падраздзяленням бібліятэкі, г.зн. планаванне ідзе “зверху”, ад агульнай мэты да яе дэталізацыі. *Стратэгічны план* уключае рад раздзелаў (глаў), кожны з якіх прысвечаны пэўнаму напрамку дзейнасці бібліятэкі. Пры гэтым абавязкова разлічваюцца неабходныя для рэалізацыі стратэгічных задач фінансавыя, матэрыяльныя і кадравыя рэсурсы. Калі планавае заданне дэлегавана аддзелу (філіялу) бібліятэкі, то яму выдзяляюцца і адпаведныя рэсурсы. У адрозненне ад перспектывага плана, у якім планавыя заданні размяркоўваюцца па гадах, стратэгічны план складаецца не па гадах, а па тэрмінах рэалізацыі стратэгічных задач, вызначаных адпаведна мэтаў. Праз 2–3 гады стратэгічны план падвяргаецца карэкціроўцы ў мэтах уліку змен, якія адбыліся ў рэсурсах бібліятэкі (іх павелічэнне або памяншэнне).

З прычыны ўсталяваных традыцый галоўным планавым дакументам бібліятэкі лічыцца гадавы план. *Гадавы план* вызначае асноўныя задачы і змест работы бібліятэкі на бягучы каляндарны год (у бібліятэках навучальных устаноў – адпаведна на вучэбны год), і ў ім вызначаюцца ўсе паказчыкі, якіх павінна дасягнуць бібліятэка да канца года. План складаецца з дзвюх частак: тэкставай, у якой адлюстроўваюцца задачы, змест работы бібліятэкі на бягучы год, і статыстычнай, якая змяшчае колькасныя паказчыкі дзейнасці бібліятэкі па асноўных, у тым ліку і бібліяграфічных, кірунках дзейнасці.

Гадавы план работы бібліятэкі выконвае арганізуючую, каардынацыйную функцыі, таму немэтазгодна ўключаць у яго ўвесь пералік работ, якія ажыццяўляюцца ў структурных падраздзяленнях (ён не з'яўляецца сумай планаў структурных падраздзяленняў). У гадавым плане адлюстроўваюцца толькі асноўныя кірункі дзейнасці структурных падраздзяленняў без дэталёвага раскрыцця зместу. Гэтыя асноўныя кірункі адносяцца да кантрольных паказчыкаў, звязаны непасрэдна з абслугоўваннем карыстальнікаў і з'яўляюцца агульнымі для ўсіх структурных падраздзяленняў ці патрабуюць узгаднення. У сувязі з тым, што бібліяграфічную работу выконваюць розныя структурныя падраздзяленні, гадавы план бібліятэкі дае магчымасць яе аб'яднаць, звесці ў адзінае цэлае і ўстанавіць каардынацыйныя і кааператыўныя сувязі паміж выканаўцамі.

Асноўныя паказчыкі бібліяграфічнай дзейнасці адлюстроўваюцца ў сумарных агульных паказчыках работы бібліятэкі, якія размяшчаюцца пасля тэкставай часткі перад статыстычнай (колькасць карыстальнікаў; наведванняў; кнігавыдач). Бібліяграфічная работа адлюстроўваецца ў раздзеле “Інфармацыйна-бібліяграфічная работа бібліятэкі” па такіх кірунках, як: фарміраванне даведачна-бібліяграфічнага апарату бібліятэкі; бібліяграфічнае інфармаванне; даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне; фарміраванне бібліяграфічнай культуры карыстальнікаў інфармацыі. Акрамя таго, такія кірункі бібліяграфічнай работы, як навукова-метадычная ў галіне бібліяграфічнай дзейнасці, навукова-даследчая, складальніцкая бібліяграфічная работа, звязаная з падрыхтоўкай бібліяграфічных крыніц, адлюстроўваюцца ў адпаведных раздзелах плана, якія аб'ядноўваюць гэтыя кірункі работы розных аддзелаў бібліятэкі. Адказвае за падрыхтоўку раздзела плана, які адлюстроўвае бібліяграфічныя кірункі дзейнасці бібліятэкі ў цэлым, загадчык бібліяграфічнага аддзела.

Загадчык бібліяграфічнага аддзела рыхтуе таксама гадавы план работы аддзела, квартальныя планы, а супрацоўнікі аддзела рыхтуюць індывідуальныя планы. У некаторых метадычных рэкамендацыях заўважаецца, што калі складаецца агульны гадавы план работы бібліятэкі, то структурныя падраздзяленні могуць складаць толькі квартальныя, а спецыялісты – месячныя індывідуальныя планы. Але ў сувязі з тым, што ў гадавым плане не адлюстроўваюцца ўсе пазіцыі планаў структурных падраздзяленняў, нельга вылучыць дакладныя звесткі па паказчыках,

працаёмкасці асобных кірункаў дзейнасці. Таму больш распаўсюджанай у нашых бібліятэках з'яўляецца практыка падрыхтоўкі таксама і гадавых планаў структурных падраздзяленняў.

2.3. Тэхналогія фарміравання плана бібліяграфічнай работы

Практычна працэс падрыхтоўкі гадавога плана бібліяграфічнага аддзела пачынаецца дзесьці за два месяцы да заканчэння бягучага года.

Першы этап работы над планам звязаны з прагназаваннем, прадугледжвае вывучэнне ўсіх зыходных даных, якія неабходна прааналізаваць для правільнага вызначэння задач бібліяграфічнай службы, асноўных кірункаў і зместу дзейнасці, асноўных паказчыкаў. У гэтых мэтах вывучаюцца: перспектывыны план, асабліва тыя раздзелы, якія тычацца бібліяграфічнай дзейнасці; вынікі маркетынговых даследаванняў па пытаннях інфармацыйных патрэбнасцей карыстальнікаў, іх адносін да розных відаў бібліяграфічных прадуктаў і паслуг, стану інфармацыйнага рынку; заказы, заяўкі, прапановы, адмовы на аказанне інфармацыйных паслуг; дамоўленасці аб аказанні платных паслуг; справаздачныя даныя аб выкананні плана 2–3 папярэдніх гадоў. Аналізуюцца (у залежнасці ад тыпу бібліятэкі) планы сацыяльна-эканамічнага, культурнага развіцця рэгіёну, або пэўнага прадпрыемства, або навуковай, вучэбна-метадычнай работы ВНУ і інш., календары знамянальных і памятных дат і іншыя дакументы. Гэта неабходна для папярэдняй падрыхтоўкі крыніц бібліяграфічнай інфармацыі па тэматыцы паўторных запытаў, ажыццяўлення апераджальнага інфармавання, вызначэння актуальнай тэматыкі пры падрыхтоўцы бібліяграфічных картатэк, спісаў, запаўнення прабелаў у ДБА, вызначэння зместу мерапрыемстваў, прысвечаных міжнародным, дзяржаўным, нацыянальным, прафесійным і іншым святам, навуковых канферэнцый і г.д. Прадбачанне запытаў і новых інфармацыйных патрэбнасцей дазваляе своєчасова ствараць крыніцы іх задавальнення. Пажадана па магчымасці змяняць элементы выпадковасці ў змесце будучай работы.

Другі этап – вызначаюцца форма і змест плана. Раней метадычныя цэнтры распрацоўвалі форму плана і рэкамендацыі па адлюстраванні планавых паказчыкаў для бібліятэк адпаведнай падведамаснай сеткі. Але сёння бібліятэкі самастойна вызнача-

юць форму плана, таму для бібліятэк розных тыпаў характэрна разнастайнасць выкарыстоўваемых формаў, што ўскладняе параўнальную ацэнку іх дзейнасці.

Гадавы план бібліяграфічнага аддзела рэкамендуецца складаць з тых жа частак, што і гадавы план работы бібліятэкі: тэкставая частка і статыстычныя, дзе прыводзяцца асноўныя кантрольныя паказчыкі і статыстычныя даныя па кірунках бібліяграфічнай работы. Кантрольныя паказчыкі плана, акрамя колькасці карыстальнікаў бібліяграфічнага аддзела, колькасці наведванняў і кнігавыдач, могуць быць дапоўнены паказчыкамі выкананых бібліяграфічных даведак, складзеных бібліяграфічных дапаможнікаў і інш. Кантрольныя паказчыкі прыводзяцца ў форме табліцы, дзе адлюстроўваюцца лічбы за мінулы год (планавая і фактычная), а таксама планавыя паказчыкі на наступны год. Гэта дае магчымасць наглядна бачыць рост ці паніжэнне асноўных колькасных паказчыкаў і прымаць адпаведныя рашэнні.

Статыстычную частку плана лепш рыхтаваць у выглядзе табліцы, дзе ўказваць усе віды работ (працэсы, а пры неабходнасці – і аперацыі), якія неабходна выканаць; аб'ёмы работ; нормы часу; працаёмкасць па кожнаму працэсу, якая вызначаецца шляхам памнажэння аб'ёму работы на нормы часу; тэрміны выканання; адказных за выкананне. Таблічная форма плана мае пэўныя перавагі: дазваляе лепш размеркаваць усе віды работ сярод супрацоўнікаў і лягчэй кантраляваць іх выкананне.

Змест плана бібліяграфічнага аддзела павінен адлюстроўваць усе кірункі бібліяграфічнай дзейнасці з дэталёвым раскрыццём іх напauняльнасці: фарміраванне ДБА (камлектаванне даведачна-бібліяграфічнага фонду, папauненне каталогаў і картатэк, іх рэдагаванне, увод бібліяграфічных запісаў у БД і г.д.); бібліяграфічнае інфармаванне (формы масавага бібліяграфічнага інфармавання, колькасць індывідуальных і групавых абанентаў і абвясчэнняў); даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне (колькасць тэматычных, удакладняльных, адрасных і фактаграфічных даведак, метадычных кансультацый); складанне бібліяграфічных дапаможнікаў; фарміраванне бібліяграфічнай культуры спажыўцоў інфармацыі; метадычная дапамога іншым аддзелам і бібліятэкам сваёй падведамаснай сеткі; навукова-даследчая работа; павышэнне кваліфікацыі работнікаў бібліяграфічнага аддзела. Ступень дэталізацыі відаў работ вызначаецца прынятымі ў бібліятэцы нормамаі часу.

Пры планаванні віды работ, якія будуць уключацца ў план, рэкамендуецца падзяліць на пастаянныя (вядзенне каталогаў, картатэк і баз даных, даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне і інш.), перыядычныя (складанне бягучых бібліяграфічных дапаможнікаў, правядзенне дзён інфармацыі і інш.), сезонна зменныя па аб'ёму (даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне) і эпизадычныя (састаўленне рэтраспектыўных дапаможнікаў, вывучэнне эфектыўнасці выкарыстання ДБА і інш.). Пастаянныя і перыядычныя віды бібліяграфічных работ павінны абавязкова адлюстроўвацца ў плане і раўнамерна забяспечвацца працоўнымі рэсурсамі, а эпизадычныя – могуць быць забяспечаны часовымі працоўнымі калектывамі. У спецыяльным друку і сярод практычных работнікаў існавалі меркаванні аб немагчымасці планавання даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання, таму што яго нельга загадзя, наперад прадугледзець. Між тым адмаўленне ад планавання ўсіх відаў даведак можа весці да скажэння агульных паказчыкаў працазатрат, паколькі менавіта гэты від работы з'яўляецца абавязковым і пастаянным. Таму магчымы іншы падыход да планавання дадзеных колькасных паказчыкаў, звязаны з выкарыстаннем сярэдніх працазатрат на даведачна-бібліяграфічную работу згодна аналізу сярэдніх паказчыкаў за апошнія некалькі (ад 3 да 5) гадоў.

Трэці этап – вызначэнне планавых паказчыкаў бібліяграфічнай работы пры дапамозе аналітычнага метаду планавання: улічваюцца паказчыкі мінулага года, вынікі аналітычнай работы на першым этапе. На падставе гэтага аналізу ў паказчыках бібліяграфічнай работы дакладна вызначаюцца колькасць бібліяграфічных дапаможнікаў, абанентаў дыферэнцыраванага бібліяграфічнага інфармавання, а прырост каталогаў, картатэк, даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання – з акругленнем у залежнасці ад агульнага аб'ёму (да дзесяткаў і соцень адзінак). Павелічэнне ці памяншэнне планавага аб'ёму залежыць ад тэндэнцый папярэдніх гадоў і аналізу дадзенага стану работы, але павелічэнне ці стабілізацыя планавых паказчыкаў не павінны быць самамэтай.

Абгрунтаванню планавых паказчыкаў дапамагае выкарыстанне нарматыўнага метаду планавання, і ў прыватнасці такога сродку, як нормы часу на выкананне бібліяграфічных працэсаў. Нормы часу – вельмі значны сродак усяго працэсу кіравання: яны дазваляюць дастаткова дакладна вызначыць аб'ёмы работ і разлічыць працоўныя затраты на ўсю сукупнасць бібліяграфічных працэсаў,

абгрунтаваць улік і справаздачнасць, параўнаць нагрузку выканаўцаў, ацаніць дзейнасць падраздзяленняў бібліятэкі і іх супрацоўнікаў па падобных паказчыках.

Звычайна кожная бібліятэка выкарыстоўвае нормы часу, распрацаваныя адпаведным метадычным цэнтрам для бібліятэк сваёй падведамаснай сеткі. У свой час былі распрацаваны нормы часу, адрацаваныя пэўным тыпам бібліятэк (абласным універсальным, дзіцячым, навукова-тэхнічным, вузаўскім і інш.). Яны адрозніваюцца не толькі па набору нарміруемых працэсаў і аперацый, але і па іх назве, зместу работ, а таксама па часе, які затрачваецца на выкананне гэтых работ. У 1997 г. былі выдадзены “Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеке”, зацверджаныя Міністэрствам працы і сацыяльнага развіцця Расійскай Федэрацыі. Яны вызначаюцца дастаткова поўным наборам працэсаў і аперацый, што адносяцца да бібліяграфічнай дзейнасці, і змяшчаюць 129 норм на працэсы бібліяграфавання і бібліяграфічнага абслугоўвання, якія адлюстраваны ў спецыяльным раздзеле 3.8. “Справочная и информационная работа”. Упершыню ў гэтае выданне ўключаны нормы на некаторыя тэхналагічныя працэсы і аперацыі, ажыццяўляемыя ў аўтаматызаваным рэжыме, напрыклад нормы на ўвод бібліяграфічных запісаў у аўтаматызаваную сістэму пры фарміраванні сістэматычнай картатэкі артыкулаў, пры абслугоўванні абанентаў выбарчнага распаўсюджвання інфармацыі.

Сёння большасцю бібліятэк выкарыстоўваюцца “Типовые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках” (1991 г.). Патрэбна таксама ўлічваць, што механічна прымяняць нормы іншых бібліятэк не трэба, таму што змест работ, ступень аўтаматызацыі ў розных бібліятэках маюць сваю спецыфіку.

З дапамогай нормаў часу разлічваюцца працаёмкасць па кожнаму віду работы і агульная працаёмкасць па ўсёй запланаванай рабоце. Затраты рабочага часу падлічваюцца на аснове паказчыкаў аб’ёму ў плане і ўзбуйненых нормаў часу. Апошнія разлічваюцца шляхам суміравання дыферэнцыраваных нормаў, якія прыводзяцца ў міжгаліновых нормах на кожную асобную аперацыю. Неабходна таксама ўлічваць сумарную працаёмкасць ненарміраваных працэсаў, таму што яны ў некаторых бібліятэках могуць складаць у сярэднім да 20% і звязаны з наяўнасцю творчых элементаў у бібліяграфічнай рабоце, выкананнем складаных запытаў, падрыхтоўкай і правядзеннем масавых мерапрыемстваў,

укараненнем камп'ютэрных тэхналогій і г.д. Каб план быў рэальным, неабходна прытрымлівацца правіла: запланаваны аб'ём работы павінен адпавядаць сумарнаму рабочаму часу супрацоўнікаў бібліяграфічнага аддзела. Разлік бюджэту часу ажыццяўляецца наступным чынам: з 365 каляндарных дзён выключаюцца выхадныя, святочныя дні і перыяд чарговага адпачынку. Акрамя таго, з астатняй колькасці дзён прынята выключаць ад 2 да 5% на непрадбачаныя абставіны (бюлетэні па хваробе, сесіі студэнтаў-завочнікаў і інш.). Атрыманую колькасць рабочых дзён памнажаюць на колькасць супрацоўнікаў аддзела і працягласць рабочага дня (8 гадзін). (Прыклады разліку бюджэту рабочага часу прыведзены ў табл. 1.)

Табліца 1

Бюджэт працоўнага часу супрацоўнікаў аддзела даведачна-бібліяграфічнай і інфармацыйнай работы на _____ год

Бюджэт працоўнага часу на год (з улікам чарговага водпуску) складае 7978 гадзін (255 працоўных дзён)

Прозвішча, імя, імя па бацьку	Агульны бюджэт	Чарговы водпуск	Пагадзінная непрацаздольнасць – 3%	Пераключэнне на іншыя аперацыі – 5%	На кіраўніцтва аддзелам: да 5 супрацоўнікаў – 5%, да 10 супрацоўнікаў – 7%, больш за 10 – 25%	Дзіцячы дзень (гадзін)	Санітарны дзень (гадзін)	Сесія (іншае) (гадзін)	Усяго (гадзін)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Іваноў І.І.	2032	168	55	93	102	88	80		1548
Сідарава Е.Н.	2032	159	56	93			80		1644
Пятрова Р.А.	2032	159	56	93		88	80		1556
Смірнова Н.П.	2032	143	56	94			80		1659
Сіманаў А.У.	2032	143	56	94		88	80		1571
Усяго...	10160	772	279	467	102	264	400		7978

**Фонд рабочага часу
супрацоўнікаў бібліяграфічнага аддзела на _____ г.**

Прозвішча супрацоўніка	Усяго каляндарных дзён у годзе	Непрацоўныя дні			Страты па непраца- здоль- насці	Усяго непра- цоўных дзён	Бюджэт рабоцага часу на _____ год
		выхад- ныя	святоч- ныя	адпа- чынак			
Іванова І.І.	366	105	9	18	10	142	224
Пятрова П.П.	366	105	9	15	10	142	221
Усяго...							445

Пасля таго як разлічана колькасць рабочага часу, неабходнага для выканання як кожнага віду, так і ўсяго аб'ёму работ, атрыманы вынік параўноўваецца з бюджэтам рабочага часу. Пры гэтым можа высветліцца, што разлічаная колькасць гадзін на выкананне запланаванага аб'ёму работ большая ці меншая за гадавы бюджэт рабочага часу. У гэтым выпадку неабходна прывесці ў адпаведнасць плануемы аб'ём работ з бюджэтам рабочага часу шляхам: павелічэння ці памяншэння аб'ёму намечаных да выканання работ; увядзення новых працэсаў і аперацый ці выключэння пэўных работ з плана; прымянення больш прагрэсіўных нормаў працы; прыцягнення чытацкага актыву і інш.

Паняцце рацыянальнага планавання не павінна зводзіцца да фармальнай адпаведнасці аб'ёму работ і фонду рабочага часу. Неабходна, каб расходаванне рабочага часу не проста супадала з фондам рабочага часу, але адбывалася ў сувязі з выкананнем менавіта тых запланаваных работ, якія накіраваны на рашэнне задач бібліяграфічнай службы і ў цэлым бібліятэкі.

Чацвёрты этап – вызначаюцца тэрміны выканання асобных заданняў, зыходзячы з іх мэтай і рэальных рэсурсаў. Так, папулярныя (рэкамендацыйныя) і прафесійна-вытворчыя дапаможнікі значнага аб'ёму (больш за 1000 бібліяграфічных запісаў) неабходна рыхтаваць у сціслыя тэрміны (не больш як год). У адваротным выпадку інфармацыя ўстарэе да выхаду паказальніка ў свет, а новыя дакументы своечасова не будуць прадастаўлены карыстальнікам бібліяграфічнай інфармацыі. Час на дзяжурствы ў працэсе даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання плануецца аналагічна іншым пастаянным відам работ, але з улікам іх рознай

інтэнсіўнасці ў перыяд сесій і канікулаў у студэнтаў, а таксама ўлічваюцца і іншыя абставіны, напрыклад сумесная праца з іншымі падраздзяленнямі бібліятэкі, іншымі арганізацыямі і г. д.

Пяты этап – праект гадавога плана абмяркоўваецца на вытворчай нарадзе супрацоўнікаў бібліяграфічнага падраздзялення і зацвярджаецца кіраўніцтвам бібліятэкі. Пры абмеркаванні плана супрацоўнікі ўносяць прапановы, што дазваляе ўлічваць меркаванні ўсіх членаў калектыву.

На падставе зацверджанага гадавога плана складаюцца *квартальныя планы* бібліяграфічнага аддзела, а таксама квартальныя планы сектараў і індывідуальныя планы супрацоўнікаў аддзела. Квартальны план складаецца па той жа схеме, што і гадавы, ён дазваляе ўдакладніць, канкрэтызаваць пазіцыі гадавога плана (змест, тэрміны выканання, выканаўцы). У квартальных планах прадугледжваюцца таксама работы, неабходнасць у якіх узнікла, але якія не былі прадугледжаны ў гадавым плане. Магчымасць такога рэгулявання забяспечваецца планаваннем рэзерву рабочага часу на выкананне рознага роду не прадугледжаных у гадавым плане заданняў.

На аснове квартальнага плана супрацоўнік бібліяграфічнага аддзела складае свой *індывідуальны месячны план* работы, які таксама з'яўляецца не проста выпіскай з квартальнага плана, а яго ўдакладненнем і канкрэтызацыяй. Месячны план афармляецца як каляндарны план на кожны рабочы дзень месяца.

Аператыўнае планаванне – гэта распрацоўка на аснове месячных планаў планавых заданняў для асобных супрацоўнікаў на кароткія адрэзкі часу (звычайна на дзень). Такі від планавання прымяняецца, як правіла, у тых аддзелах буйных бібліятэк, дзе работа складаецца з аперацый, якія шматкратна паўтараюцца і выконваюцца па нормах. У гэтых умовах супрацоўнікам аддзела ўстанаўліваецца планавае заданне на кожны рабочы дзень. Такі план важны таксама для кіраўніка аддзела, таму што фіксуе ўсе мерапрыемствы, якія неабходна выканаць кіраўніку.

У бібліяграфічным аддзеле практыкуецца складанне і *спецыяльных (мэтавых) планаў* на асобныя віды работ (некаторыя спецыялісты называюць такія планы тэматычнымі): правядзенне канкрэтнага навуковага даследавання, падрыхтоўка рэтрспектыўнага бібліяграфічнага паказальніка і інш. Рыхтуюцца таксама планы розных разавых мерапрыемстваў, напрыклад дня спецыяліста, дня кафедры, прэзентацыі бібліяграфічных прадуктаў і паслуг і інш.

Пытанні і заданні

1. У чым значэнне планавання бібліяграфічнай дзейнасці бібліятэкі?

2. Чым адрозніваюцца метады планавання бібліяграфічнай дзейнасці?

3. Раскрыце сутнасць стратэгічнага планавання работы бібліятэкі. Як у стратэгічным плане адлюстроўваецца бібліяграфічная дзейнасць? Які ўдзел у стратэгічным планаванні прымае бібліяграфічная служба?

4. Якія існуюць праблемы пры планаванні асобных кірункаў бібліяграфічнай дзейнасці: даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання, бібліяграфічнага інфармавання, фарміравання даведачна-бібліяграфічнага апарату?

РЕПОЗИТОРИЙ БГУИМ

ГЛАВА 3. УЛІК БІБЛІЯГРАФІЧНАЙ РАБОТЫ І СПРАВАЗДАЧА АБ ЁЙ

3.1. Улік бібліяграфічнай работы

Улік – важная функцыя кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю, цесна звязаная з іншымі функцыямі. Улік дазваляе кантраляваць выкананне планаў, рэгуляваць работу бібліяграфічнага аддзела, своєчасова прымаць неабходныя меры ў выпадку выяўлення адхіленняў ад планавых паказчыкаў; дазваляе ацаніць вынікі работы бібліяграфічнага аддзела і асобных супрацоўнікаў; выступае як сродак мэтанакіраванага ўздзеяння на работу калектыву супрацоўнікаў; ва ўмовах выкарыстання эканамічных метадаў кіравання і вызначэння эканамічнай эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці дазваляе адэкватна вызначыць паказчыкі, звязаныя з вытворчымі затратамі на падрыхтоўку бібліяграфічных прадуктаў і паслуг; дазваляе выяўляць тэндэнцыі развіцця бібліяграфічнай службы, выкарыстоўваць для аналізу даныя мінулых гадоў.

Улік бібліяграфічнай работы заключаецца ў дастаткова поўнай фіксацыі даных аб усіх відах работы (што зроблена) і рэальных затратах рабочага часу на іх выкананне.

Да ўліку бібліяграфічнай работы прад'яўляецца рад патрабаванняў:

- абавязковасць вядзення ўліку ўсімі структурнымі падраздзяленнямі бібліятэкі, якія выконваюць бібліяграфічныя функцыі;
- своєчасовасць і аператыўнасць уліку: неабходна весці ўлік па меры выканання работы;
- паўната і аб'ектыўнасць у працэсе фіксацыі звестак аб зробленым (праведзенай рабоце).

На дакладнасць уліку ўплываюць аб'ектыўныя і суб'ектыўныя фактары, сярод якіх: складанасць бібліяграфічнай работы, яе цесныя сувязі з іншымі відамі бібліятэчнай работы, творчы характар (выкананне складаных даведак не заўжды адпавядае нормам часу, якія вызначаны ў нарматыўных дакументах); адсутнасць у супрацоўнікаў дастатковай падрыхтоўкі і вопыту, станоўчай матывацыі; наяўнасць псіхалагічных бар'ераў, калі бібліёграфы не бачаць сэнсу ў дэталёвым уліку ў сувязі з тым, што кіраўнікі бібліяграфічнай службы выкарыстоўваюць яго толькі для падрыхтоўкі справаздач, а не для ўдасканалення дзейнасці ці ўспрымаюць сумленную фіксацыю недахопаў і памылак з раздражненнем або нават накіроўваюць негатыўныя факты супраць выканаўцаў;

– уніфікаванасць формаў і прыёмаў уліку ў межах пэўных бібліятэк, што дазваляе абагульняць, супастаўляць, параўноўваць атрыманыя даныя. У мэтах уніфікацыі ўліку павінны быць дакладна вызначаны аб’екты ўліку, уліковыя адзінкі, формы ўліку бібліяграфічнай работы. Для дасягнення адзінства ўліку бібліяграфічныя аддзелы распрацоўваюць формы ўліку, рыхтуюць інструкцыі, метадычныя парады, праводзяць інструктажы, кансультацыі як для супрацоўнікаў усіх падраздзяленняў сваёй бібліятэкі, так і бібліятэк падведамаснай сеткі;

– прастата і дакладнасць уліку. Уліковыя формы і сам працэс уліку павінны быць накіраваны на мінімальныя затраты часу і сіл супрацоўнікаў на яго ажыццяўленне і спрыяць хуткаму атрыманню неабходных даных;

– адпаведнасць даных уліку бібліяграфічнай работы на месцах і даных дзяржаўнай статыстыкі аб рабоце бібліятэк на аснове выкарыстання агульнапрынятых адзінак, формаў уліку для аднолькавых відаў паслуг. Гэта дазваляе супастаўляць звесткі аб рабоце бібліятэк розных сістэм, ведамстваў. Астатнія ўнутрыбібліятэчныя паказчыкі, уліковыя адзінкі, формы ўліку павінны дапаўняць ці дэферэнцыраваць агульнапрынятыя, але не замяняць іх.

Віды ўліку бібліяграфічнай работы. У бібліятэцы існуюць тры віды ўліку: аператыўны, статыстычны і бухгалтарскі.

Аператыўны ўлік – сістэматычная рэгістрацыя кожнага працэсу работы бібліяграфічнай службы па меры яго выканання (выкананне даведкі, правядзенне метадычнай кансультацыі, выдача выдання з даведачна-бібліяграфічнага фонду і г.д.). Для ажыццяўлення гэтага віду ўліку распрацоўваюцца спецыяльныя бланкі. Раней існаваў ГОСТ 7.53-81 “Библиотечная документация. Первичные учетные документы. Требования к оформлению бланков”. Сёння ён адменены, але пры распрацоўцы ўліковых формаў бібліяграфічнай работы бібліятэкі карыстаюцца рэкамендацыямі гэтага нарматыўнага дакумента. Даныя першаснага ўліку перыядычна падсумоўваюцца ў пэўных інтэрвалах (месяц, квартал, год). Аператыўны ўлік яшчэ называюць *бягучым*, суцэльна паўсядзённым. Па гэтаму крытэрыю ў бібліятэках выдзяляецца таксама і такі від уліку, як *выбарачны* – выкарыстоўваецца ў мэтах даследавання ці выяўлення праблемных сітуацый. Ажыццяўляецца выбарачны ўлік метадам назірання, пры дапамозе іншых даследчых метадаў на працягу пэўнага перыяду і заключаецца ў фіксацыі дадатковай інфармацыі, напрыклад, аб аб’ёме

выкарыстоўваемых чытачамі відаў выданняў ДБФ, электронных крыніц пошуку, ступені задаволенасці карыстальнікаў знойдзенай інфармацыяй і інш.

Статыстычны ўлік – гэта колькасная характарыстыка той ці іншай з’явы або працэсу бібліяграфічнай дзейнасці, выражаная ў абсалютных, або адносных, або сярэдніх велічынях. Абсалютныя паказчыкі характарызуюць аб’ём асобных кірункаў бібліяграфічнай работы: аб’ём ДБФ, колькасць наведвальнікаў, колькасць кнігавыдачы ў бібліяграфічным адзеле, колькасць выкананых бібліяграфічных і фактаграфічных даведак і г.д. Адносныя – гэта абагульняльныя паказчыкі, сярод якіх: чытальнасць у бібліяграфічным адзеле (адносіны кнігавыдачы да колькасці чытачоў), абарачальнасць ДБФ (адносіны кнігавыдачы з фонду да агульнага аб’ёму фонду), наведвальнасць (адносіны колькасці наведвальнікаў бібліяграфічнага адзела да агульнай колькасці чытачоў), кнігазабеспечанасць (адносіны аб’ёму ДБФ да колькасці карыстальнікаў). Усе звесткі для статыстычнага ўліку бяруцца з формаў першаснага ўліку. Статыстычны ўлік, як правіла, з’яўляецца часткай дзяржаўнай справаздачнасці.

Бухгалтарскі ўлік – рэгістрацыя ўсіх паступленняў і расходаў матэрыяльных рэсурсаў бібліятэкі, бібліяграфічнай службы. Ажыццяўляецца ён пераважна ў вартасных паказчыках бухгалтараў бібліятэкі або бухгалтарскай службай арганізацыі, прадпрыемства, ВНУ сумесна з бібліятэкай.

Да *інфармацыйных* параметраў адносіцца колькасць апрацаваных дакументаў, складзеных і ўведзеных у БД бібліяграфічных запісаў, падрыхтаваных бібліяграфічных дапаможнікаў, выдадзеных даведак, падрыхтаваных і адпраўленых паведамленняў абаненту ВРІ і інш.

Фізічныя параметры – плошча памяшканняў бібліяграфічнага адзела, сумарная працягласць полак для размяшчэння ДБФ, колькасць скрынак каталогаў і картатэк, колькасць аўтаматызаваных рабочых месцаў, штат супрацоўнікаў, якія выконваюць бібліяграфічную работу, кантынгент карыстальнікаў і інш.

Часавыя – плануемыя і фактычныя затраты рабочага часу па відах бібліяграфічнай работы і ў цэлым працы бібліёграфа.

Эканамічныя параметры – кошт асобных элементаў бібліяграфічных рэсурсаў і бібліяграфічнай работы, зароботная плата супрацоўнікаў бібліяграфічнай службы, затраты на камплектаванне ДБФ, даходы ад платных паслуг і рэалізацыі біблія-

графічнай прадукцыі. Вызначаюцца таксама эканамічныя паказчыкі і фінансавыя затраты на адзінку работы (абслугоўванне аднаго карыстальніка, адну кнігавыдачу і г.д.).

Улік можа весціся па відах, кірунках бібліяграфічнай работы і можа быць індывідуальным.

Формы ўліку бібліяграфічнай работы. У бібліятэках выкарыстоўваюцца розныя формы ўліку. Ва ўмовах пашырэння самастойнасці бібліятэк яны становяцца ўсё больш разнастайнымі. Сярод іх:

– дзённікі ўліку работы бібліяграфічнага аддзела, у іх заносіцца ўсё, што зроблена за дзень па асноўных раздзелах, якія вызначаны ў плане (гл. фрагменты дзённіка работы бібліятэкі ў дадатку 3);

– індывідуальныя дзённікі, ведамасці ці асабістыя лісткі месячнага ўліку, у якіх прыводзяцца планавыя паказчыкі (вызначаныя на месяц) па відах работы і штодзённа фіксуюцца вынікі работы ў адзінках уніфікаванага вымярэння (аб'ёмы выкананай работы і затраты часу). У канцы месяца даныя падсумоўваюцца (гл. табл. 2);

– картатэкі ўліку, якія вядуцца ў працэсе дыферэнцыраванага бібліяграфічнага інфармавання (картатэка тэм, абанентаў, на адваротным баку картак апошняй картатэкі адлюстроўваюцца таксама колькасныя паказчыкі адпраўленых абанентам паведамленняў, бібліяграфічных запісаў, талонаў зваротнай сувязі, выстаўленых абанентам адзнак атрыманай інфармацыі, выдадзеных карыстальнікам копій або першакрыніц) (гл. табл. 3);

– журналы (кнігі, сшыткі) ўліку асобных кірункаў бібліяграфічнай дзейнасці, напрыклад даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання, правядзення масавых мерапрыемстваў (гл. табл. 4, 5);

– спецыяльныя бланкі, якія выкарыстоўваюцца пры прыёме тэматычных бібліяграфічных запытаў (гл. табл. 6);

– фармуляры чытачоў для ўліку карыстальнікаў бібліяграфічнага аддзела.

Табліца 2

Форма штодзённага ўліку работы бібліяграфічнага аддзела

Дата	№ білета	Наведванне	Паграбаванні		Кніга-выдача	МБА	Даведка				Метадычная кансультацыя	Крыніцы выканання	Роспіс выканаўцы	
			кнігі	артыкулы			адрасная	тэматычная	фактаграфічная	удакладняльная				

Лісток штодзённага ўліку

Адзел даведачна-бібліяграфічнай і інфармацыйнай работы
Сектар даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання

Дата _____

		I зм.	II зм.	III зм.
Наведванні	Самаст. карыст.			
	Супрац., аспір., навук. супрац.			
	Студэнты			
	Іншыя			
Даведкі	Тэматычная			
	Удакладняльная			
	Адрасна-б/гр			
	Фактаграфіч.			
Крыніцы	БД і ЭК			
	Каталогі/картатэкі			
	Давед., б/гр выд.			
	Рэферат. часоп.			
Кансультацыі				
Выканаўца				
Заўвагі				

Асаблівасці ўліку асобных кірункаў бібліяграфічнай работы. Існуюць нарматыўныя дакументы, якія рэгламентуюць улік асобных кірункаў дзейнасці бібліятэк, у тым ліку і бібліяграфічнай. Так, СТБ 7.20-2000 “Библиотечная статистика. Основные положения” вызначае адзінкі ўліку абанентаў бібліяграфічнага абслугоўвання і паступіўшых ад іх запытаў, а таксама масавых мерапрыемстваў інфармацыйнага характару. Сярод паказчыкаў

уліку індывідуальнага і групавога інфармавання – колькасць тэм інфармавання, абанентаў і адпраўленых сігнальных паведамленняў (гл. табл. 3).

Табліца 3

Уліковая картка абанента індывідуальнай інфармацыі

1. Прозвішча, імя, імя па бацьку.
2. Месца працы (вучобы).
3. Займаемая пасада.
4. Дамашні адрас, тэлефон.
5. Тэма інфармацыі.

Уліковая картка з картатэкі тэм

1. Нумар тэмы.
2. Назва тэмы.
3. Індэкс па ББК.
4. Абанент.

(Адваротны бок карткі з картатэкі тэм)

Паказчыкі	Месяцы												Квартал				Усяго за год	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	I	II	III	IV		
Паслана паведамленняў																		
Уключана назваў дакументаў																		
Заказана па МБА																		
Адзнака ў талоне зваротнай сувязі																		

Адзінкамі ўліку масавых мерапрыемстваў выступаюць: колькасць экспануемых дакументаў, колькасць наведвальнікаў, колькасць запытаў і выдадзеных карыстальнікам выданняў, колькасць новых чытачоў, якія запісаліся ў бібліятэку ў час правядзення мерапрыемства. Комплексныя мерапрыемствы павінны ўлічвацца як адно мерапрыемства.

У асобных бібліятэках улік формаў масавага, групавога бібліяграфічнага інфармавання, формаў фарміравання бібліяграфічнай культуры падаецца ў асобных кнігах уліку. Улічваюцца назва мерапрыемства, колькасць экспанатаў, запытаў і выдачы,

колькасць наведвальнікаў, новых чытачоў, якія былі запісаны ў бібліятэку ў час правядзення мерапрыемства, месца правядзення, сумесна з кім праводзілася мерапрыемства (іншыя бібліятэкі, музеі, установы, арганізацыі, грамадскія фарміраванні і інш.) (гл. табл. 4).

Табліца 4

**Форма ўліку мерапрыемстваў
масавага і групавога інфармавання**

№ п/п	Дата	Від інфармацыйнага мерапрыемства (Дзень інфармацыі, Дзень спецыяліста)	Тэма	Колькасць выданняў, якія прадастаўлены	Колькасць удзельнікаў	Колькасць запытаў і выдач выданняў	Колькасць карыстальнікаў, запісаных у бібліятэку ў час мерапрыемства	Месца правядзення	Сумесна з кім праводзіцца мерапрыемства
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Свае асаблівасці мае ўлік даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання ў розных бібліятэках. Трэба адзначыць, што існуюць пэўныя цяжкасці ўліку гэтага віду абслугоўвання, звязаныя з яго разнастайнасцю і складанасцю; абавязковасцю вядзення ўліку гэтага віду работы не толькі бібліяграфічным аддзелам, але і іншымі падраздзяленнямі, якія выконваюць разавыя запыты карыстальнікаў.

Каштоўнасць вынікаў уліку даведачна-бібліяграфічнай работы дасягаецца пры выкананні трох асноўных умоў. Першая ўмова – аднастайнасць аб’ектаў уліку. Да аб’ектаў уліку адносяцца разавыя бібліяграфічныя і фактаграфічныя запыты і адказы на іх у форме даведак, метадычных кансультацый, адмоў і перанакіраванняў. У формах уліку неабходна абавязкова асобна фіксаваць даведкі і кансультацыі. Аптымальны адбор і правільнае аднясенне адказаў да той ці іншай формы дазваляе пазбегнуць дзвюх крайнасцей: рэгістрацыі толькі складаных даведак, што вядзе да непаўнаты карціны даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання; суцэльнай рэгістрацыі ўсіх кантактаў бібліяграфікаў з карыстальнікамі тыпу “запыт – адказ”.

Другая ўмова – паўната запісу, якая дасягаецца, калі фіксуюцца даныя, прадугледжаныя рэквізітамі формы ўліку. Поўная форма ўліку запытаў і іх выканання даволі складаная і аб’ёмная, яна выкарыстоўваецца для ўліку тэматычных запытаў і даведак (гл. табл. 5).

Табліца 5

Форма ўліку даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання

Запыт								
№ п/п	дата паступлення	№ чытацкага білета, назва арганізацыі, адрас	тып запыту				мэта запыту	змест запыту (тэма, літаратура, за якія гады, тып, паўната, мова, аўтар, загало-вак дакумента)
			тэматычны	удакладняльны	адрасна-бібліяграфічны	фактаграфічны		
								галіна ведаў

Адказ								
тып даведкі				метадычная кансультацыя	пераадрасаванне	крыніцы выканання	дата, выходны № ліста, подпіс выканаўцы	заўвагі (прычына адмовы, адрас перанакіравання)
тэматычная	удакладняльная	адрасна-бібліяграфічная	фактаграфічная					

Побач з вядзеннем уліку ў журнале можа прымяняцца ўлік на спецыяльных бланках, якія больш зручныя для запаўнення і апрацоўкі пры падвядзенні вынікаў работы, па іх лягчэй ажыццяўляць кантроль за тэхналогіяй і тэрмінамі выканання, але ўзнікаюць матэрыяльна-тэхнічныя праблемы, звязаныя з іх вытворчасцю і забеспячэннем імі бібліятэк. Таму бланкі выкарыстоўваюцца пры тэматычных запытах, якія патрабуюць працяглага часу для выканання (гл. табл. 6).

Бланк запыту на пісьмовую тэматычную даведку

Назва бібліятэкі _____
 № білета чытача _____
 Назва ўстановы _____
 Тэлефон _____
 Змест запыту _____
 Галоўныя падтэмы запыту _____
 Мэта запыту _____
 Патрабуемая ступень паўнаты дакументаў _____
 Віды выданняў _____
 Тыпы выданняў _____
 На якіх мовах _____
 За якія гады _____
 Месца выдання _____
 У якія бібліятэкі звярталіся _____
 Заўвагі _____

Запыт № _____
 Дата паступлення _____
 Тэрмін выканання _____
 Подпіс бібліёграфа _____

(Адваротны бок)

Назва складзенага бібліяграфічнага спіса _____
 Від _____
 Выкарыстаныя крыніцы _____
 а) бібліяграфічныя паказальнікі і спісы (назва, год, нумар) _____
 б) каталогі _____
 в) картатэкі _____
 г) базы даных _____
 д) інтэрнет-рэсурсы _____
 е) іншыя _____
 Колькасць бібліяграфічных запісаў у спісе _____
 у тым ліку на беларускай мове _____ рускай _____ замежных _____
 Затрачаны час _____
 Даведка накіроўваецца ў фонд выкананых даведак: так, не
 Запыт перанакіраваны (куды?) _____
 Катэгорыя цяжкасці _____

Подпіс бібліёграфа-выканаўцы _____

Дата выканання даведкі _____

Подпіс заг. аддзела _____

Таксама спецыялістамі вырашана, што нерацыянальна і праца-
 ёмка поўнаасцю запаўняць разгорнутую форму ўліку для ўдаклад-
 няльных, адрасна-бібліяграфічных і фактаграфічных запытаў (аб-
 салютна неабавязкова ведаць, ад каго паступіў такі тып запыту,
 яго змест, мэту), таму ў бібліятэках прынята весці сумарны ўлік
 гэтых тыпаў запытаў. Выкарыстанне сумарнага ўліку скарачае

працаёмкасць і разам з тым дае магчымасць вызначыць як тыпалогію выкананых даведак, так і ўвесь аб’ём работы. У неабходных выпадках, акрамя тыпу даведкі, можна ўлічваць і некаторыя іншыя паказчыкі, напрыклад выкарыстання крыніцы ДБА для выканання запыту. З гэтай мэтай рыхтуецца ўліковая форма, якая складаецца з двух (трох) блокаў (гл. табл. 7).

Табліца 7

Форма ўліку даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання

Тыпы даведак			Выкарыстання крыніцы для выканання даведак				
удакладняльная	адрасна-бібліяграфічная	фактаграфічная	каталогі	картатэкі	бібліяграфічныя дапаможнікі	даведнікі	па памяці
1	2	3	4	5	6	7	8

Трэцяя ўмова – правільнасць рэгістрацыі даных; яна залежыць ад падрыхтаванасці, матывацыі бібліёграфаў, супрацоўнікаў іншых падраздзяленняў бібліятэкі, якія выконваюць разавыя запыты і вядуць улік дадзенага кірунку дзейнасці. Трэба пры гэтым таксама ўлічваць пэўныя метадычныя рэкамендацыі, напрыклад, даведкі па памяці ўлічваюцца ў парадку выключэння ў тых выпадках, калі бібліёграфы звярталіся да калег, інфармацыя не адлюстравана ў ДБА. Не фіксуецца ў якасці даведак кансультацыі па выкарыстанні ДБА, падбор літаратуры на пэўную тэму шляхам прагляду выданняў на полках, калі фактычна няма бібліяграфічнага пошуку. У графе “Заўвагі” могуць адзначацца: канал паступлення запыту, форма (пісьмовая або вусная), матывіроўка адмовы ці перанакіравання запыту ў іншую бібліятэку. Разавыя запыты, перанакіраваныя ў іншыя бібліятэкі, і адмовы прымаюцца да ўвагі пры аналізе даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання, але не ўваходзяць у паказчыкі дзейнасці бібліятэкі.

У мэтах якаснай арганізацыі даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання і яго ўліку ў бібліятэках распрацоўваюцца спецыяльныя дакументы – інструкцыі для бібліёграфаў, супрацоўнікаў

іншых аддзелаў. (Прыклады інструкцый, распрацаваных ДПНТБ СА РАН, прыводзяцца ў якасці ўзораў у дадатку 4.)

На падставе добра наладжанага ўліку даведачна-бібліяграфічнай работы магчымы глыбокі аналіз закладзеных у форму паказчыкаў, які дазваляе аказваць эфектыўнае кіруючае ўздзеянне на выканаўцаў, удасканалваць даведачна-бібліяграфічнае абслугоўванне ў бібліятэках.

У сувязі з тым, што сёння ажыццяўляецца абслугоўванне карыстальнікаў як у традыцыйным, так і ў аўтаматызаваным рэжыме, у бібліятэках выкарыстоўваецца збор статыстычных даных таксама і ў аўтаматызаваным рэжыме. Створана праграмае забеспячэнне, якое дапамагае фарміраваць спецыяльныя базы даных, дзе фіксуюцца разнастайныя звесткі аб катэгорыях карыстальнікаў, якія звяртаюцца да электронных рэсурсаў, аб затрачаным імі часе, аб'ёмах счытанай і запісанай (перапісанай) імі інфармацыі, колькасці рэгістрацый – уваходаў у сістэму, выдадзеных запытаў серверу бібліятэкі. Гэта значыць з'явілася магчымасць атрымліваць аналагі статыстычным даным аб колькасці наведванняў, кнігавыдачах, колькасці выдадзеных даведак. Гэтыя ж звесткі групуюцца і па катэгорыях карыстальнікаў. У аўтаматызаваным рэжыме вылічваюцца таксама каэфіцыенты эфектыўнасці выкарыстання рабочых станцый, прадастаўляемага часу работы з інфармацыйнай сістэмай, аператыўнасць атрымання карыстальнікамі доступу да неабходнай інфармацыі. Можа таксама ўлічвацца колькасць зваротаў да канкрэтных БД і іх пошукавых элементаў (праграмага комплексу доступу): пошук па прозвішчу аўтара, ключавых словах, загалоўку, тэматычных рубрыках. Сістэма ўліку зваротаў да пошукавых элементаў дапамагае аналізаваць эфектыўнасць дзейнасці бібліятэкі па стварэнні аўтаматызаваных пошукавых сістэм і канкрэтных БД, забяспечвае аператыўнае выяўленне тэндэнцый запытаў, каштоўнасць асобных інфармацыйных рэсурсаў. Гэтаму ж спрыяе і рэалізацыя інфармацыйнымі цэнтрамі – пастаўшчыкамі ліцэнзаваных інфармацыйных рэсурсаў (вэндарамі), у тым ліку і добра вядомымі ў нашай краіне фірмамі EBSCO, Wiley, Springer, Elsevir і інш., праекта COUNTER, які дазваляе атрымаць інфармацыю аб выкарыстанні прадастаўляемых імі рэсурсаў, зваротах да БД, запытах на поўныя тэксты дакументаў і інш.

Сёння на міжнародным узроўні прыняты стандарт ISO 2789 па бібліятэчнай статыстыцы (International library statistics), у якім

вызначаецца пералік прадастаўляемых бібліятэкамі электронных паслуг, у тым ліку і бібліяграфічных (онлайн каталог, вэб-сайт бібліятэкі, віртуальная даведка, навучанне карыстанню электроннымі паслугамі, доступ да сеткі Інтэрнет праз бібліятэку і інш.), і набор статыстычных параметраў для іх уліку і характарыстыкі (колькасць наведванняў, працягласць наведвання, колькасць адхіленых запытаў, колькасць загрузаных файлаў з інфармацыяй, колькасць загрузаных бібліяграфічных запісаў, колькасць спроб пошуку інфармацыі, колькасць віртуальных наведванняў, колькасць наведванняў Інтэрнета). Для кожнай паслугі, як адзначаецца ў стандарце, характэрна свая спецыфіка збору даных. Значнае месца ў стандарце адводзіцца ўліку віртуальных запытаў на інфармацыю.

Аўтаматызацыя бібліяграфічных працэсаў, пашырэнне кола віртуальных карыстальнікаў, развіццё электронных бібліяграфічных паслуг, прадастаўленне генерыруемых бібліятэкамі бібліяграфічных рэсурсаў у электроннай форме актуалізуюць праблему распрацоўкі сістэмы паказчыкаў для ўліку вынікаў бібліяграфічнай работы; удакладнення тэрмінаў і іх азначэнняў, адзінак уліку па асноўных статыстычных параметрах у адпаведнасці з міжнароднымі нарматыўнымі дакументамі; распрацоўкі метадык уліку, збору і прадастаўлення статыстычных даных аб выніках бібліяграфічнай работы ў новых інфармацыйна-тэхналагічных умовах функцыянавання бібліятэкі.

3.2. Справаздача аб бібліяграфічнай дзейнасці

Вынікі бібліяграфічнай дзейнасці адлюстроўваюцца ў справаздачах. Справаздачи рыхтуюцца ў тэрміны адпаведна планам (справаздачи гадавыя, штоквартальныя, штомесячныя) і ахопліваюць планавыя аб'ёмы работ (справаздачи бібліятэкі, бібліяграфічнага аддзела, індывідуальныя). Справаздачи бібліятэкі, структурных падраздзяленняў выступаюць як завяршальнае звяно ўліку бібліяграфічнай дзейнасці, рыхтуюцца яны на падставе ўліковых формаў (дзённікаў уліку, журналаў і інш.), індывідуальных справаздач бібліёграфаў за месяц, квартал.

Форма і структура справаздачи, склад выніковых паказчыкаў бібліяграфічнай работы павінны быць адпаведнымі плану. Гэта дазваляе сумяшчаць паказчыкі ў адной табліцы плана-справаздачи і аналізаваць выкананне плана па кожнаму працэсу і па агульнай працаёмкасці ўсіх відаў работ і працэсаў.

Сёння бібліятэкі не маюць адзінай афіцыйна зацверджанай формы гадавой справаздачы. Для дзяржаўнай статыстыкі выкарыстоўваецца форма БН-К, якую рыхтуюць універсальныя навуковыя і масавыя бібліятэкі, але ў гэтай форме асобна не выдзяляюцца паказчыкі бібліяграфічнай работы, яны падаюцца ў агульных суміраваных з іншымі паказчыкамі даных (карыс- тальнікі, кнігавыдача, масавыя мерапрыемствы і г.д.).

Гадавая справаздача мае тэкставую і статыстычную часткі. У тэкставай частцы ўсебакова характарызуецца бібліяграфічная работа бібліятэкі: даецца аналіз работы, указваюцца аб'ёмы выкананых работ за папярэдні год, планавыя паказчыкі і фактычнае выкананне за справаздачны год, таксама прыводзяцца незапланаваныя, але праведзеныя мерапрыемствы, адзначаюцца прычыны невыканання планавых заданняў (калі такія выпадкі былі). У гэтай частцы можа характарызавацца аб'ём выканання плана бібліяграфічнай работы па працаёмкасці (на падставе даных аб гадавым бюджэце рабочага часу і фактычна затрачаным). Разлік ажыццяўляецца шляхам памнажэння гадавой колькасці каляндарнага рабочага часу, затрачанага на выкананне бібліяграфічных працэсаў, на 100 і дзялення атрыманага выніку на агульную колькасць рабочага часу, затрачанага з улікам нормаў на выкананне таго ці іншага працэсу.

Статыстычная частка справаздачы складаецца на падставе звестак, якія змяшчаюцца ў дакументах уліку па тых жа кірунках, паказчыках, якія адлюстраваны ў плане.

Праблемы ў рэалізацыі функцыі “справаздачнасць”. Адною з формаў справаздачнасці бібліятэк з'яўляецца штогадовая статыстычная справаздача бібліятэкі (форма БН-К), якая змяшчае 38 паказчыкаў (у Германіі, напрыклад, больш як 100 параметраў). Існуюць розныя меркаванні практыкаў, даследчыкаў наконт спісу паказчыкаў, іх колькасці, дыферэнцыраванасці статыстычнай справаздачнасці па тыпах бібліятэк. Беларускія бібліёграфы не адлюстроўваюць такія важныя паказчыкі, як вынікі даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання (у Расіі гэтыя паказчыкі ўжо ўвялі). Вызначыць універсальны набор статыстычных даных для бібліятэк розных тыпаў дастаткова складана. Напрыклад, для ацэнкі работы публічных бібліятэк актуальным з'яўляецца паказчык колькасці насельніцтва ў абслугоўваемым рэгіёне, таму што ў супастаўленні з колькасцю чытачоў ён дазваляе ацаніць узровень запатрабаванасці бібліятэчна-бібліяграфічных паслуг. А для

спецыяльнай навуковай ці абласной бібліятэкі такі паказчык не прыдатны. Сёння не ажыццяўляецца цэнтралізаваны збор звестак аб дзейнасці НТБ ні статыстычнымі organami, ні вышэйшымі арганізацыямі галіны, што можа ствараць уражанне аб адсутнасці такой інфармацыі або аб бяздзейнасці арганізацый. Асобная форма для адлюстравання статыстычных паказчыкаў дзейнасці бібліятэк ВНУ краіны распрацавана ФБ БДУ.

Існуюць меркаванні аб неабходнасці распрацоўкі якасных крытэрыяў работы бібліятэк, у прыватнасці, прапаноўваецца ўвесці ў статыстычную справаздачнасць такі паказчык, як “ступень задаволенасці карыстальніка бібліятэчна-бібліяграфічным абслугоўваннем”; прапаноўваецца на аснове некаторых абсалютных паказчыкаў разлічваць адносныя паказчыкі (абнаўленне фонду, абарачальнасць, чытальнасць, кнігазабяспечанасць); выказваецца думка аб выкарыстанні зводнага індэкса, які б адлюстроўваў выніковасць работы бібліятэкі, – “індэкса эфектыўнасці задавальнення запытаў чытачоў”, “паўнаты бібліятэчна-бібліяграфічнага абслугоўвання”, “чытацкай актыўнасці жыхароў рэгіёна, установы”. Падкрэсліваецца значнасць паказчыкаў ацэнкі выніковасці розных бібліятэчна-бібліяграфічных паслуг і мерапрыемстваў, паказчыкаў рэсурсаў бібліятэкі і ступені іх выкарыстання, фінансавай забяспечанасці новых паступленняў, забяспечанасці плошчай для абслугоўвання і г.д. Пры гэтым аўтары зыходзяць з таго, што бібліятэка можа вырашаць свае задачы роўна ў такой ступені, у якой яна матэрыяльна забяспечана, з аднаго боку, і наколькі поўна выкарыстоўвае гэтыя рэсурсы – з другога.

Актуальнай задачай з’яўляецца неабходнасць гарманізацыі рэспубліканскіх нарматыўных дакументаў (СТБ “Бібліятэчная статыстыка”, формы дзяржаўнай справаздачнасці) з міжнароднымі патрабаваннямі.

Такім чынам, адзначым, па-першае, што вышэйпрыведзеныя прапановы тычацца як паказчыкаў дзяржаўнай статыстыкі, таму што дзяржаўная статыстыка – гэта набор колькасных паказчыкаў, неабходных для кіравання галіной і яе фінансавання, так і справаздач, якія дазваляюць кіраўніцтву бібліятэкі ацаніць стан работы бібліятэкі, бібліяграфічнага падраздзялення, а самае галоўнае – даць належную ацэнку з боку суб’ектаў кіравання, якія фінансуюць бібліятэкі. Па-другое, многія якасныя паказчыкі (“выніковасць бібліятэчных паслуг”, “эфектыўнасць”, “паўната бібліятэчнага абслугоўвання”, “ступень задаволенасці карыстальнікаў” і

інш.) не паддаюцца уніфікацыі і фармалізацыі, і для іх вывучэння патрэбны спецыяльныя даследаванні, іншыя метады і іншыя інструментарый. Гэтыя паказчыкі могуць выкарыстоўвацца як дадатковыя да справаздачных паказчыкаў і для абгрунтавання новых планаў, заявак, просьбаў і г.д. Па-трэцяе, падрыхтоўка справаздачы ў нашых бібліятэках арыентавана на выкананне кантрольных, падагульняльных функцый. Між тым вопыт работы замежных бібліятэк, укараненне ў дзейнасць бібліятэк маркетынгавага падыходу даюць падставы для меркавання аб пашырэнні функцый і сферы выкарыстання справаздачнасці. У замежных бібліятэках рыхтуюцца таксама справаздачы, якія выконваюць выражаную аналітычную, рэкламную ролю, з іх дапамогай даводзяць да ведама папячыцеляў бібліятэкі, органаў кіравання, насельніцтва рэгіёну вынікі дзейнасці бібліятэкі. Гэта рэальная магчымасць паказаць падаткаплацельшчыкам аддачу ад бібліятэкі, павысіць яе аўтарытэт у вачах грамадскасці. У справаздачах падаюцца найбольш яркія падзеі ў дзейнасці бібліятэкі: кніжныя навінкі, кніжныя выставы, новыя паслугі, масавыя мерапрыемствы, якія атрымалі значны грамадскі рэзананс. Справаздачы ілюструюцца фотаздымкамі, змяшчаюць праекты, праграмы мерапрыемстваў, прыклады цікавых запытаў, меркаванняў чытачоў. Справаздачы прадстаўляюцца і рэкламуюцца на кніжных ярмарках, у школах, бальніцах, супермаркетах, выдаюцца ў выглядзе папулярных брашур.

Бібліятэкі мэтанакіравана могуць таксама займацца падрыхтоўкай так званай *сацыяльнай справаздачнасці*, якая прадугледжвае ўключэнне не толькі інфармацыі аб выніках эканамічнай дзейнасці, але і сацыяльных, і экалагічных паказчыкаў. Сацыяльная справаздача – гэта публічны інструмент інфармавання супрацоўнікаў, партнёраў, карыстальнікаў, магчымых спонсараў і ўсяго грамадства аб тым, як і якімі тэмпамі бібліятэка рэалізуе закладзеныя ў сваіх стратэгічных планах развіцця задачы ў адносінах эканамічнай устойлівасці, сацыяльнага дабрабыту і экалагічнай стабільнасці.

Сацыяльная справаздачнасць патрэбна, каб прадставіць эканамічныя і сацыяльныя вынікі сваёй дзейнасці; ажыццявіць самаацэнку па гэтых кірунках; весці дыялог з прадстаўнікамі ўсіх зацікаўленых бакоў, выяўляць іх ацэнкі і чаканні; папярэджваць магчымыя абвінавачванні; атрымоўваць канкурэнтныя перавагі; умацоўваць давер супрацоўнікаў, партнёраў, карыстальнікаў,

мясцовых супольнасцей, органаў улады, СМІ; ствараць аснову для распрацоўкі стратэгіі развіцця бібліятэкі і яе бібліяграфічнай службы.

3.3. Аналіз бібліяграфічнай дзейнасці бібліятэк

Аналіз работы бібліяграфічнага аддзела, бібліяграфічнай дзейнасці ўсёй бібліятэкі – неабходная ўмова і аснова ўдасканалення бібліяграфічнай справы, прыняцця правільных рашэнняў у працэсе кіравання ёю.

Аналіз справаздачных паказчыкаў дазваляе: выявіць сучасны стан бібліяграфічнай дзейнасці ў цэлым і яе асобных напрамкаў, асноўныя тэндэнцыі развіцця, дасягненні і недахопы, інавацыйны вопыт; даць ацэнку прадукцыйнасці працы бібліёграфаў, іх прафесійнай падрыхтаванасці; вызначыць сацыяльную і эканамічную эфектыўнасць бібліяграфічнай дзейнасці ў цэлым.

Для ацэнкі ўзроўню бібліяграфічнай работы могуць параўноўвацца інфармацыйныя, фізічныя, часавыя, эканамічныя паказчыкі бібліяграфічнай дзейнасці з нарматыўнымі, зафіксаванымі ў нарматыўных дакументах; могуць праводзіцца спецыяльныя даследаванні па вывучэнні эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці з выкарыстаннем комплексу разнастайных метадаў; могуць супастаўляцца параметры адна тыпу бібліятэк. Больш аб'ектыўным лічыцца параўнанне фізічных параметраў з нарматывамі – плошчы памяшкання на адно рабочае месца, абсталяванне і аснашчэнне рабочых памяшканняў і месцаў, колькасць бібліёграфаў і інш. Можна зыходзіць з таго, што норма плошчы рабочага месца бібліёграфа ў зоне абслугоўвання – 4 кв. м, а ў зоне ўнутранай работы – 4–6 кв.м. Для разліку штату ЦБС кіруюцца нарматывам – 1 бібліёграф на 5–10 тыс. чытачоў. На стандартнай паліцы (даўжыня – 1 м) стэлажа ў сярэднім размяшчаецца 50 экз. выданняў. У стандартнай скрынцы каталога (картатэкі) размяшчаецца 900 картак з раздзяляльнікамі пры ўмове, што за кожным раздзяляльнікам будзе не больш як 50 картак. Для ацэнкі бібліяграфічнага абслугоўвання (пры адсутнасці нарматываў або калі яны ўстарэлі) разлічваюцца адносныя паказчыкі (каэфіцыенты) даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання і іншых відаў абслугоўвання. Паказчык даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання разлічваецца па формуле: сума выкананых даведак за год дзеліцца на колькасць карыстальнікаў (чытачоў) за год. Для ацэнкі кадравага складу бібліяграфічнага аддзела разлічваюць сярэдні

стаж яго супрацоўнікаў дзяленнем сумарнага стажу на колькасць супрацоўнікаў. Нармальным для штату ў тры і болей супрацоўніка з'яўляецца сярэдні стаж 10–20 гадоў. Калі ён меней, то ў аддзеле недастаткова вопытных работнікаў, а калі болей – аддзелу пагражае недахоп ведаў і вопыту ў перыяд выхаду на пенсію амаль адначасова некалькіх супрацоўнікаў.

Аналіз бібліяграфічнай дзейнасці можа праводзіцца на падставе вынікаў бібліяграфічнай работы і іх ацэнкі, аналізу меркаванняў спажыўцоў інфармацыі, экспертнай ацэнкі як у канцы пэўнага перыяду (года), так і ў працэсе работы, у цэлым па ўсіх кірунках бібліяграфічнай дзейнасці і па асобных з іх.

Вынікі аналізу дазваляюць прыняць неабходныя меры па ўдасканаленні бібліяграфічнай работы, новыя падыходы, новы вопыт работы могуць закладвацца ў новыя планы, што будзе садзейнічаць удасканаленню планавання, а ў выніку павышэнню эфектыўнасці і якасці бібліяграфічнай работы.

Пытанні і заданні

1. У чым значэнне ўліку бібліяграфічнай дзейнасці як функцыі кіравання?
2. Як функцыя ўліку звязана з іншымі функцыямі кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю?
3. Раскрыйце спецыфіку ўліку асобных кірункаў бібліяграфічнай дзейнасці.
4. У чым перавагі аўтаматызаванага ўліку асноўных кірункаў бібліяграфічнай дзейнасці?
5. Сфармулюйце свае прапановы па ўдасканаленні справаздачнасці бібліятэкі па бібліяграфічнай рабоце.
6. Якія выкарыстоўваюцца метады аналізу бібліяграфічнай дзейнасці?

ГЛАВА 4. МАРКЕТЫНГ У СІСТЭМЕ КІРАВАННЯ БІБЛІАГРАФІЧНАЙ ДЗЕЙНАСЦЮ

4.1. Маркетынговая арыентацыя бібліяграфічнай дзейнасці: агульныя пытанні

Фарміраванне рыначных адносін у грамадстве паўплывала і на работу бібліятэк. Тэрміны “менеджмент”, “маркетынг”, “фанд-рэйзінг”, “паблік рылейшнз”, “імідж” сталі звычайнымі ў бібліятэчнай лексіцы і практычнай дзейнасці. Успрыняць рыначныя адносіны, якія базіруюцца на заканамернасцях маркетынгу, стала неабходнасцю і для бібліятэк.

Аналіз дзейнасці бібліятэк дазваляе прасачыць эвалюцыю ўкаранення маркетынгу: ад катэгарычнага адмаўлення і бурных дыскусій аб сумяшчальнасці паняццяў “рынак”, “маркетынг”, “камерцыйная дзейнасць” і “бібліятэка” да поўнай падтрымкі і распрацоўкі тэарэтычных, метадычных, практычных пытанняў выкарыстання маркетынгу ў бібліятэках. Вывучэнне рыначнага попыту, магчымасцей рэалізацыі бібліятэчных паслуг сведчыць, што маркетынг становіцца неабходным элементам дзейнасці бібліятэк. Сёння выбар, перад якім стаяць бібліятэкі, ужо заключаецца не ў тым, укараняць маркетынг ці не, а ў тым, як гэта лепей зрабіць. Таму вельмі важнае значэнне набывае падрыхтоўка спецыялістаў, якія арыентаваны на маркетынговую стратэгію развіцця бібліятэкі, валодаюць рознымі відамі, кірункамі і тэхналогіямі маркетынгавай дзейнасці.

Існуе шмат падыходаў да вызначэння маркетынгу. Маркетынг вывучаецца з таварнага пункту гледжання (вырабы, паслугі), структурнага (вытворцы, аптавікі, прадаўцы), функцыянальнага (купля, продаж, захаванне), кіраўнічага (аналіз, планаванне, арганізацыя, кантроль), сацыяльнага (эфектыўнасць рынка, якасць прадукта, грамадская думка) і інш. Пры кожным новым падыходзе канцэпцыя маркетынгу пашыраецца, што і нарадзіла шматлікую колькасць яго азначэнняў.

Падагульным існуючыя азначэнні паняцця “маркетынг” у дачыненні да бібліятэчнай сферы і прыпынімся на наступным. *Бібліятэчны маркетынг* – гэта арганізацыя бібліятэчнай дзейнасці, арыентаванай на карыстальніка, і спосаб рэгулявання адносін бібліятэкі са знешнім асяроддзем. Мэта маркетынгу – задавальненне патрэбнасцей у паслугах і прадукцыі бібліятэкі яе наяўных і патэнцыяльных карыстальнікаў. (Больш глыбока і пад-

рабязна ўсе пытанні бібліятэчнага маркетынгу вывучаюцца ў курсе “Інфармацыйна-бібліятэчны маркетынг”.)

Бібліяграфічны маркетынг накіраваны на ўсебаковае вывучэнне інфармацыйных патрэбнасцей і іх задавальненне. Ён можа з’яўляцца часткай і ўваходзіць у кнігагандлёвы, выдавецкі, інфармацыйны маркетынг. Бібліяграфічны маркетынг абапіраецца на агульную тэорыю маркетынгу як сістэму выяўлення і задавальнення попыту як на некамерцыйнай (бясплатнай), так і камерцыйнай (платнай) аснове. Безумоўна, што ў камерцыйных бібліяграфічных, інфармацыйных цэнтрах ён будзе разглядацца як вобласць інфармацыйнага бізнесу, арыентаванага на атрыманне прыбытку. У бібліятэках, якія ажыццяўляюць бясплатнае бібліятэчна-бібліяграфічнае абслугоўванне, вядучае месца займае некамерцыйны маркетынг, які накіраваны на дасканалую, якасную рэалізацыю бібліятэкай сваіх функцый сацыяльнай установы, забяспечанай і фінансавай падтрымкай з боку дзяржавы, і грамадскай. Разам з тым у сувязі з пераходам на новыя ўмовы гаспадарання, наданнем бібліятэкам эканамічнай самастойнасці развіваецца і камерцыйны маркетынг, які з’яўляецца крыніцай дадатковага атрымання фінансавых сродкаў за кошт ініцыятыўнай гаспадарчай дзейнасці бібліятэк. Гэта прадпрымальніцкая дзейнасць бібліятэкі: прадастаўленне платных паслуг, продаж прадукцыі бібліятэкі, пошук і атрыманне дадатковых фінансавых сродкаў у выглядзе грантаў (фандрэйзінг), спонсарскай дапамогі і інш.

Спецыялісты бачаць у маркетынгу спосаб эфектыўнага кіравання бібліятэкай, бібліяграфічнай службай на падставе пастаяннага іх прыстасавання да зменлівых патрэбнасцей карыстальнікаў; пераарыентацыі бібліяграфічнага абслугоўвання на асобу, яе рэальныя дынамічныя патрэбнасці; удасканалення работы бібліятэкі і яе служб ва ўмовах рыначных адносін; фарміравання вобраза бібліятэкі як сацыяльнага інстытута, у якім зацікаўлена грамадства. Менавіта забеспячэнне сацыяльных гарантый членаў грамадства на свабодны доступ да інфармацыі з’яўляецца найбольш каштоўнай функцыяй бібліятэкі. Таму не выпадкова ў бібліятэказнаўстве выкарыстоўваюцца такія паняцці, як сацыяльны маркетынг, распрацоўваюцца сацыяльна-этычныя прынцыпы бібліятэчнага маркетынгу.

Бібліятэчны, бібліяграфічны маркетынг па сваёй прыродзе дваадзіны. З аднаго боку, гэта дасканалая і ўсебаковае вывучэнне

патрэбнасцей, запытаў, інтарэсаў чытачоў з мэтай поўнага задавальнення інфармацыйнага попыту, а з другога – актыўны ўплыў на выкарыстанне паслуг і існуючы попыт, на фарміраванне патрэбнасцей. Гэта дваадзінства вызначае асновы маркетынгу для бібліятэк.

Сёння ў бібліятэках, якія маюць арганізацыйную структуру, у мэтах распрацоўкі і рэалізацыі маркетынговых канцэпцый створаны самастойныя падраздзяленні – аддзелы маркетынгу. Яны ўзначальваюць і ажыццяўляюць разнастайныя кірункі дзейнасці, звязаныя з рэалізацыяй маркетынгу як комплексу. Пад “комплексам маркетынгу” разумеецца сукупнасць яго асноўных элементаў: прадукт (тавары, паслугі); цана; месца рэалізацыі прадукту, паслугі; прасоўванне прадукту, паслугі да карыстальніка. Комплекс маркетынгу – гэта аптымальнае спалучэнне бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў, паслуг, месца іх рэалізацыі, цаны і сродкаў іх давадзення да карыстальнікаў. Усе элементы комплексу ўзаемазвязаны, і кожны з іх па-свойму важкі. Рэалізуецца маркетынг у такіх напрамках дзейнасці, як даследаванне рынку бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў, паслуг, яго сегментацыя, фарміраванне і ўдасканаленне асартыменту, цанавой палітыкі на бібліятэчна-бібліяграфічную прадукцыю, прасоўванне бібліятэчна-бібліяграфічнай прадукцыі шляхам рэкламнай дзейнасці, устанаўлення і падтрымкі сувязей з грамадскасцю, індывідуальнай работы, стымулявання збыту.

Бібліяграфічная служба бібліятэкі (у тым ліку і бібліяграфічны аддзел) выступае як вытворца бібліяграфічных прадуктаў, паслуг, для якога вельмі важнымі з’яўляюцца вынікі маркетынговых даследаванняў, рэкамендацыі аддзела маркетынгу па асартыменце бібліяграфічных прадуктаў, адносінах да іх карыстальнікаў, рэкламе. Разам з тым аддзел маркетынгу зыходзіць з планаў бібліяграфічнай службы па вытворчасці новых прадуктаў і паслуг, ён зацікаўлены ў сумеснай з бібліяграфічнай службай рабоце па арганізацыі рэкламных мерапрыемстваў, вывучэнні даных зваротнай сувязі – ацэнак карыстальнікамі разнастайных формаў бібліяграфічнага абслугоўвання, іх заўваг, меркаванняў, прапаноў па ўдасканаленні бібліяграфічных прадуктаў і паслуг і інш.

4.2. Кірункі дзейнасці па маркетынгу бібліяграфічных прадуктаў і паслуг бібліятэкі: змест і асаблівасці

Маркетынгавая дзейнасць бібліятэкі можа ажыццяўляцца па наступных напрамках:

- маркетынг бібліятэкі (стварэнне іміджу бібліятэкі і павелічэнне рэйтынгу яе паслуг);
- маркетынг асобы, персаналу бібліятэкі (папулярызацыя спецыялістаў, якія працуюць у бібліятэцы, з мэтай павышэння іміджу і прэстыжу прафесіі бібліятэкараў-бібліёграфаў);
- маркетынг ідэй (распрацоўка ў бібліятэцы інавацыйных ідэй і іх рэалізацыя на падставе тэорыі абмену);
- маркетынг прадуктаў і паслуг (распрацоўка і ўкараненне);
- маркетынг месцаў, тэрыторыі (стварэнне, падтрымка ці змяненне адносін і паводзін у кантэксце канкрэтных месцаў).

На сённяшні час бібліяграфічны маркетынг скіраваны ў большай ступені на маркетынг бібліяграфічных прадуктаў і паслуг. Прычым яны розныя ў залежнасці ад тыпу, статусу бібліятэкі. Так, вядучае месца ў агульнадаступных бібліятэках, нізавых бібліятэках займае прадастаўленне разнастайных бібліятэчных, бібліяграфічных, інфармацыйных, камунікатыўных і сэрвісных бясплатных і платных паслуг. Тыражыраванне і распаўсюджванне інтэлектуальнай прадукцыі бібліятэкі – бібліяграфічных дапаможнікаў, бібліяграфічных, фактаграфічных, паўнатэкставых баз даных, даведнікаў, метадычных матэрыялаў і інш. – пераважае ў маркетынгавай дзейнасці рэспубліканскіх, абласных універсальных і спецыяльных бібліятэк.

Маркетынг бібліяграфічных прадуктаў і паслуг прадугледжвае:

- вывучэнне попыту – вызначэнне прадуктаў, паслуг, якім карыстальнікі аддаюць перавагу, а таксама часу, месца, умоў, у якіх карыстальнік жадаў бы задаволіць свой попыт на прадукты і паслугі;
- фарміраванне попыту ці стымуляванне яго развіцця, калі карыстальнікі пасіўныя або прадастаўленне паслуг эпізадычнае;
- устанаўленне колькасці і складу груп карыстальнікаў, якім неабходны бібліяграфічныя прадукты і паслугі;
- ацэнка якасці бібліяграфічных прадуктаў і паслуг на падставе іх ацэнкі карыстальнікамі і інтэнсіўнасці попыту;
- рэгуляванне, а ў выпадку неабходнасці і ўдасканаленне наменклатуры і зместу прадуктаў і паслуг.

Маркетингавыя даследаванні гэтых пытанняў карэнным чынам уплываюць на дзейнасць бібліяграфічнай службы. Бібліятэкары-бібліёграфы прызвычайліся да таго, што яны самі вырашаюць, якія паслугі прадастаўляць карыстальнікам. Маркетингавыя даследаванні дазваляюць вылучыць прадукты і паслугі, якім аддаюць перавагу карыстальнікі.

4.2.1. Маркетингавыя даследаванні

Для функцыянавання ва ўмовах маркетингу бібліятэка павінна мець адэкватную інфармацыю. *Маркетингавыя даследаванні* – гэта сістэматычны збор, упарадкаванне і аналіз даных аб стане інфармацыйнага рынку, патрэбнасцях фізічных і юрыдычных асоб у бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктах і паслугах, попыце на іх і ўзроўні рэалізацыі. Выконваюцца такія даследаванні ў мэтах маркетингавага планавання вытворчасці і рэалізацыі. Пры іх правядзенні выкарыстоўваюцца сацыялагічныя, статыстычныя, эканамічныя метады даследавання. У залежнасці ад мэты даследавання выбіраюцца яго метадыка, інструментарый. Тэхналогія правядзення маркетингавага даследавання ідэнтычная звычайнаму даследаванню. Галоўнае – сістэмны падыход і прытрымліванне прынцыпаў аб’ектыўнасці, дакладнасці.

Маркетингавыя даследаванні ў бібліятэцы ўключаюць сукупнасць дзеянняў і працэсаў: збор даных, запіс і аналіз; даныя могуць паступаць з розных крыніц; даныя могуць быць выкарыстаны для любой мэты вытворчай дзейнасці, любога кірунку дзейнасці, любой вытворчай сітуацыі, калі патрабуецца інфармацыя для прыняцця рашэння.

Адметнасць маркетингавай дзейнасці бібліятэкі абумоўлена адрозненнямі рынку бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў і паслуг ад рынку іншых вытворцаў:

– колькасць карыстальнікаў бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў і паслуг на некалькі парадкаў меншая за колькасць спажывцоў тавараў масавага попыту;

– інфармацыя як тавар мае свае асаблівасці, звязаныя з тым, што спажывецкія якасці дадзенага тавару праяўляюцца тады, калі з’яўляецца патрэбнасць у ім, а каштоўным гэты тавар становіцца тады, калі карыстальнік атрымоўвае да яго доступ. Адсюль вынікае, што бібліятэка, бібліяграфічная служба павінны актыўна пераводзіць інфармацыю ў тавар і прасоўваць яго да спажывца;

– выкарыстанне сучасных інфармацыйных тэхналогій вядзе да стварэння прынцыпова новых відаў бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў і паслуг, і адпаведна патрабуюцца прынцыпова новыя метады маркетынгу;

– тэхналогія дастаўкі бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў і паслуг цесна звязана з комплексным характарам іх выкарыстання, таму прадугледжвае як прадастаўленне самой інфармацыі, так і праграма, і тэхнічнага забеспячэння. Для бібліяграфічных прадуктаў і паслуг комплекснасць іх прадастаўлення ўключае таксама сумеснае прадастаўленне другаснай і першаснай інфармацыі пры дапамозе новых інфармацыйных тэхналогій;

– ва ўмовах, калі многія бібліяграфічныя службы, інфармацыйныя цэнтры прапаноўваюць аналагічныя інфармацыйныя тавары і паслугі (напрыклад, базы даных, рознага роду даведкі і інш.), важнымі задачамі маркетынгу становяцца іх дыферэнцыяцыя, адаптацыя да запытаў карыстальнікаў, распрацоўка сродкаў, якія аблягчаюць доступ да інфармацыі (напрыклад, стварэнне віртуальных даведачных службаў і інш.);

– вытворчасць і прадастаўленне паслуг у бібліятэках адбываюцца практычна адначасова ў прысутнасці або і пры ўдзеле саміх карыстальнікаў. Адпаведна ўзрастаюць патрабаванні не толькі да прафесійных ведаў бібліятэчных работнікаў, гатоўнасці і здольнасці іх удасканалваць і пастаянна абнаўляць, але і ад высокага ўзроўню прафесійнага этыкету, выхаванасці, не толькі ўменняў, але і ад жадання як мага лепш прадаставіць запатрабаваную інфармацыйную паслугу.

Ва ўмовах маркетынгавай арыентацыі дзейнасці бібліятэк трэба таксама добра ўяўляць спецыфічныя рысы бібліяграфічнай інфармацыі, а адпаведна і бібліяграфічнай прадукцыі як тавара. Да іх можна аднесці наступныя:

– бібліяграфічная інфармацыя “скрыта” належыць да тавараў першай неабходнасці, дазваляе падтрымліваць творчую актыўнасць спецыялістаў, не патрабуючы ад іх істотных інтэлектуальных намаганняў для яе засваення;

– бібліяграфічная інфармацыя – шматфункцыянальны тавар, які рэалізуе не толькі пошукавыя функцыі, але і пазнавальныя;

– бібліяграфічная інфармацыя становіцца таварам не таму, што дае звесткі аб сукупнасці першасных дакументаў, а таму, што ўстанаўлівае семантычныя сувязі паміж першаснымі дакументамі, паміж дакументамі і запытамі, патрэбнасцямі;

– “спажывецкі кошт” бібліяграфічнага дапаможніка розны ў ацэнцы кожнага карыстальніка; бібліяграфічная інфармацыя не серыйная прадукцыя, кожны бібліяграфічны дапаможнік унікальны па сваім змесце;

– бібліяграфічная інфармацыя адлюстроўвае рассяяныя і цяжкадаступныя дакументы, актывізуе іх выкарыстанне;

– кожны другасны дакумент з’яўляецца рэкламай першаснаму; чым дакладней і паўней будзе характарызавацца каштоўнасць першаснага дакумента, тым актыўней будуць выкарыстоўвацца ў грамадстве і першасныя, і другасныя дакументы;

– бібліяграфічная інфармацыя старэе марудней, чым адлюстраваныя ў ёй першасныя дакументы;

– бібліяграфічная інфармацыя больш складаная для ўспрымання карыстальнікамі, чым першасныя дакументы (высоканарматыўная, патрабуе інтэлектуальнай і эмацыянальнай сканцэнтраванасці, пастаяннага прыняцця ацэначных рашэнняў у нестандартных сітуацыях і г. д.); неадэкватная ва ўспрыманні і ўплыве на карыстальніка – можа даць яе карыстальніку эмацыянальна высокі стымул да творчасці, а можа прывесці да расчаравання і недакладнай ацэнкі сваёй працы, адвесці ў бок іншай праблематыкі і г. д.;

– пры падрыхтоўцы бібліяграфічнай прадукцыі назіраецца зваротная залежнасць паміж працазатратамі на яе стварэнне і выкарыстаннем бібліяграфічнай інфармацыі, што вядзе да недаацэнкі яе значнасці і сапраўднага кошту.

Адзначым таксама, што ва ўмовах інфармацыйнага рынку, змянення канцэптуальных падыходаў да дзейнасці бібліятэкі, пашырэння яе інфармацыйнай функцыі павышаецца роля бібліяграфічных прадуктаў і паслуг. Гэта **сродак забеспячэння доступу карыстальніка да першаснай інфармацыі, гэта інфармацыя, якая пераважна рыхтуецца ў канкрэтнай бібліятэцы і з’яўляецца вынікам інтэлектуальнай працы менавіта бібліёграфаў, супрацоўнікаў бібліятэк, і, нарэшце, гэта маркетынжавы, рэкламны сродак** прасоўвання на інфармацыйным рынку першасных дакументаў.

Пры правядзенні маркетынжавых даследаванняў абавязкова вывучаецца не толькі склад рэальных карыстальнікаў бібліяграфічных прадуктаў і паслуг (па катэгорыях карыстальнікаў, асаблівасцях іх інфармацыйных патрэбнасцей, відах запатрабаваных прадуктаў і паслуг), але і склад патэнцыяльных карыс-

тальнікаў шляхам вывучэння маркетынгавага асяроддзя бібліятэкі (наяўнасць арганізацый, устаноў, у тым ліку вучэбных і інш., якія знаходзяцца ў зоне абслугоўвання бібліятэкі, сацыяльна-дэмаграфічныя характарыстыкі насельніцтва, незадаволены попыт на інфармацыю і інш.). Вывучаюцца таксама асаблівасці інфармацыйнай сітуацыі ў рэгіёне: наяўнасць іншых бібліятэк, інфармацыйных цэнтраў, сацыякультурных устаноў, якія могуць выступаць або ў якасці канкурэнтаў па прадастаўленні прадуктаў ці паслуг, або ў якасці партнёраў.

Маркетынгавая дзейнасць – гэта не толькі арыентацыя на канкрэтнага карыстальніка, але і дзейнасць па інфармацыйнаму абмену з дзяржаўнымі органамі, сумежнікамі (кнігагандлёвымі арганізацыямі, выдавецтвамі), грамадскімі арганізацыямі, працоўнымі калектывамі, абмену рэсурсамі з іншымі бібліятэкамі; гэта і арганізацыя ўзаемадзеяння з рознымі ўстановамі на аснове каардынацыі і кааперацыі дзейнасці.

Маркетынгавы падыход, арыентаваны на карыстальніка, прадугледжвае вызначэнне “нішы рынку”, якая з’яўляецца прыярытэтнай, пераважнай менавіта для бібліятэкі ў дадзеных умовах. Каб вылучыць “нішу рынку” праводзяць *сегментацыю рынку*, гэта значыць раздзяляюць яго на сегменты – дакладныя групы рэальных і патэнцыяльных карыстальнікаў з мэтай прагназавання збыту бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў і паслуг. *Сегменты* – гэта мэтавыя групы з агульнымі запытамі і патрэбнасцямі, выдзеленыя ў мэтах ажыццяўлення дыферэнцыраванага падыходу да карыстальнікаў. Ніводная бібліятэка не будзе мець поспеху, калі яна ўпэўнена, што ўсе карыстальнікі ў аднолькавай ступені зацікаўлены ў яе паслугах. З дапамогай працэсу сегментацыі бібліятэка можа адказаць на пытанні: хто з’яўляецца яе кліентамі, у якой ступені іх патрэбнасці і патрабаванні падобныя і ў якой розныя, якія групы сярод кліентаў з’яўляюцца найбольш актыўнымі, якія наадварот.

Сегментацыя ў бібліятэках традыцыйна ажыццяўляецца на падставе сацыяльна-дэмаграфічных характарыстык (узрост, прафесія, адукацыя, пол і інш.); псіхаграфічных прымет (накіраванасць патрэбнасцей асобы, што вызначаецца ў матывах, мэтах звароту да пэўных бібліяграфічных прадуктаў і паслуг); геаграфічных прымет (месца пражывання карыстальнікаў, месцазнаходжанне бібліятэкі і інш.); звестак пра тэхнічную аснашчанасць інфармацыйнай дзейнасці карыстальнікаў. Сегментацыя дазваляе

вывучыць матывацыю карыстання бібліятэкай у цэлым і асобнымі яе паслугамі, менавіта: матывы і перавагі бібліятэкі ці асобных яе паслуг, адносіны карыстальніка да бібліятэкі, яе паслуг (карыстаецца толькі гэтай бібліятэкай, калі стараецца не карыстацца гэтай бібліятэкай, то зыходзячы з якіх прычын); ступень камфортнасці пры наведванні бібліятэкі; рэакцыя карыстальніка на ўмовы абслугоўвання; прыярытэтныя паслугі, на якія групы карыстальнікаў яны арыентаваны, іх мэтавае прызначэнне; характар паслуг; якасныя прыметы паслуг (навізна, комплекснасць, унікальнасць і інш.); цанавыя паказчыкі; колькасныя характарыстыкі (аб'ёмы паслуг).

Пасля таго як праведзена сегментацыя рынку, яго трэба пазіцыяніраваць. *Пазіцыяніраванне рынку* бібліятэчна-бібліяграфічнай прадукцыі прадугледжвае ўстаналенне прыярытэту асобных катэгорый карыстальнікаў, выбар ключавых сегментаў рынку для збыту таго ці іншага прадукту, паслугі.

На падставе маркетынговых даследаванняў і сегментацыі рынку бібліятэкі могуць вызначыць, наколькі попыт карыстальнікаў адпавядае асартыменту бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў і паслуг. Сёння работа бібліятэкі павінна ацэньвацца не па колькасці і асартыменту прапанаваных, а па колькасці запатрабаваных прадуктаў і паслуг. Бібліятэка павінна быць гатова да сістэматычнага абнаўлення, удасканалення сваёй прадукцыі ў адпаведнасці з попытам карыстальнікаў.

4.2.2. Удасканаленне бібліяграфічных прадуктаў і паслуг

Удасканаленне бібліятэчна-бібліяграфічнай прадукцыі, як правіла, ажыццяўляецца з арыентацыяй на дзве ўзаемазвязаныя мэты. Першая – забяспечыць карыстальнікаў такімі паслугамі, якія маглі б найбольш поўна задаволіць іх патрэбнасці. Другая – камерцыйная – павялічыць збыт уласнага бібліяграфічнага прадукту ці паслугі, атрымаць прыбытак ад рэалізацыі. Безумоўна, для бібліятэкі прыярытэтнай з'яўляецца першая мэта, але ў рыначных умовах, у сувязі з пашырэннем асартыменту платных паслуг, бібліятэка не павінна адмаўляцца і ад пастаноўкі другой мэты.

Дзеля ўдасканалення бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў і паслуг бібліятэка можа выкарыстаць наступныя кірункі гэтай работы:

– стварэнне новых відаў бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў і паслуг;

– адмаўленне ад устарэлых ці незапатрабаваных бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў і паслуг;

– мадыфікацыя існуючых бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў і паслуг у мэтах паляпшэння іх характарыстык, прыстасавання прадукту для новых рынкаў, новых груп карыстальнікаў.

Стварэнне і ўкараненне на рынку новых тавараў з’яўляецца важнейшым з усіх фактараў у дзейнасці арганізацыі. Безумоўна, і бібліятэка не можа ігнараваць яго. Інавацыйная дзейнасць кожнай бібліятэкі менавіта і накіравана на пошук, распрацоўку новых відаў, формаў бібліяграфічных прадуктаў. Бібліятэкі сёння прапаноўваюць сваім карыстальнікам фактаграфічныя БД, тэматычныя, фірменныя папкі-дасье, паўнатэкставыя БД на CD-дысках, вынікі навуковай дзейнасці бібліятэк – летапісы населеных пунктаў, гісторыі вёсак, а таксама магчымасці электроннай пошты, тэлеканферэнцый, бібліяграфічнае абслугоўванне ў чат-рэжыме, электронную дастаўку дакументаў і інш. Але сітуацыя на інфармацыйным рынку можа змяняцца і вымушаць бібліятэку адмовіцца ад выпуску пэўных інфармацыйных прадуктаў. Так, напрыклад, было са стварэннем нарматыўна-прававых, рэкламных, адрасных БД. На інфармацыйным рынку з’явіліся больш якасныя іх аналагі, і бібліятэкі адмовіліся ад гэтай практыкі, аддаўшы перавагу ў дадзеным выпадку набыццю інфармацыйных прадуктаў іншых арганізацый.

Адмаўленне ад устарэлых ці незапатрабаваных бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў можа аказацца даволі складанай праблемай для спецыялістаў у галіне маркетынгу. Які прадукт лічыць “неэфектыўным”, “слабым”? Быў час, калі спрабавалі адмовіцца ад падрыхтоўкі і выпуску крыніц папулярнай (рэкамендацыйнай) бібліяграфіі, але само жыццё і метадычнае ўдасканаленне гэтага віду бібліяграфіі паказалі яго запатрабаванасць. Сёння большасць буйных рэспубліканскіх бібліятэк – асноўных вытворцаў бібліяграфічных дапаможнікаў – адмовілася ад іх выпуску на традыцыйных носьбітах, аддаўшы перавагу лакальным электронным носьбітам. Але яшчэ не кожная бібліятэка нашай краіны мае адпаведныя тэхнічныя ўмовы для выкарыстання дадзенай новай формы бібліяграфічнай прадукцыі. Гэта датычыцца ў першую чаргу такога сегмента карыстальнікаў, як публічныя, школьныя, дзіцячыя бібліятэкі.

Працэс мадыфікацыі тавараў для іх “амаладжэння” ці асваення новых сегментаў рынку – адзін з распаўсюджаных прыёмаў пра-

цы розных суб'ектаў гаспадарання. У бібліятэках сёння выкарыстоўваюцца разнастайныя спосабы мадыфікацыі: дыверсіфікацыя відаў бібліяграфічнай прадукцыі, стварэнне новых жанраў бібліяграфічнай прадукцыі, увядзенне больш зручнага доступу да бібліяграфічных рэсурсаў праз выстаўленне іх у камп'ютэрныя сеткі, арганізацыя онлайнавага доступу не толькі да рэсурсаў, але і да кансультацый бібліёграфікаў, вынікаў даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання і інш.

У бібліятэчна-бібліяграфічнай дзейнасці прынцыпова новых прадуктаў і паслуг не так і шмат. У асноўным назіраецца тэндэнцыя ўдасканалення ўжо існуючых традыцыйных прадуктаў і паслуг за кошт прымянення новых інфармацыйных тэхналогій, пашырэння рэсурснай базы, інтэлектуалізацыі бібліятэчна-бібліяграфічнай дзейнасці, уліку ўзрастаючых патрабаванняў карыстальнікаў. Практыка дае шмат прыкладаў, калі змяненне формы прыводзіць да карэнных пераўтварэнняў у змесце тавару. Так, напрыклад, міжбібліятэчны абанемент (МБА) трансфармаваўся ў электронную дастаўку дакументаў (ЭДД), і, на першы погляд, сутнасць паслугі не змянілася: карыстальніку прадастаўляецца дакумент, які адсутнічае ў фондзе бібліятэкі. На самай жа справе значна мяняюцца спажывецкія якасці паслугі – карыстальнік атрымоўвае ў сваё распараджэнне электронную копію дакумента з мінімальнымі затратамі часу. Акрамя таго, выкананне кожнага падобнага запыту ўзбагачае фонд бібліятэкі, таму што ёсць магчымасць захавання электронных версій дакументаў і фарміравання паўнатэкставых БД. Электронныя каталогі не толькі знешне замянілі сабой традыцыйныя, але і па сутнасці. Яны, папершае, аб'ядналі магчымасці каталогаў і бібліяграфічных карта-тэк, па-другое, забяспечылі магчымасць шматаспектнага пошуку па прозвішчу аўтара, назве дакумента, назве арганізацыі, ключавых словах і прадметных рубрыках, індэксах класіфікацый, гэта значыць далі магчымасць карыстальніку звяртацца не да розных пошукавых сродкаў (алфавітнага, сістэматычнага, прадметнага каталогаў), а да аднаго. Асаблівасць бібліяграфічнай прадукцыі – гэта яе варыятыўнасць. Так, фірменнае дасье з'яўляецца асновай пры выкананні фактаграфічных даведак і падрыхтоўкі такіх прадуктаў, як таварна-фірменныя і адрасна-фірменныя даведнікі, БД, бізнес-даведкі. Эфектыўным спосабам удасканалення ўжо існуючых прадуктаў і паслуг можа быць пашырэнне сэрвіснага

суправаджэння, напрыклад ксеракапіравання і сканіравання дакументаў.

Працэс абнаўлення бібліяграфічных прадуктаў і паслуг павінен адбывацца бесперапынна з улікам аналізу “жыццёвага цыкла тавару” – пэўнага перыяду часу, у межах якога прадукт ці паслуга жыццязстойкія, канкурэнтаздольныя. Канцэпцыя жыццёвага цыкла прадукцыі вымушае кіраўніцтва пастаянна аналізаваць гэты кірунак дзейнасці як бібліятэкі ў цэлым, так і яе структурных падраздзяленняў не толькі з пункту гледжання сучаснага стану, але і будучага; сістэматычна працаваць над планаваннем і распрацоўкай новай прадукцыі, мадыфікацыяй існуючай з улікам зменлівага попыту, узрастаючай канкурэнцыі, з’яўлення новых рэсурсаў і тэхналогій.

4.2.3. Цэнаўтварэнне на бібліяграфічныя прадукты і паслугі

Бібліяграфічныя прадукты і паслугі з’яўляюцца сацыяльна-эканамічнай катэгорыяй, таму адной з састаўных частак маркетынгу з’яўляецца *цэнаўтварэнне* – працэс фарміравання ўзроўню цаны на бібліяграфічную прадукцыю і вызначэння магчымых варыянтаў яе змянення ў залежнасці ад пастаўленых мэтаў і вытворчых затрат.

У бібліятэках як сацыякультурных установах існуюць два механізмы цэнаўтварэння: пазарыначны для бясплатных прадуктаў і паслуг і рыначны – для платных. Памер бюджэтнага фінансавання ўяўляе сабой цану, якую грамадства згодна плаціць за бясплатна прадастаўляемыя насельніцтву прадукты і паслугі.

Распрацоўка і выдзяленне гарантуемага мінімуму асноўных бясплатных паслуг, так званага сацыяльнага стандарту ў галіне інфармацыйных паслуг, сёння вызначаецца як задача, актуальная ў цэлым для краіны. У якасці прыкладаў абавязковых бібліяграфічных паслуг можна назваць: прадастаўленне каталогаў бібліятэкі, пошук па даведачна-бібліяграфічнаму апарату бібліятэкі, кансультацыі бібліёграфаў па выкарыстанні ДБА, пошуку і выбару крыніц інфармацыі і інш. Гарантуемы бюджэтным фінансаваннем узровень бясплатнага бібліятэчна-бібліяграфічнага абслугоўвання фіксуецца ў рэгламентуючых дакументах, у прыватнасці ў дагаворы з заснавальнікам, статуце бібліятэкі, правілах карыстання бібліятэкай.

Пры ўвядзенні платных паслуг рыначны механізм цэнаўтварэння асноўваецца на ўліку шэрагу фактараў: мэта цэнаўтва-

рэння; затраты на вытворчасць прадукту (выкананне паслугі); ступень неабходнасці паслугі для карыстальніка (попыт); аналіз цаны канкурэнтаў; абгрунтаванасць цаны шляхам выбару цанавой стратэгіі і метаду цэнаўтварэння. Маркетынжавы падыход да цаны прадугледжвае: цэны на паслугі павінны кампенсіраваць затраты на іх прадастаўленне. Цэны павінны быць прымальнымі для патэнцыяльных карыстальнікаў і паспяхова канкуруюць з цэнамі іншых бібліятэк. Галоўным для профільнага цанавога маркетынгу з'яўляецца аргументаваны разлік сабекошту прапааноўваемых бібліятэкай бібліяграфічных паслуг і высвятленне плацежаздольнага попыту вядучых груп карыстальнікаў. Важна ўстанавіць узаемасувязь паміж цаной канкрэтнай бібліяграфічнай паслугі і попытам на яе асобных груп карыстальнікаў, іх уяўленнем аб яе неабходнасці, значнасці.

У бібліятэках выкарыстоўваюцца наступныя падыходы (ці стратэгіі) цэнаўтварэння:

- стратэгія, заснаваная на пакрыцці затрат;
- стратэгія, заснаваная на попыце;
- стратэгія, заснаваная на пакрыцці затрат і атрымліванні прыбытку;
- стратэгія, заснаваная на ўліку канкурэнцыі.

У першым выпадку цана вызначаецца зыходзячы з затрат на вытворчасць прадукцыі, кошту абслугоўвання і накладных расходаў.

У другім – цана вызначаецца пасля вывучэння попыту на дадзены від прадукцыі і ўстанаўліваецца на ўзроўні цанавога рынку. Гэты падыход прымяняецца да прадуктаў і паслуг, для якіх цана – ключавы фактар пры прыняцці карыстальнікам рашэння аб заключэнні дагавора на індывідуальнае, калектыўнае абслугоўванне.

У трэцім – да сабекошту прадукцыі дадаецца разліковы прыбытак.

І нарэшце, у апошнім выпадку цэны могуць устанаўлівацца на ўзроўні рыначных, вышэй ці ніжэй іх. Гэты метады цэнаўтварэння атрымлівае распаўсюджванне ва ўмовах канкурэнцыі аналагічных відаў прадукцыі.

Усе названыя падыходы знаходзяцца, як правіла, ва ўзаемасувязі і ўзаемадзеянні.

Бібліятэка сутыкаецца з праблемай вызначэння кошту прадукцыі, калі пашырае наменклатуру сваіх паслуг ці кантынгент

карыстальнікаў, выходзячы тым самым за межы абавязковага бясплатнага абслугоўвання. Разлікам цаны на прадукты і паслугі займаюцца спецыялісты фінансава-эканамічных служб. Бібліятэкай на падставе Палажэння аб платных паслугах бібліятэк Рэспублікі Беларусь, зацверджанага Міністэрствам культуры Рэспублікі Беларусь 23.08.2000 г., распрацоўваюцца палажэнне аб платных паслугах, пералік платных паслуг, прэйскурант цэн, дагаворы аб прадастаўленні платных бібліятэчна-бібліяграфічных паслуг. Калі ж бібліятэка пазіцыяніруе сябе як агульнадаступная ўстанова, якая прадастаўляе базавы набор паслуг, або ў выпадку, калі бібліятэка з'яўляецца структурным падраздзяленнем прадпрыемства, плата са сваіх карыстальнікаў за паслугі не бярэцца. Аднак у выпадку выканання складаных бібліяграфічных аналітычных даследаванняў, якія прыносяць значную карысць спецыялістам, супрацоўнікаў бібліятэкі могуць уключыць у якасці савыканаўцаў НДС ці ВКР. Практыка работы бібліятэк ВУН нашай краіны таксама паказала, што платныя паслугі ў іх работу ўводзяцца для карыстальнікаў, якія не з'яўляюцца чытачамі бібліятэкі, або для сваіх чытачоў, калі прадастаўляюцца дадатковыя сэрвісныя паслугі (выдача выданняў з фондаў чытальных залаў на дом з часу закрыцця бібліятэкі да часу адкрыцця і на выхадныя дні, рэдагаванне бібліяграфічных спісаў да навуковых, курсавых, дыпломных работ, паслугі, звязаныя са сканіраваннем, ксеракапіраваннем, капіраваннем дакументаў на дыскету карыстальніка і інш.).

Практыка ўкаранення бібліяграфічных платных паслуг дазваляе выдзеліць пэўныя асаблівасці цэнаўтварэння. Кошт прадукцыі ўзрастае з ускладненнем узроўню аналітычнай перапрацоўкі інфармацыі і пашырэннем рэсурснай базы. Так, калі тэксты першакрыніц з уласнага фонду ці бібліяграфічная інфармацыя з ДБА прадастаўляюцца бясплатна, то фактаграфічная інфармацыйная прадукцыя, падрыхтаваная на базе сукупных інфармацыйных рэсурсаў, часта прадастаўляецца за плату. Як эксклюзіўныя пазіцыяніруюцца паслугі, якія выконваюцца па індывідуальным заказе. На кошт паслугі ўплывае перыядычнасць абслугоўвання: разовае абслугоўванне заўжды даражэй, чым бягучае (абанементнае), якое падразумявае выкарыстанне сістэмы скідак. Месца і спосаб прадастаўлення інфармацыі, з якімі звязана камфортнасць абслугоўвання, таксама ўплываюць на кошт прадукту. Выкананне электронных і ксеракопій, дастаўка інфар-

мацыі на рабочае месца абанента, перадача інфармацыі ў рэжыме онлайн, абслугоўванне ў чат-рэжыме і іншыя сэрвісныя паслугі значна павялічваюць у вачах карыстальнікаў каштоўнасць асноўнай паслугі.

Трэба добра ўсведамляць, што, атрымоўваючы інфармацыю ў бібліятэцы, карыстальнік, як правіла, плаціць не за саму інфармацыю, а за бібліятэчна-бібліяграфічныя прадукты і паслугі, гэта значыць за карысныя вынікі па апрацоўцы інфармацыі, яе ўпакоўцы і дастаўцы да канкрэтнага карыстальніка. Інфармацыя не заўжды ўспрымаецца як рэсурс і прадукт інтэлектуальнай дзейнасці па наступных прычынах: практычна адсутнічаюць дакладна распрацаваныя прынцыпы ўласнасці на інфармацыю, інфармацыя адначасова мае грамадскі і прыватны характар (яе атрыманне адным карыстальнікам не супярэчыць атрыманню яе іншымі). Прадавец, з'яўляючыся ўласнікам інфармацыйных прадуктаў і паслуг, пры рэалізацыі фактычна не пазбаўляецца ад іх, а толькі распаўсюджвае сярод карыстальнікаў, якім яны становяцца даступныя; інфармацыю нельга зрасходаваць, гэтая якасць у інфармацыйным прадукце адсутнічае; метады ацэнкі інфармацыйнай прадукцыі не дазваляюць вымяраць каштоўнасць інфармацыі, існуючыя вымяральнікі, такія, як, біт, колькасць паведамленняў, запісаў і інш., выкарыстоўваюцца толькі для вызначэння яе аб'ёму.

Нягледзячы на складанасці з ацэнкай, інфармацыя ўжо з сярэдзіны ХХ ст. ператварылася ў асобага роду тавар, які на сучасным этапе з'яўляецца адным з самых дарагіх (пры ўмове запатрабаванасці ў грамадстве і своечасовасці прадастаўлення).

4.2.4. Фарміраванне попыту на бібліяграфічныя прадукты і паслугі.

Рэкламная бібліяграфія

Асноўнай мэтай маркетынгавай дзейнасці з'яўляецца не ўвядзенне разнастайных бясплатных і платных паслуг, а забеспячэнне іх запатрабаванасці з боку карыстальнікаў. Бібліятэка павінна ўмець данесці да пэўных аўдыторый інфармацыю аб адпаведнасці сваёй дзейнасці чаканням грамадства, гэта значыць займацца прасоўваннем інтэлектуальнай прадукцыі ці, інакш кажучы, арганізацыяй маркетынгавых камунікацый. Значэнне маркетынгавых камунікацый пастаянна ўзрастае ў сувязі з узрастаючай індывідуалізацыяй інфармацыйных патрэбнасцей, насыча-

настю рынку інфармацыйнымі прадуктамі і паслугамі, канкурэнцыяй бібліятэк і інфармацыйных службаў як паміж сабой, так і з прыватнымі вытворцамі, якія імкнуцца пашырыць сваё месца на інфармацыйным рынку.

Прасоўванне бібліяграфічнай прадукцыі – гэта прымяненне розных формаў інфармавання, напамінання аб прадукцыі бібліятэкі, пераканання карыстальнікаў у мэтазгоднасці і выгодах яе набыцця менавіта ў гэтай бібліятэцы. Асноўнымі формамі прасоўвання з’яўляюцца: рэклама, паблісіці, персанальны продаж і стымуляванне збыту.

Асноўнымі задачамі прасоўвання прадуктаў і паслуг бібліятэкі з’яўляюцца:

- фарміраванне прэстыжнага вобраза (іміджу) бібліятэкі ў свядомасці насельніцтва, спонсараў, прадстаўнікоў мясцовых органаў улады і кіравання, грамадскіх арганізацый;
- інфармаванне аб прадастаўленні новых паслуг;
- папулярызацыя існуючых бібліятэчна-бібліяграфічных паслуг;
- інфармаванне патэнцыяльных карыстальнікаў аб часе, месцы і ўмовах прадастаўлення паслуг;
- акцэнтаванне ўвагі патэнцыяльных карыстальнікаў на спецыфічных якасцях і карысці прапанаваных паслуг бібліятэкі, на бясплатнасці асноўных формаў абслугоўвання і прымальных цэнах на дадатковыя паслугі.

Магутным сродкам прасоўвання прадукцыі з’яўляецца *рэклама*. У функцыі бібліятэчна-бібліяграфічнай рэкламы ўваходзяць: інфармаванне пра бібліяграфічную і іншую прадукцыю бібліятэкі, формы бібліяграфічнага абслугоўвання з мэтай прыцягнення рэальных і патэнцыяльных карыстальнікаў і стымулявання попыту; фарміраванне попыту на рэсурсы, прадукты, паслугі бібліятэкі; папулярызацыя новых бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў і паслуг.

Асаблівае рэкламна-бібліяграфічнае дзейнасці бібліятэкі выяўляецца ў тым, што з дапамогай рэкламных сродкаў бібліятэка не толькі праводзіць рэкламу бібліяграфічных прадуктаў і паслуг, але і выкарыстоўвае бібліяграфічныя сродкі ў якасці рэкламы самой бібліятэкі, яе фонду, асобных калекцый і г.д. Гэта акалічнасць дазволіла сёння асобным спецыялістам прапанаваць тэрмін “рэкламная бібліяграфія”, функцыянальнае прызначэнне якой бачыцца ў прадастаўленні інфармацыі аб дакументных рэ-

сурсах грамадства і стварэнні ўмоў для давадзення гэтай інфармацыі да кожнага яго члена, які мае патрэбы ў падобнай прадукцыі (О.О.Барысава). Але такое шырокае азначэнне практычна ахоплівае ўсе віды бібліяграфіі, усю бібліяграфічную дзейнасць, што дазваляе гаварыць аб асобай, спецыфічнай уласцівасці бібліяграфічнай інфармацыі – яе рэкламным характары (рэкламнасці).

Пры арганізацыі рэкламы вынікаў бібліяграфічнай дзейнасці трэба абавязкова ўлічваць асаблівасці бібліяграфічнай інфармацыі як тавара, што дапаможа правільна вызначыць віды, формы, сродкі, а самае галоўнае – змест рэкламы. Рэклама бібліяграфічнай прадукцыі павінна:

- падкрэсліваць не толькі прагматычныя функцыі бібліяграфічных крыніц (пошук дакументаў па тэме), але і пазнавальныя (вывучэнне дакументнага патоку па тэме, выяўленне новых кірункаў у распрацоўцы праблемы, вызначэнне праблемных рубрык і іх прагнастычнага характару, ацэнка дасягненняў на фоне іншых даследаванняў і г. д.), дапамагаць карыстальнікам у атрыманні звестак аб дакументным патоку пры дапамозе мадэліруючых магчымасцей дапаможніка – адлюстраванне ў паказальніках вынікаў аналізу змешчанага ў дапаможніку патоку дакументаў з выдзяленнем у патоку перспектыўных кропак яго росту, вядучых краін, фірмаў, аўтараў і г.д.;

- паказваць наменклатуру бібліяграфічнай прадукцыі, пераконваць карыстальнікаў у надзейнасці адбору дакументаў, прыводзіць паказчыкі паўнаты адлюстравання дакументнага патоку, падкрэсліваць ролю бібліяграфічных крыніц у вырашэнні праблем рассеяння інфармацыі, устанаўлення семантычных сувязей паміж дакументамі шляхам стварэння праблема-тэматычных паказальнікаў, даведачна-метадычнага апарату, пераадолення моўных, тэрытарыяльных бар'ераў;

- пры рэкламе бібліяграфічных крыніц асобую ўвагу надаваць рэкламе найбольш каштоўных уключаных у дапаможнік дакументаў праз анатацыі, рэфераты, шрыфтавыя і ўмоўныя выдзяленні ў тэксце дапаможнікаў, вынясенні звестак аб іх у прадмовы да дапаможнікаў;

- засяроджваць увагу карыстальнікаў на асаблівасцях псіхалагічнага ўспрымання бібліяграфічнай інфармацыі;

- акцэнтаваць увагу на эканамічных перавагах выкарыстання бібліяграфічнай інфармацыі: прадастаўленая бібліятэкай біблія-

графічная інфармацыя дазваляе пазбегнуць складанага самастойнага збору бібліяграфічных звестак і адпаведна значных працазатрат;

– развіваць формы індывідуальнай рэкламы, пераконваць карыстальніка, што даддзены бібліяграфічны дапаможнік – гэта тавар, створаны асабіста для яго; рэкламаваць кожны дапаможнік нестэрэатыпна, пазбягаць стандартных фармулёвак мэтавага і чытацкага прызначэння; ажыццяўляць рассылку рэкламы на адрасы вядучых спецыялістаў і г.д.;

– пашыраць рэкламную дзейнасць за межы круга пастаянных карыстальнікаў бібліятэкі і звяртацца да пасіўных – патэнцыяльных карыстальнікаў;

– праводзіць шматкратнае рэкламаванне фундаментальных бібліяграфічных крыніц.

У адпаведнасці з задачамі, якія выконваюцца з дапамогай рэкламных сродкаў, адрозніваюць наступныя віды рэкламы:

– *інфарматыўная бібліятэчна-бібліяграфічная рэклама* – выкарыстоўваецца для інфармавання аб новай прадукцыі (выданнях, БД) з мэтай стварэння першапачатковага попыту; звычайна ў ёй паведамляюцца рэквізіты вытворцы і прадаўца прадукцыі і ў меншай ступені, чым у іншых відах рэкламы, улічваюцца псіхалагічныя аспекты паводзін карыстальнікаў гэтай прадукцыі;

– *пабуджальная (пераканальная) бібліятэчна-бібліяграфічная рэклама* – выкарыстоўваецца для стварэння ў пэўных сегментах карыстальнікаў выбарачнага попыту на які-небудзь бібліятэчна-бібліяграфічны прадукт шляхам пераканання ў тым, што рэкламуемы прадукт з’яўляецца лепшым як з боку каштоўнасці, якасці, так і цаны. Гэты від рэкламы асноўваецца на ўліку псіхалагічных фактараў (паводзін карыстальніка), эмацыянальнага ўздзеяння, падачы ў выгадным свеце рэкламуемага прадукту;

– *бібліятэчна-бібліяграфічная рэклама-напамін* – прадастаўляе карыстальнікам паўторную інфармацыю пра існуючую прадукцыю бібліятэкі. Прымяняецца з мэтай падтрымання попыту на бібліятэчна-бібліяграфічныя прадукты і паслугі;

– *параўнальная бібліятэчна-бібліяграфічная рэклама* – ажыццяўляецца прамое ці ўскоснае параўнанне пэўнай інфармацыйна-бібліяграфічнай прадукцыі, БД з аналагічнай па змесце і (або) прызначэнні прадукцыяй іншых вытворцаў.

Некаторыя спецыялісты выдзяляюць такія віды рэкламнай бібліяграфіі, як першапачатковая, канкурэнтная, ахоўная; па са-

цыяльна-эканамічнаму крытэрыю – камерцыйная і сацыяльная; у залежнасці ад пэўнай аўдыторыі – унутрыбібліятэчная, разлічаная на рэальных карыстальнікаў, і знешняя, арыентаваная на пачынальнікаў карыстальнікаў (па гэтаму крытэрыю таксама выдзяляюць масавую, групавую, індывідуальную; па тыпу аўдыторыі – спажывецкую і дзелавую).

Па сродках перадачы рэкламных паведамленняў адрозніваюць друкаваную, электронную, знадворную рэкламу.

Бібліяграфічная друкаваная рэклама – яе тыражыраванне ажыццяўляецца паліграфічным спосабам. Найбольш распаўсюджанай формай друкаванай рэкламы з’яўляюцца рэкламныя выданні, якія ў прывабнай форме змяшчаюць звесткі пра структуру бібліятэкі, склад яе фондаў, бясплатныя і платныя паслугі, выданні, базы даных. Побач з выпускам спецыяльнай рэкламнай прадукцыі (даведнікі, памятки, лістоўкі, буклеты і інш.) бібліятэкі, як правіла, выкарыстоўваюць магчымасці публікаваць рэкламныя паведамленні на вольных старонках метадычных, бібліяграфічных, навуковых і іншых выданняў бібліятэкі. Агульнадаступныя бібліятэкі актыўна выкарыстоўваюць рэкламу ў цэнтральным і мясцовым перыядычным друку, спецыяльныя бібліятэкі – у прафесійных, навуковых перыядычных выданнях.

Тэлевізійная рэклама – від электроннай рэкламы, размешчанай на тэлебачанні, якая спалучае выяву, колер, гук, рух і адрозніваецца высокім ахопам пэўнай аўдыторыі. Яна аказвае значна большае ўздзеянне на аўдыторыю, чым іншыя віды рэкламы. Акрамя звычайных тэлевізійных каналаў, у якасці носьбітаў бібліятэчна-бібліяграфічнай рэкламы выкарыстоўваецца кабельнае, спутнікавае і інтэрактыўнае тэлебачанне, якое прадастаўляе магчымасць устанаўлення непасрэднай зваротнай сувязі тэлеглядачоў з супрацоўнікамі тэлеканала і адпаведнымі камерцыйнымі, сацыякультурнымі арганізацыямі з дапамогай спецыяльных тэхнічных сродкаў.

Сёння бібліятэкі актыўна асвойваюць і такую сферу камп’ютэрнай рэкламы, як Інтэрнет. Перавагі *інтэрнет-рэкламы* ў яе інтэрактыўнасці, высокай хуткасці распаўсюджвання рэкламных паведамленняў, магчымасці вызначэння дакладнага часу перадачы інфармацыі карыстальнікам, апэратыўнасці, адноснай таннасці, індывідуальнай арыентаванасці і індывідуальным успрыняцці рэкламных паведамленняў.

Асноўнымі формамі прадастаўлення рэкламы ў Інтэрнеце з'яўляюцца вэб-сайты бібліятэк, банеры, электронная пошта і рассылка, чаты, тэлеканферэнцыі і інш. *Вэб-сайт* бібліятэкі змяшчае інфармацыю аб бібліятэцы, яе рэсурсах, прадукцыі, паслугах. *Банер* – прамавугольная графічная выява, якая мае рэкламны характар і накіроўвае карыстальніка на сайт арганізацыі, якая прапаноўвае тавары, паслугі. З дапамогай *электроннай пошты* рассылаецца разнастайная рэкламная інфармацыя: прэс-рэлізы, інфармацыйныя бюлетэні, спецыялізаваныя спісы рассылкі, агляды асобных відаў прадукцыі і інш. Рэкламная перавага электроннай пошты – магчымасць прамога ўздзеяння на пэўную аўдыторыю карыстальнікаў, у якіх зацікаўлены бібліятэкі.

У бібліятэчнай практыцы выкарыстоўваюцца розныя формы *знадворнай рэкламы*: рэкламныя шчыты, рэклама на бартах транспартных сродкаў (у першую чаргу тых, што перавозяць кніжную прадукцыю), рэкламныя плакаты ў месцах масавага наведвання насельніцтва і г.д. Рэкламныя стэнды і плакаты з'яўляюцца незаменным атрыбутам інтэр'ера агульнадаступных бібліятэк. Сярод рэкламных плакатаў можна выдзеліць аб'явы, афішы, каляндарныя планы правядзення масавых мерапрыемстваў, інструктыўна-метадычныя плакаты (аб алгарытме пошуку ў каталогах, базах даных, у сетцы Інтэрнет) і інш.

Прыцягнуць увагу карыстальнікаў менавіта да бібліятэчна-бібліяграфічнай рэкламнай інфармацыі даволі складана. Гэта абавязвае акцэнтаваць увагу на асабліва значных для карыстальніка момантах, эфектыўных формах задавальнення інфармацыйных патрэбнасцей. З сямі правілаў рэкламы: унікальная прапанова, паўтараемасць, інтэнсіўнасць, рух, кантраснасць, памер, эмацыянальнасць – вядучым з'яўляецца унікальная прапанова, якая звязана або з унікальнасцю тавара, або з арыгінальнасцю рэкламнага сцвярджэння.

Між тым, як паказвае практыка, рэкламнае афармленне нават традыцыйна прадастаўляемай інфармацыі садзейнічае змяненню стэрэатыпных уяўленняў насельніцтва аб бібліятэцы, а таксама развіццю выпрабаваных і навейшых інфармацыйна-інавацыйных тэхналогій. Сістэмнасць падачы матэрыялу, набор выразных сродкаў, прыёмаў шматкратна ўзмацняюць уздзеянне рэкламнай бібліяграфічнай інфармацыі.

Адзін з заснавальнікаў замежнай рэкламы – Г.Рафф, фармулюючы яе мэты і прызначэнне, пісаў: “Самае геніяльнае наватар-

скае вынаходніцтва можа памерці як ідэя толькі таму, што нікому не прыйшло ў галаву гэтае вынаходніцтва прарэкламаваць”. Тое ж тычыцца і рэкламна-бібліяграфічнай дзейнасці бібліятэк па прасоўванні новых выданняў, што паступілі ў іх фонды. Навізна і абнаўленне прадукцыі – галоўны крытэрыі звароту карыстальнікаў да інфармацыйна-бібліяграфічных рэсурсаў бібліятэкі.

Патрэбнасць у абнаўленні – гэта эксперыментальна пацверджаны факт паводзін карыстальніка. Многім імпануе тое, што яны могуць быць лідэрамі чытання, мець самую аператыўную інфармацыю аб навінках фонду, новых бібліятэчна-бібліяграфічных паслугах. Таму інавацыйныя рэкламныя падыходы часта даюць значныя вынікі. Так, напрыклад, некаторыя бібліятэкі ўвялі шэраг інавацый пры падрыхтоўцы бюлетэня новых паступленняў: замест традыцыйнага загалова “Новыя кнігі” выкарысталі новы рэкламны заглавак “Спяшайцеся прачытаць”; пачалі складаць рэкамендацыйныя анатацыі на новыя выданні; арганізавалі рэкламу лепшых выданняў; з мэтай прыцягнення ўвагі да зместу бюлетэня выкарысталі такія формы, як літаратурная віктарына (працягвалася ў некалькіх выпусках, яе пераможцаў чакалі прызы), калейдаскоп чытацкіх водгукаў “Бестселеры нашых чытачоў”, клуб “Эксклюзіў-кніга”, чытацкі марафон “Хто болей прачытаў?”, эрудіт-конкурс “Пазнайце кнігу” і інш.; выкарысталі сучасны дызайн, прывабнае паліграфічнае афармленне выдання.

У рэкламе асабліва важным з’яўляецца пастаянны пошук нетрадыцыйных формаў і метадаў. Вядучыя рэкламныя фірмы не шкадуюць сродкаў для правядзення эксперыментаў. Таксама бібліятэчнаму спецыялісту, бібліёграфу неабходны творчы падыход і пастаянны пошук новага ў прасоўванні свайго тавару.

Рэкламу адной і той жа паслугі можна выкласці па-рознаму ў залежнасці ад таго, якая з яе прымет будзе высунута на першы план, на які сегмент спажывецкага рынку яна будзе арыентавана. У адных выпадках мэтазгодна акцэнтаваць увагу на кошыце паслугі (бясплатна, па ільготнай цане і г.д.), у другіх – важна падкрэсліць магчымасць атрымаць у бібліятэцы не толькі бібліяграфічную, але і фактаграфічную, паўнатэкставую інфармацыю.

Рэкламная дзейнасць бібліятэкі не зводзіцца да выкарыстання разнастайных сродкаў рэкламы. Важным яе кірункам з’яўляецца распаўсюджванне рэкламных матэрыялаў і забеспячэнне выніковасці рэкламнай палітыкі, якая вызначаецца:

– якасцю, насычанасцю, яркасцю і вобразнасцю рэкламных паведамленняў;

– правільным выбарам сегментаў спажывецкага рынку, на якія разлічана рэклама;

– рацыянальным выбарам формаў і метадаў даядзення рэкламных паведамленняў да карыстальнікаў.

Яшчэ адным кірункам прасоўвання бібліяграфічных прадуктаў і паслуг з’яўляецца *наблісіці* – дзейнасць па папулярызацыі бібліятэкі, фарміраванні вядомасці аб ёй і яе прадукцыі; па карэкціроўцы негатыўных ці памылковых уяўленняў аб магчымасцях і рэсурсах бібліятэкі. Гэта дзейнасць па стварэнні станоўчага іміджу бібліятэкі.

У фарміраванні надзейнай рэпутацыі бібліятэкі (яе магчымасцей і паслуг) сярод насельніцтва, органаў мясцовай улады, грамадскіх арганізацый, СМІ, партнёраў і канкурэнтаў важную ролю іграе ўстанаўленне бібліятэкай сувязей з грамадскасцю – *наблік-рылейшнз*.

Узрастае значэнне персанальнага продажу як аднаго з кірункаў прасоўвання бібліяграфічнай прадукцыі да карыстальніка. У шырокім значэнні персанальны продаж базіруецца на паняцці “індывідуальная работа з чытачом” (“індывідуальнае абслугоўванне”), на бібліятэчнай рэкламе, адрасаванай індывідуальным карыстальнікам. У аснове індывідуальнага продажу ляжыць вусная прэзентацыя бібліяграфічнага прадукту, паслугі ў працэсе непасрэдных зносін з рэальным ці патэнцыяльным карыстальнікам. Побач з прамымі кантактамі з патэнцыяльнымі карыстальнікамі бібліятэчна-бібліяграфічныя ўстановы практыкуюць індывідуальнае інфармаванне па тэлефоне, а таксама індывідуальную рассылку праспектаў і памятак пра бібліятэку, яе рэсурсы, паслугі, запрашэнні на мерапрыемствы і інш.

Забеспячэнне стабільнасці і павялічэнне аб’ёмаў прадастаўлення бібліятэкай рэсурсаў і паслуг звязаны з комплексам мерапрыемстваў па стымуляванні збыту. У аснове гэтых мерапрыемстваў ляжыць рэкламная дзейнасць па стымуляванні попыту з дапамогай цанавой палітыкі (увядзенне розных ільгот, скідак), рэкламна-гульнявых акцый (правядзенне розных бібліятэчных конкурсаў, латарэй і інш.), увядзення дадатковых сэрвісных паслуг.

Разам з тым, якой бы добрай ні была арганізацыя работы па прасоўванні бібліятэчна-бібліяграфічнай прадукцыі да карыс-

тальніка, у аснове поспеху ляжыць якасць самой прадукцыі. Таму бібліятэкам важна арыентавацца на вывучэнне інфармацыйных патрэбнасцей карыстальнікаў, пастаяннае ўдасканаленне сваёй дзейнасці, пашырэнне наменклатуры бібліятэчна-бібліяграфічных прадуктаў і паслуг, распрацоўку дадатковых паслуг, павышэнне камфортнасці абслугоўвання (капіраванне, дастаўка на рабочае месца, у тым ліку з выкарыстаннем сетак сувязі і інш.), узроўню дзелавых зносін. І тады з’явіцца такія надзейны сродак прасоўвання, які не патрабуе дадатковых фінансавых затрат, – гэта вусная рэклама, якую будуць рабіць пастаянныя абаненты бібліятэкі, рэкамендуючы яе прадукты, паслугі патэнцыяльным карыстальнікам.

Пытанні і заданні

1. Вылучыце асноўныя фактары маркетынгавага падыходу да кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю?
2. Якія віды маркетынгу выкарыстоўваюцца ў рабоце бібліятэк?
3. У чым спецыфіка бібліяграфічных прадуктаў і паслуг як тавара і сродку рэкламы на сучасным інфармацыйным рынку?
4. Якія выдзяляюцца асноўныя кірункі маркетынгу бібліяграфічных прадуктаў і паслуг? Які кірунак сёння з’яўляецца прыярытэтным?
5. Прааналізуйце падставы ўвядзення ў прафесійную лексіку тэрміна “рэкламная бібліяграфія”.
6. У чым спецыфіка і перавагі розных відаў рэкламы бібліяграфічных прадуктаў і паслуг?

ГЛАВА 5. ПАВЫШЭННЕ ЭФЕКТЫЎНАСЦІ БІБЛІАГРАФІЧНАЙ ДЗЕЙНАСЦІ ЯК ГАЛОЎНАЯ МЭТА КІРАВАННЯ

5.1. Эфектыўнасць бібліяграфічнай дзейнасці: паняцце, асноўныя віды

Актуальнасць вымярэння эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці абумоўлена шэрагам акалічнасцей: інтэнсіфікацыя бібліяграфічнай дзейнасці; узмацненне ролі кіравання бібліяграфічнай дзейнасцю, калі ўсё болей патрабуюцца асэнсаванне і паслядоўнае выкарыстанне фактараў, якія ўплываюць на яе эфектыўнасць; укараненне ў работу бібліятэк эканамічных метадаў гаспадарання; неабходнасць ацэнкі ўкладу кожнага бібліятэкара-бібліёграфа ў дасягненне агульнай мэты; вызначэнне аптымальных формаў і метадаў абслугоўвання на падставе вывучэння іх запатрабаванасці; неабходнасць параўноўваць эфектыўнасць функцыянавання розных бібліятэк, лабіраваць свае інтарэсы перад вышэйшымі суб'ектамі кіравання і рабіць фінансаванне аргументаваным. Акрамя таго, вымярэнне эфектыўнасці работы і супастаўленне вынікаў з пастаўленымі мэтамі – адна з задач агульнага менеджменту якасці, сістэма якога сёння актыўна ўкараняецца ва ўсіх галінах як вытворчай, так і сацыяльнай сферы.

Адной з першых работ, прысвечаных дадзенай тэме, была кніга Д.Баліка “Определители библиотечной работы. Отчет исследования читаемости, обрабатываемости и коэффициента интенсивности”, выдадзеная ў Томску яшчэ ў 1919 г. У бібліяграфазнаўстве пытанні эфектыўнасці пачалі вывучацца ў 60-я гг. ХХ ст. Сур'ёзным укладам у іх распрацоўку трэба лічыць вынікі такіх даследаванняў, як “Спецыяліст – бібліятэка – бібліяграфія”, “Эфектыўнасць выкарыстання рэкамендацыйнай бібліяграфіі ў масавых бібліятэках” (70-я гг. мінулага стагоддзя), “Даследаванне агульных праблем аптымізацыі функцыянавання бібліятэчных сістэм” (80-я гг.). Сярод работ асобных навукоўцаў трэба выдзеліць работы М.Р.Вохрышавай, якая раскрыла агульнатэарэтычныя аспекты, звязаныя з вызначэннем паняцця “эфектыўнасць бібліяграфічнай дзейнасці”, прапанавала разглядаць яго як сістэмнае паняцце, выдзеліла асноўныя віды эфектыўнасці і фактары, якія на яе ўплываюць, вывучала эфектыўнасць рэкамендацыйнай бібліяграфіі. Шэраг работ прысвечаны асобным кірункам бібліяграфічнай дзейнасці: пытаннем эфектыўнасці падрыхтоўкі і

выкарыстання бібліяграфічных дапаможнікаў рознага віду – даследаванні К.В.Душэнка, А.А.Ліберман, А.Н.Лебедзевай, А.В.Сакалова, пытанням эфектыўнасці даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання – работы І.Р.Маргенштэрна, Н.М.Барскай і Г.Г.Калінінай, пытанням бібліяграфічнага інфармавання – работы Д.В.Тэр-Аванесяна, Д.Н.Фядотавай.

Для распрацоўкі праблемы эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці сур'ёзнае значэнне маюць працы такіх бібліятэкаведаў, як М.С.Карташоў, В.В.Сяроў, Ю.М.Сталяроў, М.Я.Дворкіна і інш., а таксама інфарматыкаў М.Л.Калчынскага, К.В.Тараканава, І.Д.Каравяковай, В.М.Матылёва, А.В.Блека і інш. У адпаведнасці з прапанаваным М.С.Карташовым сістэмным падыходам да вывучэння эфектыўнасці дзейнасці бібліятэкі сёння агульнапрызнана, што эфектыўнасць – гэта шматаспектная з'ява, у якой выдзяляюцца некалькі ўзроўняў, якія павінны суадносіцца з выяўленымі вынікамі дзейнасці бібліятэкі па розных кірунках. А.В.Блек прапановаў разглядаць праяўленні эфектыўнасці па двух узаемазвязаных напрамках: уплыў на абслугоўваемыя сістэмы; дасягненне пастаўленых мэтай.

Паняцце эфектыўнасці атрымала найбольшае развіццё ў эканоміцы, дзе разумеецца як адносіны выніку да затрат. Эканамічны падыход даволі шырока распаўсюджаны ва ўсіх абласцях дзейнасці, у тым ліку і бібліяграфічнай. Гэта прывяло да паяўлення самых розных формулаў эфектыўнасці, якія з пэўнай карысцю прымяняюцца для яе ацэнкі, але ў цэлым праблему вымярэння эфектыўнасці не вырашаюць.

У сацыяльных сістэмах вызначальным з'яўляецца фактар сувязі выніку дзейнасці з іншымі яе характарыстыкамі, і ў першую чаргу мэтай, што атрымала абгрунтаванне ў філасофскіх даследаваннях духоўнай сферы грамадскага жыцця. Эфектыўнасць у дадзеным выпадку выступае як ступень дасягнення мэты. З гэтага пункту гледжання найбольш эфектыўнай будзе не проста дзейнасць, якая дае максімальны вынік пры мінімальным затратах, а дзейнасць, у атрыманым выніку якой максімальна рэалізуецца мэта. Мэта адлюстроўвае патрэбнасці, і чым дакладней мэта адпавядае патрэбнасцям, тым больш эфектыўнай будзе дзейнасць. Паколькі агульная мэта бібліяграфічнай дзейнасці – задавальненне бібліяграфічных патрэбнасцей, то эфектыўнасць і будзе азначаць ступень задавальнення гэтых патрэбнасцей.

Разам з тым адны і тыя ж вынікі могуць быць дасягнуты рознымі шляхамі, з рознымі затратамі сродкаў і намаганняў. Адапаведна з эфектыўнасцю неабходна звязваць уяўленне аб найбольш рацыянальных шляхах. Эфектыўнасць з гэтага пункту гледжання можа разглядацца як суадносіны атрыманых вынікаў і мэтай, дасягаемых пры мінімальным затратах.

Такім чынам, *эфектыўнасць бібліяграфічнай дзейнасці* азначае супастаўленне выніку з іншымі характарыстыкамі дзейнасці – мэтай, патрэбнасцямі, сродкамі – і з’яўляецца інтэгральнай характарыстыкай дзейнасці. Яе можна вызначыць як ступень дасягнення мэты – задавальненне патрэбнасцей грамадства ў дакументных інфармацыйных крыніцах, – суаднесенай з выкарыстоўваемымі сродкамі.

У інфарматыцы прынята выдзяляць розныя віды эфектыўнасці, што абумоўлена шматпланавасцю яе праяўлення. Выдзяляюць унутраную і знешнюю эфектыўнасць, арганізацыйную і функцыянальную (тэхналагічную), эканамічную і сацыяльную і г.д. Аднак, нягледзячы на рознасць тэрмінаў, яны падпарадкоўваюцца агульнай ідэі: вылучыць параметры эфектыўнасці, разглядаючы дзейнасць як сістэму з яе ўнутрысістэмнымі і пазасістэмнымі сувязямі. Знешняя эфектыўнасць указвае на ўклад інфармацыйнай сістэмы, які яна ўносіць у вырашэнне грамадскіх задач; унутраная эфектыўнасць накіравана на вынікі функцыянавання інфармацыйнай сістэмы як самастойнай з’явы і дазваляе супастаўляць якасныя і колькасныя параметры яе развіцця.

Такі падыход пераносіцца і на бібліяграфічныя сістэмы. Але ў адносінах да бібліяграфічнай дзейнасці павінны быць унесены ўдакладненні, звязаныя з яе другасна-дакументнай сутнасцю. Яе пасрэдніцкія, дапаможныя функцыі абумоўліваюць тры этапы сувязі са знешнім асяроддзем і адапаведна тры ўзроўні праяўлення знешняй эфектыўнасці:

- уласна бібліяграфічны: бібліяграфічная інфармацыя даводзіцца да карыстальніка, і такім чынам рэалізуецца асноўная мэта бібліяграфічнай сістэмы;

- дакументны: выкарыстоўваецца інфармацыя, атрыманая з бібліяграфічных крыніц, і ажыццяўляецца ацэнка яе зместу;

- рэальны: ажыццяўляецца выкарыстанне атрыманай інфармацыі ў розных сферах грамадскага жыцця, рэалізуюцца новыя веды.

Найбольш даступная для вымярэння ўласна бібліяграфічная эфектыўнасць. Дакументны і рэальны ўзроўні эфектыўнасці – апасродкаванія. Гэтая эфектыўнасць вымяраецца не непасрэдна, а пры дапамозе адпаведна ацэнкі або зместу атрыманай інфармацыі, або даных пра яе выкарыстанне як крыніцы новых ведаў. Апасродкаваную эфектыўнасць вымяраць вельмі складана. Тым не менш дакладная карціна эфектыўнасці можа быць складзена толькі на падставе даных, якія характарызуюць усе вышэйназваныя ўзроўні.

Знешняя эфектыўнасць выражаецца:

– як сацыяльная (раскрывае меру выканання бібліяграфічнай сістэмай сацыяльных функцый, а менавіта задаволенасць карыстальнікаў прадастаўленай інфармацыяй, павышэнне інфармацыйнай культуры і г.д.);

– як эканамічная (выяўляе эканамічныя эфекты, атрыманыя ў розных сферах грамадскага жыцця пры дапамозе дакументна-інфармацыйных крыніц).

Унутраная эфектыўнасць вымяраецца ў працэсе супастаўлення аналізуемага стану бібліяграфічнай дзейнасці з папярэднім. Выяўленне ўнутранай эфектыўнасці важна для далейшага прагрэсіўнага развіцця бібліяграфічнай справы. *Унутраная эфектыўнасць* выражаецца:

– як эканамічная (узровень затрат на бібліяграфічную дзейнасць);

– як арганізацыйная (рацыянальнасць арганізацыі бібліяграфічнай службы);

– як тэхналагічная (рацыянальнасць тэхналагічных характарыстык бібліяграфічнай дзейнасці).

Разнастайнасць і складанасць вынікаў бібліяграфічнай дзейнасці, якія могуць быць даследаваны ў аспекце эфектыўнасці, абумоўліваюць выкарыстанне розных падыходаў да яе аналізу, і кожны падыход выяўляе адпаведна новы бок эфектыўнасці. Найбольшае распаўсюджванне атрымалі наступныя падыходы:

– эканамічны – звязаны з вызначэннем затрат на бібліяграфічную дзейнасць у супастаўленні з атрыманым вынікам;

– сацыяльны – акцэнт у ўвагу на выкананне бібліяграфічнай сістэмай яе грамадскіх функцый у адносінах да розных сфер грамадскага жыцця;

– псіхалагічны – прадугледжвае высвятленне таго, як паспяхова выконваюцца бібліяграфіяй яе грамадскія функцыі і задачы ў адносінах да розных катэгорый карыстальнікаў;

– камунікатыўны – павінен высвятляць уплыў бібліяграфічнай інфармацыі на развіццё міжасобасных інфармацыйных сувязей у грамадстве;

– змястоўны – звязаны з аналізам зместу бібліяграфічнага масіву інфармацыі.

Комплексны характар эфектыўнасці патрабуе ўліку ўсіх яе састаўных частак. Бібліяграфічны дапаможнік, напрыклад, можа быць складзены на высокім прафесійным узроўні, аператыўна выдадзены, але быць не запатрабаваным, не адпавядаць патрэбнасцям карыстальнікаў. У выніку канчатковая мэта не рэалізавана. Значыць, толькі пры ўсебаковым падыходзе забяспечваецца эфектыўнасць не асобных працэсаў, а дзейнасці ў цэлым.

Эфектыўнасць не можа вымярацца толькі на канчатковых этапах дзейнасці, калі адбываецца паслядзеянне і атрымліваюцца вынікі. Падобны падыход непрадукцыйны. Важна высвятляць і асэнсоўваць фактары эфектыўнасці на працягу ўсіх этапаў дзейнасці. Такія веды дазваляюць весці “апераджальны” аналіз стану эфектыўнасці і своечасова карэктываваць вытворчы працэс.

Адзначым некаторыя групы фактараў, якія ўплываюць на эфектыўнасць бібліяграфічнай дзейнасці:

– знешнія – прыродныя; сацыяльныя; эканамічныя (узровень эканамічнага забеспячэння бібліятэчна-бібліяграфічнай дзейнасці, інфарматызацыі грамадства, адукацыі і культуры насельніцтва, наяўнасць устаноў, якія займаюцца тэарэтычнымі і практычнымі праблемамі бібліяграфічнай дзейнасці, і інш.);

– унутраныя – суб’ектныя (звязаны з дзейнасцю бібліёграфа і карыстальніка: свядомасць бібліёграфа, ступень падрыхтаванасці карыстальніка і г.д.); арганізацыйныя (паспяховасць рашэння задач па арганізацыі кіравання дзейнасцю); мэтавыя (правільная пастаноўка мэтаў); аб’ектныя (бесперапыннасць і сістэматычнасць паступлення інфармацыі, яе адпаведнасць запатрабаванням карыстальнікаў); сітуацыйнага характару (наяўнасць ў дадзены момант запатрабаваных бібліяграфічных крыніц, узровень кваліфікацыі бібліёграфа і інш.).

Такім чынам, паняцце эфектыўнасці мае комплексны характар, што неабходна ўлічваць пры аптымізацыі дзейнасці на кожным яе этапе і дасягненні пастаўленых мэтаў.

5.2. Ацэнка эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці

Пытанні ацэнкі, вызначэння адэкватных вымяральных адзінак, з дапамогай якіх можна ацаніць эфектыўнасць бібліяграфічнай сістэмы, на сённяшні дзень застаюцца актуальнымі. У якасці такіх вымяральных адзінак выступае сістэма крытэрыяў і паказчыкаў. Сёння сярод даследчыкаў найбольш прызнанымі з'яўляюцца наступныя азначэнні паняццяў “крытэрыі” і “паказчык”.

Крытэрыі – гэта мерыла якасці дзейнасці, сутнасная якасная прымета, адпавядаючая асноўнаму патрабаванню да дзейнасці, якая павінна дасягнуць пэўнай мэты. *Паказчык* – гэта колькасная характарыстыка адной з якасцей, спосаб раскрыцця крытэрыю ў колькасным выражэнні. Такім чынам, крытэрыі і паказчык адрозніваюцца не толькі па колькасна-якасных параметрах, а па функцыянальнаму прызначэнню. Крытэрыі задаюць агульны ўзровень ацэнкі дзейнасці, паказчыкі выступаюць у ролі “інструмента”, “механізма” ацэнкі. (Так, актуальнасць бібліяграфічнай інфармацыі, яе каштоўнасць як крыніцы ведаў – гэта крытэрыі, на якія арыентуецца ў сваёй працы бібліёграф, а, напрыклад, колькасць запытаў на бібліяграфічны дапаможнік – паказчык яго актуальнасці; цытуемасць – паказчык каштоўнасці дакумента і г.д.).

Даследчыкамі прапанаваліся самыя разнастайныя крытэрыі і паказчыкі бібліяграфічнай дзейнасці. У працэсе вывучэння спецыяльнай літаратуры з выкарыстаннем метаду кантэнт-аналізу выяўлена больш за 300 характарыстык, якія прапанаваліся ў якасці ацэначных крытэрыяў і паказчыкаў працэсаў і вынікаў бібліяграфічнай дзейнасці. Усе спробы ўпарадкаваць гэта мноства, дыферэнцыраваць яго па сутнасных прыметах, надаць яму стройнасць і завершанасць не прывялі да жаданага выніку. Гэта абумоўлена семантычнай неадназначнасцю паняццяў “крытэрыі” і “паказчык”, шматфактарнасцю бібліяграфічнай дзейнасці, вялікай колькасцю характарыстык, ведаў, працэсаў бібліяграфічнай дзейнасці, прадуктаў і паслуг, якія падлягаюць ацэнцы, а таксама вельмі часта – адсутнасцю фармалізаваных вынікаў бібліяграфічнай дзейнасці.

Такая складаная па свайму характару дзейнасць, як бібліяграфічная, не можа быць ацэнена па адной якаснай прымеце, па аднаму крытэрыю. У літаратуры розныя характарыстыкі бібліяграфічных сістэм прапанаваліся на ролю галоўнага крытэрыю эфектыўнасці: рацыянальнасць, карыснасць, выніковасць, рэлевантнасць і інш. Няма сумненняў, што ўсе гэтыя крытэрыі знач-

ныя і могуць характарызаваць эфектыўнасць сістэмы ў цэлым, разам з тым гэтыя крытэрыі і рознапарадкавыя, таму што адносяцца да розных структурных элементаў бібліяграфічнай дзейнасці (рацыянальнасць – да працэсаў; карыснасць – да прадуктаў і паслуг і г.д.). Акрамя таго, павінен быць вызначаны падыход, які ляжыць у аснове выдзялення крытэрыяў.

Напрыклад, сваю канцэпцыю вызначэння крытэрыяў і паказчыкаў М.Г.Вохрышава будзе на аснове сістэмна-дзейснага падыходу, які дазваляе ёй разглядаць крытэрыі як сістэму ўзаемазвязаных элементаў, а дзейснае разуменне эфектыўнасці дае магчымасць суаднесці крытэрыі з такімі характарыстыкамі бібліяграфічнай дзейнасці, як мэта, вынікі, сродкі. Мэтай бібліяграфічнай практычнай дзейнасці з'яўляецца такое задавальненне грамадскіх патрэбнасцей у бібліяграфічнай інфармацыі, калі пры мінімальным затратах карыстальнік атрымлівае патрэбную яму інфармацыю з пэўнай ступенню паўнаты, максімальна адпавядаючую яго патрэбнасцям, у кароткія тэрміны і ў найбольш даступнай для выкарыстання форме. Зыходзячы з гэтага аўтар і выдзяляе асноўныя крытэрыі эфектыўнасці функцыянавання бібліяграфічных сістэм: *паўната, дакладнасць, апэратыўнасць, даступнасць, рацыянальнасць* – і лічыць, што яны прыдатныя як для ацэнкі бібліяграфічнай дзейнасці ў цэлым, так і асобных яе кірункаў.

Па кожнаму з гэтых крытэрыяў М.Г.Вохрышава прапанавала паказчыкі, з дапамогай якіх можна ацаніць бібліяграфічную дзейнасць. Напрыклад, *крытэрыі паўнаты* азначае ацэнку бібліяграфічнай дзейнасці ў аспекце максімальнага задавальнення патрэбнасцей у дакументах, і яго змест раскрываюць такія паказчыкі, як паўната адлюстравання дакументаў у бібліяграфічных сістэмах; паўната давядзення бібліяграфічнай інфармацыі да карыстальнікаў; паўната ахопу карыстальнікаў бібліяграфічнымі паслугамі. *Крытэрыі дакладнасці* дазваляе ацаніць адпаведнасць бібліяграфічнай інфармацыі патрэбнасцям карыстальнікаў, і яго паказчыкамі выступаюць рэlevantнасць (адпаведнасць выдаваемай інфармацыі запытам), пертынентнасць (адпаведнасць выдаваемай інфармацыі патрэбнасцям), дакладнасць выбару тэмы бібліяграфічных выданняў у адпаведнасці з патрэбнасцямі, актуальнасць тэм і рубрык, інфарматыўнасць, лішак звестак у бібліяграфічных сістэмах (інфармацыйны шум). *Крытэрыі апэратыўнасці* характарызуецца шэрагам паказчыкаў:

аператыўнасць адлюстравання новых дакументаў у бібліяграфічных сістэмах, аператыўнасць давадзення бібліяграфічнай інфармацыі да карыстальнікаў, аператыўнасць задавальнення разавых запытаў; актыўнасць бібліяграфічнай сістэмы, рэгулярнасць паведамленняў аб дакументах. *Крытэрыі даступнасці* выражаецца праз прастату структуры і мовы бібліяграфічных сістэм, мэтазгоднасць формаў існавання бібліяграфічнай інфармацыі, паўнату і дакладнасць раскрыцця зместу дакументаў, дыферэнцыраванасць. У якасці паказчыкаў *крытэрыю рацыянальнасці* выступаюць прадукцыйнасць працы ў аб'ёме створанай бібліяграфічнай інфармацыі ці аказаных паслуг, зберажэнне рэсурсаў, эканомія часу, рацыяналізацыя бібліяграфічных працэсаў і аперацый.

Нельга сказаць, што распрацоўкі М.Г.Вохрышавай вырашылі праблему вызначэння крытэрыяў і паказчыкаў эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці. На думку некаторых аўтараў, сярод іх няма крытэрыяў эканамічнасці, актуальнасці і інш., не заўжды правільна і поўна вызначаюцца паказчыкі, не ўсе паказчыкі паддаюцца колькаснаму выражэнню. Але прынцып шматкрытэрыяльнасці ў дачыненні да бібліяграфічнай дзейнасці сёння падзяляецца многімі даследчыкамі. Прычым гэты прынцып прадугледжвае, што кожная падсістэма бібліяграфічнай дзейнасці (рэсурсная, працэсная, кіруючая) маюць свой набор крытэрыяў і паказчыкаў эфектыўнасці; шматнаменклатурнасць бібліяграфічных прадуктаў таксама патрабуе дыферэнцыраванага падыходу да ацэнкі якасці бібліяграфічнага сэрвісу, як і вызначэнне розных відаў эфектыўнасці (працэснай і выніковай; розных узроўняў праяўлення выніковай эфектыўнасці – непасрэдна бібліяграфічнай, дакументнай і рэальнай; сацыяльнай, тэхналагічнай, эканамічнай).

Сярод даследчыкаў ёсць прыхільнікі і монакрытэрыяльнага падыходу (Ю.М.Сталяроў, М.Я.Дворкіна, Л.І.Куштаніна, Л.А.Дубровіна), якія лічаць, што павінен быць адзіны інтэгральны крытэрыі (зводны індэкс) эфектыўнасці. Складанасць сумяшчэння ў адной ацэнцы ўсіх эфектаў бібліяграфічнай дзейнасці не дазволіла да сённяшняга часу сфарміраваць, вызначыць адзіны крытэрыі эфектыўнасці або якасці.

У сувязі з тым, што праблема вызначэння крытэрыяў і паказчыкаў застаецца актуальнай, важнымі ў метадалагічным плане з'яўляюцца сфармуляваныя І.С.Пілко патрабаванні да вы-

значэння крытэрыяў і паказчыкаў: яны павінны быць поўнымі – ахопліваць усе значымыя характарыстыкі; дзейнымі – працаздольнымі пры аналізе; незалішнімі, не мець празмернасцей – выключаць дубліраванне пры ўліку ўплыву розных фактараў; мінімальнымі; мець адназначнае тлумачэнне; быць простымі ў выкарыстанні; весці да адназначных ацэначных рашэнняў; быць надзейнымі – выключаць суб'ектыўнасць і двухсэнсавасць меркаванняў.

5.3. Вывучэнне эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці

У аспекце эфектыўнасці можа аналізавацца любы фрагмент бібліяграфічнай дзейнасці (працэс, бібліяграфічны прадукт ці паслуга, бібліяграфічнае забеспячэнне розных катэгорый карыстальнікаў, асобная бібліяграфічная сістэма і інш.). У залежнасці ад прадмета аналізу вызначаюцца яе адэкватныя вымяральнікі – крытэрыі і паказчыкі, якія, у сваю чаргу, будуць уплываць на выбар метадаў вымярэння эфектыўнасці.

Колькасныя значэнні паказчыкаў могуць быць атрыманы ў выніку непасрэдных вымярэнняў (тэрмін выканання разовага запиту, аснашчанасць рабочага месца бібліёграфа) або ў выніку разлікаў, якія дазваляюць фарміраваць складаныя (інтэгральныя, зводныя) паказчыкі (каэфіцыент інтэнсіўнасці кнігавыдачы, паўната бібліяграфічнага абслугоўвання і інш.). Збор зыходных даных для неабходных вылічэнняў вядзецца рознымі метадамі. Сярод іх:

- статыстычныя, заснаваныя на ўліку вынікаў бібліяграфічнай дзейнасці (колькасць наведванняў дня інфармацыі, дня бібліяграфіі і інш.);
- экспертныя, заснаваныя на ўліку ацэначных меркаванняў вядучых спецыялістаў (абгрунтаванасць стратэгіі пошуку; глыбіня індэксавання дакументаў);
- арганалептычныя, заснаваныя на аналізе прымет, выяўленых з дапамогай органаў пачуццяў (якасць капіравання матэрыялаў; мастацкая выразнасць афармлення выставы, плаката);
- сацыялагічныя, заснаваныя на зборы і аналізе меркаванняў рэальных і патэнцыяльных карыстальнікаў (культура бібліяграфічнага абслугоўвання, камфортнасць атрымання паслуг);
- эксперыментальныя, заснаваныя на стварэнні штучных уліковых і кантралюемых умоў (эканомія часу карыстальнікамі, выніковасць прымянення бібліяграфічных рэсурсаў).

Шматлікія спробы выразіць эфектыўнасць бібліяграфічнай дзейнасці, як і бібліятэкі ў цэлым, паказчыкамі толькі бібліятэчнай статыстыкі (кнігавыдача, кнігазабяспечанасць, колькасць абанентаў, абарачальнасць і інш.) сёння не могуць быць прызнаны як аб'ектыўныя і дастатковыя. На адрозненні бібліятэчнай статыстыкі ад вымярэння эфектыўнасці ўказваюць таксама і дакументы ІФЛА “Измерение качества работы. Международное руководство по измерению эффективности работы универсальных и других научных библиотек”:

1. Бібліятэчная статыстыка канцэнтруецца на пазітыўных даных – яна ўлічвае колькасць кнігавыдач, карыстальнікаў, аб'ём фондаў і не дае інфармацыі аб людзях, якія не з'ўляюцца карыстальнікамі бібліятэкі, аб невыкарыстоўваемай частцы фонду, аб выданнях, якія “згубіліся” на кніжных паліцах.

2. Статыстыка рэгулярна збіраецца ў галінах, дзе лёгка атрымаць даныя аб рэсурсах (персанал, фонды), абслугоўванні (кнігавыдача, адказы на запыты). Вымярэнне эфектыўнасці патрабуе дадатковай інфармацыі, якую складана сабраць: ці дастаткова персаналу ў структуры даведчай службы? ці атрымоўваюць карыстальнікі рэлевантныя адказы? ці адпавядае ствараемая калекцыя інфармацыі патрэбнасцям карыстальнікаў?

3. Ацэнка эфектыўнасці дазваляе параўноўваць даныя і пераўтвараць іх з улікам патрэбнасцей аналізу, карэгіраваць (супастаўляць, выводзіць суадносіны) атрыманыя даныя.

4. Вымярэнне эфектыўнасці работы дабаўляе “суб'ектыўныя” даныя, у першую чаргу меркаванні карыстальнікаў аб абслугоўванні, да “аб'ектыўных”.

5. Вымярэнне эфектыўнасці звязвае вынікі вымярэння з мэтамі работы.

Рабочая група секцыі універсітэцкіх і іншых навуковых бібліятэк ІФЛА правяла вялікую работу па навуковым і практычным абгрунтаванні метадыкі вымярэння эфектыўнасці і якасці бібліятэчна-бібліяграфічнай работы. На іх падставе можна вызначыць паказчыкі сацыяльнай эфектыўнасці дзейнасці бібліятэкі, у тым ліку і бібліяграфічнай службы (узровень дасягнення пастаўленых мэтаў – зыходзячы з патрэбнасцей карыстальнікаў), а таксама метады іх вымярэння і разліку.

Для вымярэння *сацыяльнай эфектыўнасці* шырока прымяняюцца сацыялагічныя метады вывучэння меркаванняў карыстальнікаў і бібліятэчнага персаналу (назіранне, апытанне, тэсціра-

ванне, экспертыза). Гэтыя сацыялагічныя вынікі, суаднесеныя з данымі бібліятэчнай статыстыкі, уліковай дакументацыі (таксама і аўтаматызаванага ўліку), характарызуюць сацыяльную запатрабаванасць бібліятэкі, у тым ліку бібліяграфічнай службы, бібліяграфічных прадуктаў.

У якасці прыкладаў можна прывесці наступныя паказчыкі сацыяльнай эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці. Такі паказчык, як “ахоп карыстальнікаў бібліятэчна-бібліяграфічным абслугоўваннем”, вымяраецца як адносіны колькасці чытачоў бібліятэкі да колькасці патэнцыяльных карыстальнікаў пры дапамозе такіх метадаў, як аналіз бібліятэчнай дакументацыі, тэлефоннае інтэрв’ю, анкетнае апытанне. Паказчык “адаленае выкарыстанне рэсурсаў бібліятэкі” вымяраецца як адносіны колькасці адаленых карыстальнікаў да агульнай колькасці карыстальнікаў бібліятэкі пры дапамозе такіх метадаў, як аналіз даных аўтаматызаванага ўліку адаленых карыстальнікаў, анкетаванне адаленых карыстальнікаў па электроннай пошце. Такі паказчык, як “агульная задаволенасць карыстальнікаў”, вымяраецца праз рэйтынг (з дапамогай анкетавання) карыстальніцкіх ацэнак (па пяцібальнай шкале), які адлюстроўвае ўзроўні ад поўнай задаволенасці да поўнай незадаволенасці. Гэтыя ж паказчыкі і метады могуць прымяняцца пры вымярэнні “задаволенасці карыстальнікаў асобнымі відамі прадуктаў і паслуг”, “задаволенасці карыстальнікаў адаленымі відамі паслуг”, “задаволенасці карыстальнікаў работай бібліёграфаў”.

Вядома, што высокія паказчыкі сацыяльнай эфектыўнасці часта дасягаюцца за кошт значных рэсурсных затрат. Таму ў рыначнай сітуацыі вельмі важнай з’яўляецца таксама ацэнка затратнасці бібліяграфічнай вытворчасці, гэта значыць яе эканамічная эфектыўнасць. *Унутраная эканамічная эфектыўнасць* бібліяграфічнай дзейнасці – гэта атрыманне максімальных вынікаў пры фіксаваных затратах на ўсе віды рэсурсаў або аптымізацыя, зніжэнне затрат пры плануемым узроўні задавальнення інфармацыйных патрэбнасцей.

Існуе некалькі падыходаў да вызначэння эканамічнай эфектыўнасці. Найбольш пашыраны – гэта вымярэнне затрат на адзінку прадукцыі. Ацэньвацца могуць розныя вынікі – бібліяграфічны прадукт (падрыхтаваныя бібліяграфічныя крыніцы, рэкламныя матэрыялы, колькасць уведзеных у БД бібліяграфічных і фактаграфічных запісаў і інш.), бібліяграфічныя паслугі (выда-

дзеныя даведкі, праведзеныя кансультацыі, сумарны час работы карыстальнікаў з электроннымі рэсурсамі і інш.). Важным таксама з'яўляецца правільнае вызначэнне тых рэсурсных затрат, якія будуць брацца ў разлік: расходныя матэрыялы, час, затрачаны на вытворчасць, амартызацыя сродкаў вытворчасці і інш. У якасці паказчыкаў для вымярэння эканамічнай эфектыўнасці могуць выкарыстоўвацца натуральныя і вартасныя паказчыкі. Да асноўных натуральных паказчыкаў затрат на адзінку прадукцыі адносяцца: абарачальнасць даведачна-бібліяграфічнага фонду; удзельная працаёмкасць (сярэдняя затраты часу на вытворчасць адзінкі прадукцыі); удзельны расход матэрыялаў; нагрузка на бібліяграфа (па відах работ); каэфіцыент інтэнсіўнасці выкарыстання тэхнічных сродкаў і абсталявання, машыннага часу і інш. У якасці базавых вартасных паказчыкаў выступаюць сабекошт і рэнтабельнасць. Сабекошт – гэта грашовы эквівалент усіх відаў затрат на вытворчасць прадукта ці паслугі. Рэнтабельнасць – гэта суадносіны паміж даходамі ад рэалізаваных прадуктаў і паслуг і расходамі на іх падрыхтоўку і прадастаўленне. Разлік рэнтабельнасці выкарыстоўваецца пры ўвядзенні і рэалізацыі платных паслуг.

Для вызначэння эфектыўнасці вельмі важным з'яўляецца супастаўленне фактычнай велічыні затрат у канкрэтнай бібліятэцы з пэўнымі стандартнымі паказчыкамі грамадска неабходных затрат (дакументных, матэрыяльных, тэхнічных, працоўных рэсурсаў). Але для гэтага неабходна, каб была добра распрацавана нарматыўная сістэма паказчыкаў, так званая “калькуляцыя” вытворчасці бібліяграфічных прадуктаў і паслуг. Практычнае ўкараненне гэтага падыходу стрымліваецца адсутнасцю надзейнага нарматыўнага забеспячэння бібліяграфічнай вытворчасці (нават нормы часу на бібліяграфічныя працэсы сёння не ахопліваюць усе працэсы, адрозніваюцца ў розных тыпах бібліятэк, не гавораць аб рознасці іх інфармацыйных баз, неаднолькавасці матэрыяльна-тэхнічных умоў і г.д.).

Знешняя эканамічная эфектыўнасць звязана з вызначэннем эканамічных эфектаў (эканоміі, прыбытку) ад прымянення інфармацыі яе карыстальнікамі. Гэты від эфектыўнасці вызначаецца ў сферы інфармацыйнага забеспячэння спецыяльнымі бібліятэкамі, органамі і службамі НТІ. Аналіз справаздач аб НДР і ВКР, у прыватнасці аналіз спісаў літаратуры, бібліяграфічных спасылак, звестак аб выкарыстаным вопыце, запазычаных інавацыйных

праектах з літаратуры, а таксама непасрэдным кантактам з абанентамі дазваляюць ацаніць рэальны бібліяграфічна-інфармацыйны ўклад у працы навукоўцаў. Існуюць як агульныя, так і асобныя методыкі вымярэння эфектыўнасці выкарыстання матэрыялаў НТІ ў сферы “навука – тэхніка – вытворчасць”: разлік эканамічнага эфекту ад выбару перспектыўнага кірунку навукова-тэхнічнай працы, зніжэння затрат працы і сабекошту прадукцыі, эканоміі матэрыяльных рэсурсаў і капітальных укладанняў.

Эканамічная эфектыўнасць тады мае сэнс, калі падразумяваюцца эфектыўныя падрыхтоўка і прадастаўленне якасных бібліяграфічных прадуктаў (паслуг). Якасць абавязкова павінна ўлічвацца пры вымярэнні эфектыўнасці працы.

Якасць прадукцыі – гэта сукупнасць тэхнічных, эксплуатацыйных, эстэтычных, эканамічных, спажывецкіх уласцівасцей, якія забяспечваюць магчымасць задавальняць пэўныя патрэбнасці карыстальнікаў. Вызначэнне якасці прадукцыі адбываецца шляхам яе супастаўлення з адзінкай вымярэння, прынятай за эталон (стандарт). У бібліяграфічна-інфармацыйным адсутнічаюць дакладныя і адназначныя ўяўленні аб спажывецкіх якасцях кожнага бібліяграфічнага прадукту і паслугі, што абцяжарвае працэс вызначэння яго якасці. Тым не менш сёння выкарыстоўваюцца разнастайныя метады ацэнкі якасці.

Для ацэнкі якасці бібліяграфічных прадуктаў прымяняюцца стандарты, нарматыўная, тэхналагічная і іншая рэгламентуючая дакументацыя. Так, самымі “жорсткімі” сярод стандартаў СІВВС на бібліяграфічную прадукцыю з’яўляюцца стандарты на бібліяграфічнае апісанне розных відаў дакументаў. Для аўтаматызаваных бібліятэчна-інфармацыйных сістэм існуюць спецыяльныя стандарты, якія рэгламентуюць фармат бібліяграфічнага запісу, яго структуру і змест (рэспубліканскі камунікатыўны фармат BelMARC), стандарты на анатацыі і рэфераты, стандарты на афармленне бібліяграфічнай прадукцыі і інш.

Адной з шырока выкарыстоўваемых ва ўсім свеце формаў экспертызы прадукцыі з’яўляецца сертыфікацыя сістэм якасці на прадпрыемствах і ў арганізацыях, у тым ліку і ў бібліятэках. Сертыфікацыя можа ажыццяўляцца і ў адносінах да пэўных прадуктаў і паслуг у адпаведнасці з заканадаўствам краіны. Сёння ў большасці краін актыўна развіваецца сертыфікацыя баз даных, у тым ліку і падрыхтаваных бібліятэкамі.

Бібліятэкамі выкарыстоўваецца і такі спосаб ацэнкі якасці прадукцыі, як вывучэнне меркаванняў карыстальнікаў або экспертаў. Яно ажыццяўляецца метадамі сацыялагічнага апытання карыстальнікаў (анкетаванне, інтэрв'юіраванне, тэсціраванне, гутарка), аналізу вынікаў зваротнай сувязі, экспертных ацэнак.

Выяўленне меркаванняў карыстальнікаў аб якасці іх абслугоўвання ажыццяўляецца пераважна ў працэсе непасрэдных зносін па выніках прадастаўлення бібліяграфічнай паслугі або шляхам аналізу талонаў зваротнай сувязі. Меркаванні карыстальнікаў вельмі важныя для ацэнкі бібліяграфічнай дзейнасці, разам з тым трэба ўлічваць непазбежны суб'ектыўзм ацэнак карыстальнікаў, узровень іх інфармацыйнай культуры. Таму для ацэнкі якасці часта звяртаюцца да меркаванняў экспертаў – найбольш кваліфікаваных спецыялістаў і даследчыкаў. Менавіта эксперту прапаноўваецца ацаніць узровень адлюстравання ў крыніцы бібліяграфічнай інфармацыі шматаспектнасці, паўнаты, дакладнасці, лагічнасці структурыравання бібліяграфічных запісаў і г.д. Інструментам эксперта можа служыць спецыяльная шкала ацэнак, якая прадугледжвае выказванне ўласнага меркавання ў зададзеным дыяпазоне, выстаўленне балаў або ранжыраванне прыметаў. Важкасць меркаванняў эксперта вызначаецца ўзроўнем яго кваліфікацыі і прафесійнага вопыту. Аднак і ацэнка эксперта можа мець элементы суб'ектыўзму, калі адсутнічаюць дакладныя, уніфікаваныя патрабаванні да ацэньваемага прадукту або паслугі.

Пытанні і заданні

1. Якія вылучаюцца віды эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці?
2. З дапамогай якога інструментарыя ажыццяўляецца ацэнка эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці?
3. Якія выкарыстоўваюцца метады ацэнкі эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці? Якія перавагі і недахопы маюць гэтыя метады пры іх параўнанні паміж сабой?
4. Чым адрозніваецца бібліяграфічная статыстыка ад паказчыкаў вымярэння эфектыўнасці бібліяграфічнай дзейнасці?
5. Што ўяўляе сабой якасць бібліяграфічных прадуктаў і паслуг?
6. Якія спосабы ацэнкі якасці бібліяграфічных прадуктаў і паслуг выкарыстоўваюцца ў бібліятэках?
7. У чым заключаюцца праблемы ацэнкі якасці бібліяграфічных прадуктаў, паслуг, рэсурсаў?

ГЛАВА 6. МЕТАДЫЧНАЕ ЗАБЕСПЯЧЭННЕ БІБЛІАГРАФІЧНАЙ ДЗЕЙНАСЦІ

6.1. Сутнасць і асаблівасці метадычнай работы бібліятэкі па забеспячэнні бібліаграфічнай дзейнасці на сучасным этапе

Метадычная работа доўгі час разглядалася як адна з функцый працэсу кіравання з боку бібліятэк – метадычных цэнтраў у адносінах да бібліятэк падведамаснай сеткі. І таму ў некаторых дакументах, артыкулах, у тым ліку і ў падручніку Д.Я.Кагаткова (М., 2004), можна яшчэ сустрэць такія тэрміны, як “метадычнае кіраўніцтва”, “метадычнае кіруючае ўздзеянне”. У сувязі з працэсамі дэмакратызацыі ўсіх галін жыцця грамадства з 1980-х гг. пачаліся пошукі новых рашэнняў арганізацыі і зместу метадычнай работы. Прадастаўленне бібліятэкам самастойнасці прывяло да адмаўлення кіруючай функцыі метадычнай работы і пераходу да метадычнага забеспячэння бібліятэчнай, у тым ліку і бібліаграфічнай, дзейнасці.

Метадычная работа сёння накіравана на садзейнічанне бібліятэкам падведамаснай сеткі ў выкананні імі сваіх функцый, удасканаленне бібліятэчнай і бібліаграфічнай дзейнасці, укараненне ў работу бібліятэк новых тэхналогій, новых метадаў, новага вопыту, павышэнне бібліаграфічнай кваліфікацыі бібліятэчных кадраў.

Задача метадычнай работы – распрацоўка і ўдасканаленне метадыкі бібліятэчна-бібліаграфічнай дзейнасці. Змест паняцця “методыка” ўключае ўпарадкаваную сукупнасць метадаў, прызначаных для практычнага выканання якой-небудзь работы (методыка бібліаграфавання, методыка бібліаграфічнага абслугоўвання і інш.).

Метадычная работа ў бібліятэцы мае два кірункі: метадычнае забеспячэнне дзейнасці самой бібліятэкі і метадычная дапамога бібліятэкам сваёй сеткі. Мэтавая накіраванасць гэтых кірункаў адзіная: забеспячэнне ўсіх працэсаў бібліаграфічнай работы адпаведнымі метадычнымі рэкамендацыямі; дапамога бібліёграфам, бібліятэкарам у вызначэнні сваёй спецыялізацыі, набыцці ўменняў і навыкаў для дасканалыга выканання сваіх абавязкаў, фарміраванні творчага падыходу да рэалізацыі бібліаграфічных функцый; развіцці самастойнасці, самадастатковасці кожнай бібліятэкі, кожнага спецыяліста.

Бібліятэкар, бібліёграф, асабліва спецыялісты з вышэйшай бібліятэчнай адукацыяй, павінны валодаць не толькі метадыкай бібліятэчна-бібліяграфічнай работы, але і неабходнымі ведамі і навыкамі яе распрацоўкі і ўдасканалення, умець самастойна прымаць метадычныя рашэнні. Асабліва неабходны такія веды кіраўнікам бібліятэчных калектываў усіх узроўняў.

6.2. Арганізацыйныя пытанні метадычнага забеспячэння бібліяграфічнай дзейнасці

Функцыі бібліятэк – навукова-метадычных цэнтраў выконваюць адпаведныя рэспубліканскія, абласныя, цэнтральныя гарадскія і раённыя бібліятэкі. На рэспубліканскім узроўні Нацыянальная бібліятэка Беларусі (НББ) з’яўляецца метадычным цэнтрам для ўсіх бібліятэк сістэмы Міністэрства культуры; рэспубліканскія галіновыя бібліятэкі – адпаведна для бібліятэк сваёй падведамаснай сеткі: Рэспубліканская навукова-медыцынская бібліятэка (РНМБ) – для сеткі медыцынскіх бібліятэк, Беларуская сельскагаспадарчая бібліятэка (БелСХБ) – для сеткі бібліятэк сельскагаспадарчага профілю, Рэспубліканская навукова-тэхнічная бібліятэка (РНТБ) – для навукова-тэхнічных бібліятэк, Цэнтральная навуковая бібліятэка Нацыянальнай акадэміі навук Беларусі (ЦНБ НАН Беларусі) – для бібліятэк навукова-даследчых інстытутаў Акадэміі навук, Фундаментальная бібліятэка БДУ – для бібліятэк ВНУ; Навуковая педагагічная бібліятэка Нацыянальнага інстытута адукацыі пасля яе аб’яднання з Рэспубліканскай навукова-педагагічнай бібліятэкай (РНПБ) – метадычны цэнтр для бібліятэк школ, сярэдніх спецыяльных навучальных устаноў, Навуковая бібліятэка Дзяржаўнага ўніверсітэта фізічнай культуры і спорту пасля яе аб’яднання з Рэспубліканскай навукова-метадычнай бібліятэкай па фізічнай культуры і спорту (РНМБФК) – для бібліятэк вучылішчаў алімпійскага рэзерву Белкамспорту, спартыўных школ, спартыўных баз. На абласным узроўні: абласныя бібліятэкі выступаюць метадычнымі цэнтрамі для бібліятэк нізавога ўзроўню сваёй сеткі, напрыклад, абласныя універсальныя навуковыя бібліятэкі – метадычныя цэнтры для ЦБС. І, нарэшце, на нізавым узроўні цэнтральныя гарадскія і раённыя бібліятэкі ЦБС – метадычныя цэнтры для бібліятэк-філіялаў.

У бібліятэках – метадычных цэнтрах раней існавалі навукова-метадычныя аддзелы, якія ўзначальвалі, ажыццяўлялі каардына-

цыю метадычнай работы розных аддзелаў бібліятэкі, праводзілі непасрэдна метадычную работу. Зараз гэтыя аддзелы ў большасці бібліятэк пераўтвораны: ва універсальных навуковых бібліятэках – у аддзелы бібліятэказнаўства, у цэнтральных бібліятэках ЦБС замест метадыка-бібліяграфічнага аддзела ўтвораны аддзелы маркетынгу, РНТБ аб'яднала метадычны і даследчы аддзелы ў аддзел навукова-арганізацыйнай і метадычнай работы, РНМБ арганізавала аддзел новых бібліятэчных і інфармацыйных тэхналогій, у склад якога ўключана і метадычная служба, і г.д. У Расіі, напрыклад, налічваецца каля 15 мадыфікацый былых навукова-метадычных аддзелаў (сярод іх такія, як аддзелы арганізацыі і развіцця бібліятэк; сацыялагічных даследаванняў і прагназавання бібліятэчнай справы; маркетынговых даследаванняў і інш.).

У галіне бібліяграфічнай дзейнасці метадычную дапамогу ажыццяўлялі і зараз ажыццяўляюць бібліяграфічныя аддзелы, гэта адна з іх функцый, адзін з кірункаў дзейнасці, які яны праводзяць сумесна з метадычным аддзелам (для зручнасці выкарыстоўваем яго старую назву). У бібліяграфічных аддзелах метадычную работу вядуць кіраўнікі структурных падраздзяленняў (загадчыкі аддзелаў, загадчыкі сектараў), вядучыя спецыялісты. Сумесная работа аддзелаў дае значна большыя вынікі, таму што менавіта ў большасці метадычных аддзелаў уведзены, акрамя метадыстаў, сацыёлагі, эканамісты, маркеталагі і інш., метадычны аддзел ажыццяўляе зводнае планаванне метадычнай работы, фарміруе фонд дакументаў па бібліятэказнаўству і сумежных навуках, а таксама фонд дакументаў аб бібліятэках падведамаснай сеткі (планы, справаздачы, інфармацыя аб дзейнасці бібліятэк, перапіска з бібліятэкамі і г.д.). Разам з тым менавіта супрацоўнікі бібліяграфічнага аддзела з'яўляюцца вядучымі спецыялістамі па пытаннях бібліяграфічнай работы, маюць значны практычны вопыт бібліяграфічнай работы, глыбокія веды сучаснага стану розных кірункаў бібліяграфічнай практыкі, валодаюць метадамі і вядуць навукова-даследчую работу ў бібліяграфічнай сферы, акумуліруюць у сваім фондзе дакументы па бібліяграфазнаўству і неапублікаваныя крыніцы па бібліяграфічнай дзейнасці сваёй бібліятэкі і бібліятэк сваёй сеткі. Пры планаванні работы бібліяграфічнага аддзела ў план абавязкова ўключаецца раздзел, прысвечаны метадычнай рабоце аддзела.

6.3. Напрамкі работы па метадычным забеспячэнні бібліяграфічнай дзейнасці

Метадычнае забеспячэнне бібліяграфічнай дзейнасці сваёй бібліятэкі і бібліятэк падведамаснай сеткі ўключае некалькі ўзаемазвязаных кірункаў: аналітычны, кансультацыйна-метадычны, інавацыйны, павышэнне кваліфікацыі бібліёграфаў і павышэнне бібліяграфічнай кваліфікацыі бібліятэкараў. Кожны з іх мае свае формы рэалізацыі, часта ў пэўнай форме прадстаўлены некалькі кірункаў метадычнай дзейнасці.

Аналітычная дзейнасць – аснова метадычнай работы. Яна накіравана на аналіз стану і развіцця бібліяграфічнай службы асобных бібліятэк, бібліятэчнай сеткі ў цэлым. Заснавана на *метадычным маніторынгу*, пад якім разумеецца сістэма адсочвання змяненняў у дзейнасці бібліятэк з мэтай вызначэння ўзроўню навацый, распаўсюджвання інфармацыі аб іх сярод іншых бібліятэк. Аналітычная дзейнасць у галіне бібліяграфіі вядзецца на падставе аналізу рознай бібліятэчнай дакументацыі: справаздач, планаў бібліяграфічнай работы структурных падраздзяленняў і нізавых бібліятэк, інфармацыйных матэрыялаў, матэрыялаў сходаў, канферэнцый, семінараў бібліятэчных работнікаў, публікацый у перыядычным друку і інш. Аб'ектамі метадычнага маніторынгу з'яўляюцца: дзейнасць бібліятэк па фарміраванні даведачна-бібліяграфічнага апарату, стварэнні новых частак ДБА, камплектаванні ДБФ; дынаміка паказчыкаў па даведачна-бібліяграфічным абслугоўванні, бібліяграфічным інфармаванні, фарміраванні бібліяграфічнай культуры карыстальнікаў, бібліяграфічных навацых. Вынікі аналітычнай дзейнасці знаходзяць адлюстраванне ў аглядах бібліяграфічнай работы розных тыпаў бібліятэк, якія ўключаюцца састаўной часткай у агульныя агляды работы АУНБ (рыхтуюцца Нацыянальнай бібліятэкай і друкуюцца раз у пяць год), ЦБС пэўнай вобласці (рыхтуюцца АУНБ і друкуюцца ў перыядычных выданнях АУНБ), раёна (рыхтуюцца цэнтральнай бібліятэкай ЦБС).

Усебаковы разгляд бібліятэчнай дакументацыі ажыццяўляецца ў спалучэнні метадаў колькаснага і якаснага аналізаў. Колькасны аналіз бібліяграфічнай практыкі абапіраецца на метады, выпрацаваныя бібліятэчнай статыстыкай. Якасны аналіз, які выконваецца з дапамогай такіх метадаў, як структурна-функцыянальны, прычынна-выніковы, аналіз па аналогіі, арыентаваны на тое, каб ацаніць як сукупнасць фактаў бібліяграфічнай дзейнасці, так і

факты, якія адлюстроўваюць новае ў бібліяграфічнай рабоце, выдзеліць арыгінальнае, адметнае, а таксама высветліць і недахопы, іх прычыны, адзначыць адхіленні ад асноўных функцый, няякасную працу, цяжкасці ў засваенні новых кірункаў дзейнасці, формаў работы.

У дачыненні да такой традыцыйнай формы метадычнай работы, як наведванне бібліятэк з мэтай вывучэння на месцы стану іх дзейнасці, адзначым, што ранейшае інспектаванне як мета адміністрацыйнага кантролю сёння набывае іншую функцыю – арыентавана на аказанне кансультацыйнай і практычнай дапамогі бібліятэкам, знаёмства з вопытам іх работы, дзейнасцю па ўкараненні навацый.

Вынікі аналізу абмяркоўваюцца на пасяджэннях калектывных органаў кіравання бібліятэк, семінарах бібліятэкараў, друкуюцца ў выглядзе справаздач і аглядаў дзейнасці бібліятэк, зыходзячы з іх рыхтуюцца рэкамендацыі для бібліяграфічнай службы.

Кансультацыйна-метадычная работа з'яўляецца адным з традыцыйных кірункаў дзейнасці бібліяграфічнага аддзела як метадычнага цэнтра. Сёння гэты кірунак часта вызначаюць як кансалцінгавае забеспячэнне бібліяграфічнай работы бібліятэк. Формы яго ажыццяўлення: кансультацыі бібліёграфаў, бібліятэкараў па пытаннях бібліяграфічнай дзейнасці, падрыхтоўка нарматыўна-рэгламентуючай, тэхналагічнай дакументацыі, метадычных рэкамендацый.

Кансультацыі могуць быць як вуснымі (пры наведванні бібліёграфам бібліятэк або па тэлефоне), так і пісьмовымі, выкладзенымі ў метадычных дапаможніках па пытаннях бібліяграфічнай работы; індывідуальнымі (праводзяцца ў выпадку ўзнікнення ў пэўнай бібліятэцы праблемных сітуацый) і групавымі. Групавыя, як правіла, праводзяцца па тэмах, што цікавяць усіх курыруемых метадычным цэнтрам бібліёграфаў раёна ці асобныя іх групы, напрыклад па выкарыстанні бібліяграфічных баз даных, генерыванні ўласных БД, метадычных пытаннях карпаратыўнай каталагізацыі выданняў і інш. Групавыя кансультацыі могуць уваходзіць у праграму мерапрыемстваў па павышэнні бібліяграфічнай кваліфікацыі бібліятэчных спецыялістаў, могуць праводзіцца разам з нарадамі, семінарамі, пры наведванні бібліёграфамі базавых бібліятэк з мэтай знаёмства з новым вопытам работы. У працэсе метадычных кансультацый павінны не толькі давацца канкрэтныя

рэкамендацыі, але і прапаноўвацца адпаведная літаратура, што стымулюе прафесійную самаадукацыю бібліёграфу, бібліятэкараў.

Падрыхтоўка нарматыўна-рэгламентуючай, тэхналагічнай дакументацыі і метадычных рэкамендацый уключае метадычныя выданні, разнастайныя па характары і мэтавым прызначэнні: метадычныя ўказанні, рэкамендацыі, метадыка-бібліяграфічныя дапаможнікі, агляды, метадычныя пісьмы, практычныя дапаможнікі, інфармацыйныя бюлетэні і інш. Выдаюцца яны ў форме лістовак, буклетаў, брашур, кніг, на кампакт-дысках, друкуюцца на старонках перыядычных выданняў бібліятэк. У іх можа раскрывацца змест, парадак выканання тэхналагічных працэсаў бібліяграфічнай дзейнасці, прапаноўвацца больш эфектыўныя формы і метады бібліяграфічнай работы. Яны актыўна выкарыстоўваюцца ў бібліяграфічнай практыцы і сістэме павышэння кваліфікацыі.

Сярод кірункаў метадычнай работы ўсё большае значэнне набывае *метадычная падтрымка інавацыйнай дзейнасці* бібліятэк. Як разумеюць інавацыі ў бібліяграфічнай дзейнасці?

У навуковай літаратуры адрозніваюць паняцці “навацыя”, або “новы сродак” (яны лічацца сінонімамі), і “інавацыя”, “новаўвядзенне”. *Навацыя* – гэта новы сродак (новы метады, метадыка, тэхналогія, форма і г.д.), а *інавацыя* – працэс засваення гэтых сродкаў. Новаўвядзенне лічыцца паспяховым, калі асваенне пакладзенага ў яго аснову новага сродку дазволіла вырашыць задачы развіцця бібліятэкі.

Пад інавацыйным працэсам разумеецца комплексная дзейнасць па стварэнні (распрацоўцы), засваенні, выкарыстанні і распаўсюджванні навацый.

Інавацыйны працэс у бібліяграфічнай рабоце звязаны з новаўвядзеннямі ў яе метадах, формах, прыёмах, сродках, тэхналогіі, змесце або мэтах, умовах; з мадэрнізацыяй існуючых формаў і метадаў работы; гэта таксама новаўвядзенні, якія запазычаны з іншых сфер дзейнасці. У сучасных умовах кожная бібліятэка імкнецца ўдасканалваць сваю работу, вызначаць “свой твар”, сваю адметнасць шляхам інавацыйнага развіцця. Задача метадычных *цэнтраў* – высветліць гэтую навацыю, пераўтварыць навацыю ў новаўвядзенне, гэта значыць забяспечыць яе асваенне ў пэўнай бібліятэцы або ў сетцы бібліятэк. Для метадыстаў крыніцамі высвятлення актуальнасці навацыі з’яўляюцца бібліяграфічная практычная дзейнасць бібліятэк і іншых суб’ектаў сістэмы

інфармацыйна-дакументных камунікацый і сацыякультурных цэнтраў, вынікі навуковых распрацовак, у працэсе знаёмства з якімі ацэньваецца магчымасць запазычвання інавацыйнага вопыту з іншых сфер дзейнасці. З гэтай мэтай аналізуюцца матэрыялы, атрыманыя ў выніку наведванняў бібліятэк, планы і справаздачы бібліятэк, інфармацыя спецыяльнага прафесійнага друку, змешчаная на сайтах бібліятэк, вывучаюцца матэрыялы семінараў, сходаў, навукова-практычных канферэнцый і інш.

Тэхналогія метадычнага забеспячэння інавацыйнай дзейнасці бібліятэк уключае наступныя працэсы: пошук, выяўленне навацый; ацэнка новага ў параўнанні з традыцыйнай практыкай; адбор навацый для ўкаранення іх у практыку сваёй бібліятэкі або бібліятэк сеткі; распаўсюджванне навацый шляхам інфармавання бібліёграфаў, дапамогі ім у асваенні новага (кансультацыйная дапамога, падрыхтоўка разнастайных метадычных распрацовак, правядзенне разнастайных формаў павышэння кваліфікацыі і інш.).

У нашай краіне з мэтай высвятлення навацый у дзейнасці бібліятэк, удасканалення іх работы па канкрэтных кірунках існуе традыцыя праводзіць агляды-конкурсы бібліятэк з асвятленнем вынікаў на старонках спецыяльнага друку. Напрыклад, за апошнія гады праводзіліся такія конкурсы, як “Бібліятэка і фарміраванне экалагічнай культуры карыстальнікаў”, “Бібліятэка як асяродак нацыянальнай культуры”, “Работа бібліятэк па фарміраванні інфармацыйнай культуры карыстальнікаў” і інш.

Важным напрамкам метадычнай работы ў галіне бібліяграфіі з’яўляецца *павышэнне кваліфікацыі* бібліёграфаў і павышэнне бібліяграфічнай кваліфікацыі бібліятэкараў і *перападрахтоўка*. Некаторыя спецыялісты вызначаюць гэты кірунак як бібліяграфічнае навучанне супрацоўнікаў бібліятэкі, але гэта не зусім дакладнае меркаванне, таму што бібліяграфічнае навучанне ажыццяўляецца і ў працэсе арганізаванага навучання ў спецыяльных навучальных установах (тэхнікумах, ВНУ, установах дадатковай прафесійнай адукацыі).

Павышэнне кваліфікацыі мае на мэце пашырэнне і паглыбленне прафесійных ведаў, уменняў, навыкаў бібліёграфа ў адпаведнасці з займаемай пасадай і функцыянальнымі абавязкамі. *Перападрахтоўка* накіравана на засваенне новых прафесійных ведаў пры пераходзе на іншую пасаду, іншы ўчастак бібліятэчна-бібліяграфічнай дзейнасці з асваеннем новых кірункаў дзейнасці.

Павышэнне кваліфікацыі супрацоўнікаў бібліятэк ажыццяўляецца як ў спецыяльных навучальных установах (Інстытут павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі БДУ культуры і мастацтваў, інстытуты павышэння кваліфікацыі работнікаў адукацыі і інш.), так і ў метадычных цэнтрах бібліятэк, а таксама шляхам садзейнічання прафесійнай самаадукацыі бібліятэкараў-бібліёграфаў. Менавіта гэтыя тры кірункі (арганізаванае павышэнне кваліфікацыі; павышэнне кваліфікацыі пры ўдзеле метадычных цэнтраў; самаадукацыя) складаюць у сукупнасці сістэму павышэння кваліфікацыі бібліятэкараў-бібліёграфаў. Яна павінна забяспечыць магчымасць кожнаму бібліятэкару павысіць сваю кваліфікацыю не меней чым адзін раз у 5 гадоў з атрыманнем адпаведнага сертыфіката (на гэта накіравана работа пералічаных вышэй спецыяльных навучальных устаноў, якія маюць ліцэнзію на адукацыйную дзейнасць) і магчымасць пастаяннага, сістэматычнага ўдасканалення прафесійных кампетэнцый, што рэалізуецца праз дзейнасць бібліятэк – метадычных цэнтраў, дзейнасць кожнай бібліятэкі па павышэнні кваліфікацыі сваіх супрацоўнікаў і праз самаадукацыю бібліятэкараў-бібліёграфаў. Вынікі павышэння кваліфікацыі абавязкова ўлічваюцца пры атэстацыі бібліятэчных спецыялістаў.

Сістэма павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі бібліёграфаў мае наступныя задачы: забяспечыць пачатковую бібліяграфічную падрыхтоўку бібліятэкараў, якія не маюць спецыяльнай адукацыі і вопыту бібліятэчна-бібліяграфічнай работы; садзейнічаць перападрыхтоўцы бібліятэкараў-бібліёграфаў у выпадку, калі спецыяліст перайшоў на новую пасаду, у іншы аддзел, змяніў функцыянальную спецыялізацыю.

Значнае месца ў сістэме павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі бібліятэкараў-бібліёграфаў займае метадычная работа бібліятэк. Перавагі яе заключаюцца ў тым, што яна мае кваліфікаваныя кадры бібліёграфаў, якія добра ведаюць практыку бібліяграфічнай работы; праз яе вырашаюцца задачы пастаяннага, своєчасовага, апэратыўнага ўдасканалення прафесійных кампетэнцый; яе правядзенне не патрабуе значных фінансавых затрат.

У сувязі з тым, што бібліяграфічныя працэсы выконваюць не толькі бібліёграфы, у задачы метадычнай работы бібліяграфічных аддзелаў бібліятэк – метадычных цэнтраў уваходзіць як павышэнне кваліфікацыі і перападрыхтоўка бібліёграфаў, так і павышэнне бібліяграфічнай кваліфікацыі бібліятэкараў розных аддзе-

лаў. Змест работы па развіцці прафесійных бібліяграфічных кампетэнцый работнікаў розных аддзелаў бібліятэкі будзе розным і залежыць ад зместу тых бібліяграфічных працэсаў, якія выконваюцца ў небібліяграфічных падраздзяленнях бібліятэкі. Так, напрыклад, для работнікаў аддзелаў абслугоўвання неабходна мець агульнае ўяўленне аб ДБА бібліятэкі і дасканала ведаць ДБА свайго аддзела; ведаць паслугі і прадукты, якія рыхтуюць і прадастаўляюць карыстальнікам бібліяграфічныя аддзелы; валодаць тэхналогіяй і метадыкай выканання розных тыпаў запытаў па свайму ДБА і фонду; умець правільна вызначыць тып запыту і правільна весці ўлік даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання ва уніфіцыраваных агульных для ўсёй бібліятэкі формах; валодаць тэхналогіяй бібліяграфічнага інфармавання, арганізацыяй тых формаў, якія часцей выкарыстоўваюцца ў аддзелах абслугоўвання (выставы, дні інфармацыі і інш.); ведаць асноўныя даведачныя, бібліяграфічныя, інфармацыйныя выданні, якія паступілі ў бібліятэку, і магчымасці іх выкарыстання ў розных кірунках дзейнасці; умець аказваць кансультацыйную дапамогу карыстальнікам; валодаць метадыкай бібліяграфічнага навучання розных катэгорый карыстальнікаў. Работнікі галіновых, краязнаўчых аддзелаў, па-сутнасці, выконваюць усе кірункі бібліяграфічнай работы па сваёй галіне ведаў, таму для іх важна валодаць шырокім колам пытанняў па усіх кірунках бібліяграфічнай работы. Супрацоўнікам аддзелаў апрацоўкі літаратуры і арганізацыі каталогаў патрэбны добрыя веды і ўменні ў галіне бібліяграфічнага апісання, састаўлення бібліяграфічнага запісу, класіфікацыі і сістэматызацыі дакументаў, вядзення розных відаў каталогаў, выкарыстання розных крыніц перспектыўнай бібліяграфічнай інфармацыі і г.д.

Чым вышэй узровень бібліяграфічнай падрыхтаванасці супрацоўнікаў, тым больш паспяхова бібліятэка будзе выконваць ускладзеныя на яе задачы, больш эфектыўна выкарыстоўваць бібліяграфічныя, інфармацыйныя рэсурсы для задавальнення інфармацыйных патрэбнасцей абанентаў.

Інавацыі ў бібліяграфічнай дзейнасці, звязаныя з выкарыстаннем новых інфармацыйных тэхналогій, лакальных і аддаленых электронных даведачных і бібліяграфічных рэсурсаў, электроннага сэрвісу, бібліяграфічным абслугоўваннем, фарміраваннем бібліяграфічнай культуры карыстальнікаў, маркетынгамым пады-

ходам у прадастаўленні сваіх прадуктаў і паслуг, патрабуюць перападрыхтоўкі ўсіх катэгорый супрацоўнікаў бібліятэкі.

Бібліятэкі – метадычныя цэнтры выкарыстоўваюць разнастайныя формы павышэння бібліяграфічнай кваліфікацыі: практыкумы, стажыроўкі, семінары, школы для розных катэгорый бібліятэчных работнікаў, навукова-практычныя кафэрэнцыі, майстар-класы, трэнінгі, тэлеканферэнцыі, форумы і інш. Прычым яны дастаткова дынамічныя: асобныя формы з цягам часу знікаюць, на іх месцы з’яўляюцца новыя, і працэс абнаўлення і трансфармацый прадаўжаецца.

Сярод распаўсюджаных форм павышэння кваліфікацыі бібліяграфічнага выдзяляецца *вытворчае навучанне*, якое арганізуюць кіраўнікі бібліяграфічнай службы. Яго лепш праводзіць у форме засваення новых прыёмаў працы або шляхам абмену вопытам, абмеркавання складаных праблем практыкі. Напрыклад, прадметам навучання могуць быць якасць даведачна-бібліяграфічнага абслугоўвання, стан ДБА, выкарыстанне розных бібліяграфічных баз даных, знаёмства з інтэрфейсам новых інфармацыйных рэсурсаў і інш.; трэнінгі могуць прысвячацца асваенню новага праграмага забеспячэння, лакальных і аддаленых бібліяграфічных, даведачных крыніц.

Практыкумы звычайна выкарыстоўваюцца для павышэння кваліфікацыі супрацоўнікаў, якія не маюць спецыяльнай адукацыі, прыйшлі з іншых бібліятэк, працуюць у небібліяграфічных аддзелах. Іх знаёмяць з асаблівасцямі бібліяграфічнай службы, асноўнымі напрамкамі бібліяграфічнай дзейнасці бібліятэкі, саставам ДБА, вучаць выкарыстоўваць розныя часткі ДБА, выконваць простыя бібліяграфічныя і фактаграфічныя запыты чытачоў, ажыццяўляць улік бібліяграфічнай работы і г.д. Галоўная мэта – набыццё практыкантамі ўменняў і навыкаў ажыццяўлення розных кірункаў бібліяграфічнай дзейнасці, авалоданне метадычнымі прыёмамі рацыянальнай працы. У праграму практыкуму ўключаюцца дзелавыя гульні з дамашнімі заданнямі. Яны выкарыстоўваюцца як асобы від практычных заняткаў па пэўнай тэме, якія дазваляюць замацаваць выкладзеныя тэарэтычныя звесткі. Навучанне адбываецца не толькі ў працэсе правядзення гульні, але і на этапе яе падрыхтоўкі. Гульніавыя сітуацыі нярэдка становяцца асновай прафесійных конкурсаў, якія служаць мэтам павышэння прафесійнага майстэрства.

Пасля таго як у канцы мінулага стагоддзя адмовіліся ад такой шырока распаўсюджанай формы навучання, як *настаўніцтва*, сёння некаторыя бібліятэкі зноў вярнуліся да яе. Настаўніцтва – гэта своеасаблівае куратарства найбольш кваліфікаваных работнікаў бібліятэкі над маладымі супрацоўнікамі ў мэтах аказання дапамогі ў засваенні неабходных прафесійных ведаў і навыкаў.

Распаўсюджанай формай павышэння кваліфікацыі супрацоўнікаў з’яўляюцца *стажыроўкі* ў бібліяграфічных аддзелах бібліятэкі-метадычнага цэнтра або ў бібліятэцы, якая валодае інавацыйным вопытам бібліяграфічнай работы. Стажыроўка праводзіцца з мэтай паглыблення і ўдасканалення падрыхтоўкі бібліёграфаў, бібліятэкараў, асваення новых участкаў работы, новых функцыянальных абавязкаў, новых бібліятэчных тэхналогій. Яны арганізуюцца для бібліёграфаў або бібліятэкараў, якія маюць спецыяльную адукацыю і прыступаюць да выканання новых для сябе абавязкаў, пачынаюць працаваць на пасадзе бібліёграфа. Распрацоўваецца план стажыроўкі з улікам пажаданняў стажора, яго службовых абавязкаў і ўзроўню падрыхтоўкі, прызначаецца адказны ад бібліяграфічнага аддзела за яе правядзенне.

Сярод калектыўных формаў павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі бібліёграфаў шырокае распаўсюджванне атрымалі *нарады, семінары, “круглыя сталы”*, якія маюць паміж сабой шмат агульнага. *Нарады* прысвячаюцца абмеркаванню якога-небудзь вытворчага пытання, а *“круглы стол”* – дыскусіі па якой-небудзь актуальнай бібліяграфічнай праблеме.

Праграма *семінара* больш разнастайная па тэматыцы і формам навучання. Адрозніваюць наступныя формы семінараў: тэрытарыяльныя (рэспубліканскія, абласныя, раённыя, гарадскія), якія ахопліваюць розныя групы работнікаў бібліятэк, і семінары для асобных катэгорый бібліятэчных кадраў. Семінары могуць быць эпизаднымі або, часцей за ўсё, перыядычнымі (раз у месяц, раз у квартал). Работа семінараў плануецца на год з такім разлікам, каб усе запланаваныя заняткі лагічна працягвалі адно другое і забяспечылі вывучэнне пэўнага кола ўзаемазвязаных пытанняў. Практыка работы бібліятэк – метадычных цэнтраў паказала, што найбольш дзейснымі з’яўляюцца семінары, арганізаваныя дыферэнцыравана для пэўных груп бібліятэкараў, аб’яднаных не толькі агульнасцю функцыянальнай спецыялізацыі (бібліятэкары аддзелаў абслугоўвання, бібліёграфы, каталагізатары і інш.), але і прыкладна аднолькавым узроўнем адукацыі і вопыту. Гэта дазва-

ляе будаваць змест семінараў з улікам таго ўзроўню тэарэтычных ведаў і практычных навыкаў, якімі валодаюць удзельнікі семінара.

У праграму семінара ўключаюцца лекцыі і даклады як па агульнаадукацыйных, так і па спецыяльных тэмах; выступленні бібліёграфіаў, прысвечаныя абмену вопытам работы; агляды новай літаратуры, метадычных і бібліяграфічных дапаможнікаў; прэзентацыі баз даных; абмеркаванні новых матэрыялаў па бібліяграфічнай праблематыцы; практычныя заняткі; экскурсіі ў бібліятэкі; паказальныя мерапрыемствы і інш.

Семінары звычайна праводзяцца на базе лепшых бібліятэк. Гэта дае магчымасць пазнаёміцца з іх інавацыйным вопытам, арганізацыяй работы. Арганізацыя семінараў у розных бібліятэках спрыяе таму, што ў бібліятэкараў-бібліёграфіаў назапашваецца большая колькасць назіранняў за работай лепшых бібліятэк. Метадычныя службы ў дадзеным выпадку аказваюць разнастайную дапамогу ў падрыхтоўцы і правядзенні такіх семінараў: яны не толькі распрацоўваюць праграму семінара, але дапамагаюць падрыхтавацца тым, хто будзе на семінары прадстаўляць свой вопыт, выступаць з паведамленнямі.

Адной з формаў павышэння кваліфікацыі з'яўляюцца *школы маладога бібліятэкара-бібліёграфа*. Яны, як правіла, арганізуюцца для бібліятэкараў, якія не маюць спецыяльнай адукацыі, і ставяць сабе за мэту дапамагчы бібліятэкарам авалодаць асноўнымі прафесійнымі ведамі і навыкамі. Праграма школы разлічана на 1–3 гады. Заняткі праводзяцца на базе бібліятэкі – метадычнага цэнтра. Праграма ўключае тэарэтычнае вывучэнне тэмы, практычныя заняткі, выкананне дамашніх заданняў. Выніковыя заняткі праводзяцца ў форме заліку, абароны рэферата і г.д.

Праводзяцца таксама школы і для іншых катэгорый работнікаў бібліятэк. Галоўнай задачай гэтых школ для кіраўнікоў з'яўляецца навучанне кіруючых кадраў бібліятэк менеджменту, маркетынгу, стратэгічнаму планаванню, ініцыятыўнай гаспадарчай дзейнасці і г.д. Больш за пяць год ФБ БДУ праводзіла так званыя “зімовыя школы” для работнікаў усіх тыпаў бібліятэк, якія ажыццяўляюць работу па фарміраванні інфармацыйнай культуры карыстальнікаў (зараз праводзіць бібліятэка БДУ культуры і мастацтваў).

У апошнія гады ў практыцы павышэння бібліяграфічнай кваліфікацыі і перападрыхтоўкі бібліятэкараў-бібліёграфіаў усё

актыўней выкарыстоўваюцца метады сітуацыйнага праблемнага навучання: *дзелавыя і інавацыйныя гульні; трэнінгі; аналіз канкрэтных сітуацый бібліяграфічнай практыкі; майстар-класы*. Яны накіраваны на мадэліраванне канкрэтных вытворчых сітуацый, дэманстрацыю перадавога вопыту, што ў значнай меры садзейнічае развіццю творчай ініцыятывы, актыўнасці пры абмеркаванні пытанняў, уключаных у план заняткаў.

Больш высокай формай павышэння кваліфікацыі з'яўляюцца *навукова-практычныя канферэнцыі*. Іх мэта – дасканалае вывучэнне бібліятэчна-бібліяграфічнага вопыту, яго тэарэтычнае асэнсаванне і выпрацоўка практычных рэкамендацый. Канферэнцыі адрозніваюцца ад нарад і семінараў, па-першае, больш глыбокай распрацоўкай тэматыкі выступленняў, па-другое, дастаткова працяглым падрыхтоўчым перыядам, па-трэцяе, больш высокім навукова-тэарэтычным узроўнем. Даклады на канферэнцыях павінны з'яўляцца вынікам сур'ёзнага вывучэння і абагульнення перадавой інавацыйнай практыкі. Удзел у канферэнцыях спрыяе выпрацоўцы ў бібліятэкараў-бібліёграфаў навыкаў метадычнай і даследчай дзейнасці, уманняў аналізаваць і абагульняць, лагічна выкладаць свае думкі. Вынікам навукова-практычных канферэнцый з'яўляюцца рэкамендацыі, якія ўключаюць усё лепшае, перадавое ў дзейнасці бібліятэк, а таксама інавацыйны вопыт, ініцыятыўныя прапановы, якія звяртаюць увагу на праблемы, што патрабуюць далейшага вывучэння, сумеснай работы бібліятэк, звароту ў розныя вышэйшыя інстанцыі – суб'екты кіравання бібліятэчнай справай.

Своеасаблівай формай з'яўляюцца *завочныя канферэнцыі*, калі падрыхтаваныя бібліятэкарамі-бібліёграфамі паведамленні друкуюцца ў спецыяльным перыядычным друку або на старонках мясцовых перыядычных выданняў. Станоўчыя бакі гэтай формы павышэння кваліфікацыі заключаюцца ў магчымасці ўцягнуць у абмен вопытам і абмеркаванне той ці іншай тэмы шырокія колы бібліятэкараў-бібліёграфаў, усебакова абмеркаваць практыку бібліяграфічнай работы, высветліць недахопы і вызначыць шляхі ўдасканалення бібліяграфічнай дзейнасці бібліятэк.

З развіццём інфармацыйных тэхналогій і камп'ютэрных сетак сувязі з'явіліся магчымасці правядзення *тэлеканферэнцый*, арганізацыі *форумаў* па абмеркаванні прафесійных пытанняў, *спісаў рассылкі*. Стварэнне і пашырэнне віртуальных камунікацый – адзін з рэальных шляхоў удасканалення бібліятэчнай галіны і бібліяграфічнай практыкі.

Тэлеканферэнцыі – адзін з сэрвісаў Інтэрнета, які забяспечвае арганізаваны тэматычны абмен інфармацыяй паміж карыстальнікамі, па-сутнасці, удзел у групавых дыскусіях. Для работы з тэлеканферэнцыямі існуе спецыяльная праграма для чытання News Reader. Тэрмінам UseNet названа сістэма, якая дазваляе абанентам канферэнцыі ўдзельнічаць у дыскусіі. Яе можна прадставіць як спецыяльна арганізаваную сістэму электроннай пошты, якая адрозніваецца тым, што паштовыя паведамленні дасылаюцца не асобным карыстальнікам, а ў спецыяльна арганізаваныя дыскусійныя групы – тэлеканферэнцыі. Адпраўленыя ў тэлеканферэнцыі паведамленні становяцца даступнымі для кожнага, хто да іх звяртаецца.

Тэлеканферэнцыі могуць быць свабоднымі, калі спецыяльна ніхто не займаецца кіраваннем ходу дыскусіі, кантролем яе зместу, і мадэрыруемыя, якія працуюць пад кіраўніцтвам і рэдагаваннем адказнай асобы (асоб) – мадэратара (мадэратараў). У залежнасці ад рэжыму, у якім працякаюць тэлеканферэнцыі, адрозніваюць канферэнцыі ў інтэрактыўным рэжыме (on-line) і канферэнцыі ў рэжыме абмену тэкстамі або файламі, інфармацыя якіх пераведзена ў лічбавую форму на аснове электроннай пошты (off-line). Апошнія найбольш даступныя, таму што дазваляюць абыходзіцца мінімумам матэрыяльна-тэхнічных рэсурсаў.

Многія тэлеканферэнцыі адбываюцца ў рэжыме “ліста рассылкі”. Такія тэлеканферэнцыі з’яўляюцца закрытымі, гэта значыць удзельнічаць у іх могуць толькі тыя абаненты электроннай пошты, адрасы якіх унесены ў спецыяльную праграму, якая аўтаматычна рассылае карэспандэнцыю, што паступае ад мадэратара.

Бібліятэкі ствараюць, як правіла, мадэрыруемыя спецыяльныя дыскусійныя групы рознага тэматычнага кірунку, напрыклад па пытаннях аўтаматызацыі бібліятэк, работы бібліятэк ВНУ, бібліяграфічных інфармацыйных рэсурсаў і інш. Сёння колькасць тэлеканферэнцый, прысвечаных бібліятэказнаўчым і бібліяграфазнаўчым праблемам, яшчэ нязначная як у Расіі (напрыклад, тэлеканферэнцыі Дзяржаўнай публічнай гістарычнай бібліятэкі, Чалябінскага тэхнічнага універсітэта і інш.), так і ў Беларусі (дзеянчае спіс рассылкі праз сайт Беларускай бібліятэчнай асацыяцыі). У краінах больш далёкага замежжа колькасць такіх канферэнцый даволі ўнушальная.

Асобую ролю тэлеканферэнцыі могуць адыграць у *дыстанцыйным варыянце* павышэння кваліфікацыі і перападрахтоўкі кадраў на базе ВНУ і буйных бібліятэк. Перавагамі дадзенага падыходу з’яўляюцца: невысокі кошт навучання; работніку не трэба пакідаць рабочае месца для вучобы на курсах, семінарах, сесіі ў іншых гарадах; магчымасць атрымаць індывідуальную кансультацыю вядучых спецыялістаў; магчымасць індывідуалізацыі навучання; надзейнасць і апэратыўнасць перадачы выкананых заданняў, магчымасць павелічэння іх колькасці; магчымасць у межах адной дыстанцыйнай акцыі “віртуальна” наведацца за вопытам і інавацыямі ў многія бібліятэкі, пашырыць кола зносін.

Пералічаныя формы не замяняюць такой важнай формы павышэння кваліфікацыі, як *прафесійная самаадукацыя* бібліёграфаў. Самаадукацыя прадугледжвае, у першую чаргу, сістэматычнае азнаямленне з літаратурай па спецыяльнасці. Пры гэтым бібліёграфу важна сачыць не толькі за публікацыямі па спецыяльнасці, але і за выданнямі па многіх сумежных галінах (культуралогіі, псіхалогіі, сацыялогіі, інфарматыкі). Кіраўнікі бібліятэк, бібліяграфічных падраздзяленняў і метадысты павінны садзейнічаць прафесійнай самаадукацыі, інфармаваць бібліёграфаў аб паступленні новай літаратуры па пытаннях бібліяграфічнай работы, забяспечваць спісамі літаратуры, дайджэстамі, аглядамі літаратуры па розных кірунках бібліяграфічнай работы і актуальных бібліяграфічных праблемах; кансультаваць бібліёграфаў і бібліятэкараў па пытаннях прафесійнай самаадукацыі; выдзяляць ім рабочы час для азнаямлення з прафесійнай літаратурай. На самаадукацыю пажадана планаваць не меней як 5% рабочага часу.

Пытанні і заданні

1. Чаму на сучасным этапе тэрмін “метадычнае кіраўніцтва” заменены на “метадычнае забеспячэнне” бібліяграфічнай дзейнасці?

2. У чым асаблівасці арганізацыі метадычнай работы ў галіне бібліяграфічнай дзейнасці?

3. Раскрыйце асаблівасці і ўзаемасувязі асноўных кірункаў метадычнага забеспячэння бібліяграфічнай дзейнасці бібліятэк.

4. Якія інавацыйныя працэсы характэрны для метадычнай работы ў галіне бібліяграфічнай дзейнасці?

5. Якія формы павышэння бібліяграфічнай кваліфікацыі выкарыстоўваюцца бібліятэкамі? Якія можна вызначыць тэндэнцыі развіцця гэтага кірунку дзейнасці бібліятэк?

ЛІТАРАТУРА

Асноўная

Аб бібліятэчнай справе ў Рэспубліцы Беларусь: Закон Рэсп. Беларусь, 3 кастр. 2002 г. – Мн., 2002. – 18 с.

Аб інфарматызацыі: Закон Рэсп. Беларусь, 6 верасня 1995 г. // Ведамасці Вярхоўнага Савета Рэсп. Беларусь. – 1995. – № 33. – С. 3–16.

Алейник, М. Изучение рынка информации как основное условие успешного функционирования библиотеки / М.Алейник // *Бібліятэчны свет*. – 2003. – № 4. – С. 23–25.

Бейкуел, К.Дж.Б. Анализ менеджмента: оценка библиотечно-информационных услуг / К.Дж.Б.Бейкуел // *Библиотечно-информационный менеджмент: сб. переводов*. – М.: ГПНТБ, 1994. – С. 97–109.

Бойкова, О. Авторское право и библиография / О.Бойкова // *Библиотековедение*. – 2002. – № 4. – С. 48–56.

Борисова, О.О. Библиотечно-библиографическая реклама / О.О.Борисова. – М.: Изд-во МГУК: Профиздат, 2002. – 224 с.

Вохрышева, М.Г. Библиографическая деятельность: структура и эффективность / М.Г.Вохрышева. – Куйбышев, 1989. – 199 с.

Герасимова, Л.Н. Маркетинг в библиотеке: учеб. пособие / Л.Н.Герасимова, О.Н.Кокойкина. – М.: МГУК, 1993. – 70 с.

Гордукалова, Г.Ф. Проблемы рекламирования библиографической продукции / Г.Ф.Гордукалова // *Интенсификация использования библиографических ресурсов: сб. науч. тр.* – Л., 1989. – С.133–140.

Даўгаполава, А.Е. Выкарыстанне маркетынгавага падыходу ў дзейнасці НББ / А.Е.Даўгаполава // *Навукова-даследчая дзейнасць НББ на мяжы стагоддзяў: зб. навук. прац.* – Мн.: Красіка-Прынт, 2002. – С. 130–133.

Долгополова, Е. Статистический учет и оценка эффективности обслуживания пользователей / Е.Долгополова // *Бібліятэчны свет*. – 2008. – № 3. – С.12–18.

Дубровина, Л.А. Руководство по организации самооценки внутробиблиотечных систем обеспечения качества деятельности и услуг: метод. пособие / Л.А.Дубровина, А.И.Кочетков. – М.: Либерия, 2004. – 120 с.

Зыгмантовіч, С.В. Арганізацыя і тэхналогія бібліяграфічнай дзейнасці: вуч. дапаможнік / С.В.Зыгмантовіч. – Мн: БДУ культуры і мастацтваў, 2006. – 325 с.

Зыков, О.П. Рекламные средства библиотечной отрасли: учеб.-метод. пособие / О.П.Зыков. – СПб.: СПб академия культуры, 1996. – 60 с.

Клюев, В.К. Маркетинговые аспекты развития информационной деятельности библиотеки: науч.-практ. пособие / В.К.Клюев. – 2-е изд., дораб. и доп. – М.: ИПКИР: МГУК, 1994. – 112 с.

Клюев, В.К. Маркетинговая ориентация библиотечно-информационной деятельности (Маркетинг в системе управления библиотекой): учеб. пособие / В.К.Клюев, Е.М.Ястребова. – 2-е изд., дораб. и доп. – М.: МГУКИ, 1999. – 144 с.

Коготков, Д.Я. Библиографическая деятельность библиотеки: организация, управление, технология: учеб. / Д.Я.Коготков. – СПб.: Профессия, 2003. – 304 с.

Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках // Библиотека и закон. – М., 1997. – Вып. 3. – С. 338–386.

Моргенштерн, И.Г. Научная организация библиографического труда: учеб. пособие / И.Г.Моргенштерн. – 2-е изд., исправл. и доп. – Челябинск, 1992. – 103 с.

Моргенштерн, И.Г. Общее библиографоведение: учеб. пособие / ЧГАКИ; И.Г.Моргенштерн. – СПб.: Профессия, 2005. – 208 с.

Оценка эффективности работы публичных библиотек / проект пособия подготовлен Ником Муром; ЮНИСИСТ, ЮНЕСКО. – [Париж, 1989. – 76 с.], М., 1990. – 76 с.

Пилко, И.С. Информационные и библиотечные технологии: учеб. пособие / И.С.Пилко. – СПб.: Профессия, 2006. – 342 с.

Публичная библиотека: нормативно-правовая, организационная и методическая база: сб. док. и материалов. – М., 1999. – 88 с.

Ракавецкая, Л.І. Асновы бібліятэчнага менеджменту: вучэб. дапам. / Л.І.Ракавецкая. – Мн.: БелПК, 2000. – 168 с.

Справочник библиографа / под ред. А.Н.Ванеева, В.А.Минкиной. – СПб.: Профессия, 2002. – 528 с.

Справочник библиотекаря / науч. ред. А.Н.Ванеева, В.А.Минкина. – СПб.: Профессия, 2001. – 448 с.

СТБ 7.20-2000. Библиотечная статистика. Основные положения. – Введ. 01.09.2000. – Мн.: Дзяржстандарт, 2000. – 6 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).

Сулова, И.М. Основы библиотечного менеджмента: учеб. / И.М. Сулова. – М.: Либерия, 2000. – 242 с.

Типовые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках / ЦБНТ Гос. ком. СССР по труду и соц. вопр. – М.: Экономика, 1991. – 48 с.

Управление библиотекой: учеб.-практ. пособие / А.С.Аверьянов [и др.]. – СПб.: Профессия, 2002. – 302 с.

Дадатковая

Бойкова О. Библиотечно-информационное обслуживание: правовые аспекты / О.Бойкова, М.Дворкина // Информация для всех: культура и технологии информационного общества: материалы конф. – М., 2003. – С. 212–214.

Бойкова О. Электронная библиографическая продукция библиотек и авторское право / О.Бойкова // Библиография. – 2004. – № 3. – С.12–19.

Бойкова О. Законодательство об авторском праве и библиографическая деятельность / О.Бойкова // Библиография. – 2005. – № 1. – С. 26–32.

Борисова, О.О. Библиотечно-библиографические плакаты как жанр рекламы / О.О.Борисова // Мир библиографии. – 2002. – № 6. – С. 56–58.

Борисова, О.О. Рекламная библиография: типологический анализ / О.О.Борисова // Национальная библиотека в современном социокультурном процессе: тез. докл. и сообщ. / Рос. гос. б-ка. – М., 2002. – С. 14–17. (Румянцевские чтения – 2000).

Галимова, Е.Я. Критерии эффективности организационного управления библиотекой / Е.Я.Галимова // Библиотековедение. – 2006. – № 4. – С.33–39.

Гульчинский, В.И. Библиотечно-информационный маркетинг / И.В.Гульчинский, А.М.Стахович // Библиография. – 1998. – № 3. – С. 3–10.

Дригайло, В.Г. Основы научной организации труда в библиотеке: учеб.-метод. пособие / В.Г.Дригайло. – М.: Либерия-Бибинформ, 2005. – 424 с.

Земсков, А.И. Разработка требований к статистическим данным – проект COUNTER / А.И.Земсков // Научные и технические библиотеки. – 2006. – № 5. – С. 66–72.

Карташов, А.С. Анализ деятельности библиотеки как часть управленческого процесса // Управление библиотекой: новые

идеи и практические решения: сб. науч. тр. / Рос. гос. б-ка. – М., 1995. – Вып.1. – С. 75–89.

Лапичкова, В.П. Библиотечная статистика / В.П.Лапичкова // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2007. – № 1. – С. 43–53.

Леликова, Н.К. О мониторинге и координации библиографической деятельности на территории России / Н.К.Леликова, В.А.Никулина // Библиотековедение. – 2006. – № 1. – С. 61–62.

Маркова, А.А. Планирование и отчетность в НТБ. Нормообоснование планов работы / А.А.Маркова // Информационный бюллетень. – 2001. – № 1.

Мешалкина, Ю. Библиография и маркетинг / Ю.Мешалкина // Мир библиографии. – 2005. – № 2. – С. 32–36.

Мешалкина, Ю. Чем мы можем помочь маркетологу? / Ю.Мешалкина // Библиотека. – 2006. – № 3. – С. 52–55.

Организационно-управленческая документация ГПНТБ СО РАН: Ч.2. Положение об отделах / ГПНТБ СО РАН. – Новосибирск, 2000. – 110 с.

Ракавецкая, Л.И. Методика нормирования библиотечных процессов в автоматизированном режиме / Л.И.Ракавецкая. – Мн., 1995. – 15 с.

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

Соломатова О. Интеллектуальный капитал в профессии: влияние корпоративных проектов на инновационную деятельность библиографа / О.Соломатова // Библиотечное дело. – 2006. – № 7 (43). – С. 29–31.

Суслова, И.М. Стратегическое управление библиотечной деятельностью: учеб. пособие / И.М.Суслова. – М., 1998. – 126 с.

Суслова, И.М. Менеджмент в современной библиотеке: науч.-метод. пособие / И.М.Суслова, В.В.Кармовский. – М.: Либерия, 2004. – 176 с.

Цыганова, Н.Н. Управление инновациями: взгляд из провинции / Н.Н.Цыганова // Управление и кадры: материалы Всерос. совещания. – М.: Пашков дом, 2002. – С. 180–188.

Штукарева, С.В. Маркетинг и фандрейзинг в системе управления библиотекой / С.В.Штукарева // НТБ. – 2003. – № 4. – С. 67–77.

ДАДАТКІ*

Дадатак 1

_____	_____
(назва ўстановы)	(кіраўнік арганізацыі)
_____	_____
	(прозвішча)
_____	_____
	(дата)

ПАЛАЖЭННЕ

аб інфармацыйна-бібліяграфічным адзеле

1. Агульныя палажэнні

1.1. Інфармацыйна-бібліяграфічны адзел з'яўляецца самастойным структурным падраздзяленнем бібліятэкі і падпарадкоўваецца дырэктару бібліятэкі.

1.2. Інфармацыйна-бібліяграфічны адзел забяспечвае бібліяграфічнае абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэкі ў адпаведнасці з профілем універсітэта, напрамкамі вучэбна-выхаваўчай работы, выкладчыцкай, навуковай і кіраўніцкай дзейнасці.

1.3. Дзейнасць адзела рэгламентуецца Законам “Аб бібліятэчнай справе ў Рэспубліцы Беларусь”, іншымі заканадаўчымі актамі Рэспублікі Беларусь, нарматыўнымі дакументамі ў галіне адукацыі, культуры, бібліятэчнай справы, Статутам універсітэта, рашэннямі савета універсітэта, загадамі і распараджэннямі рэктара універсітэта, распараджэннямі дырэктара бібліятэкі, Палажэннем аб бібліятэцы Беларускага дзяржаўнага універсітэта культуры і мастацтваў, дадзеным Палажэннем.

1.4. Інфармацыйна-бібліяграфічны адзел ажыццяўляе сваю дзейнасць у каардынацыі з іншымі аддзеламі бібліятэкі і кафедрамі універсітэта.

2. Асноўныя задачы адзела

2.1. На высокім навукова-прафесійным узроўні здзяйсняць бібліяграфічнае забеспячэнне асноўных напрамкаў вучэбнай, выхаваўчай, выкладчыцкай, навуковай і кіраўніцкай дзейнасці універсітэта.

* У якасці ўзораў пададзены нарматыўныя і рэгламентуючыя дакументы, распрацаваныя бібліятэкай БДУ культуры і мастацтваў (дадаткі 1–3), а таксама ДПНТБ СА РАН (дадатак 4).

2.2. Забяспечваць чытачам шырокі доступ да інфармацыйных рэсурсаў бібліятэкі Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта культуры і мастацтваў і іншых бібліятэк шляхам выкарыстання разнастайных бібліяграфічных сродкаў.

2.3. Павышаць эфектыўнасць і якасць бібліяграфічнай дзейнасці на аснове ўкаранення ў практыку работы навейшых інфармацыйных тэхналогій.

2.4. Садзейнічаць усебаковаму развіццю асобы чытача, павышэнню яго інтэлектуальнага, агульнаадукацыйнага, культурнага і прафесійнага ўзроўню.

3. Асноўныя функцыі адзела

3.1. Поўнае і аператыўнае інфармацыйна-бібліяграфічнае абслугоўванне.

3.1.1. Вывучэнне інфармацыйных патрэбнасцей студэнтаў, кіраўніцкага і прафесарска-выкладчыцкага складу ўніверсітэта з мэтай максімальна магчымай аператыўнасці задавальнення рэлевантнай і пертынентнай інфармацыі.

3.1.2. Фарміраванне даведчна-бібліяграфічнага апарату (ДБА).

3.1.2.1. Забеспячэнне функцыянавання даведчна-бібліяграфічнага фонду ў адпаведнасці з яго задачамі і прад'яўляемымі да яго патрабаваннямі.

3.1.2.2. На аснове адбору і бібліяграфічнай апрацоўкі першасных і другасных дакументаў, крыніц бібліяграфічнай інфармацыі стварэнне традыцыйных бібліяграфічных картатэк: універсальнай (СКА), спецыяльных і тэматычных.

3.1.2.3. Здзяйсненне перадмашынай апрацоўкі бібліяграфіруемых матэрыялаў і стварэнне электронных баз даных.

3.1.2.4. Уздел у працэсе ўкаранення АБІС у практыку работы адзела.

3.1.3. Ажыццяўленне даведчна-бібліяграфічнага абслугоўвання ў аператыўным і прадоўжаным рэжымах.

3.1.3.1. Выкананне бібліяграфічных і фактаграфічных даведак, іншых бібліяграфічных паслуг (бібліяграфічных кансультацый) у адпаведнасці з разавымі запытамі карыстальнікаў інфармацыі (у рэжыме “запыт – адказ”).

3.1.3.2. Аналіз выканання даведак і прычын адмоў.

3.1.3.3. Абслугоўванне чытачоў, калі дакументы маюцца ў даведчна-бібліяграфічным фондзе адзела.

3.1.4. Арганізацыя дыферэнцыраванага (індывідуальнага і групавага) і недыферэнцыраванага (масавага) інфармацыйнага абслугоўвання.

3.1.4.1. Удзел у правядзенні Дзён інфармацыі.

3.1.4.2. Арганізацыя Дзён кафедраў.

3.1.4.3. Выбарачнае распаўсюджванне інфармацыі (ВРІ).

3.1.4.4. Дыферэнцыраванае абслугоўванне кіраўніцтва універсітэта (ДАК).

3.1.4.5. Арганізацыя тэматычных і інфармацыйных выстаў.

3.1.4.6. Выкарыстанне камп'ютэрных тэхналогій для апэратыўнага інфармацыйнага апавяшчэння.

3.2. Вядзенне навукова-бібліяграфічнай работы.

3.2.1. Стварэнне навукова-дапаможных і рэкамендацыйных паказальнікаў і спісаў літаратуры ў дапамогу вучэбна-выхаваўчаму працэсу, навукова-даследчай рабоце, кіраўніцкай дзейнасці.

3.3. Фарміраванне інфармацыйнай культуры карыстальнікаў бібліятэкі.

3.3.1. Правядзенне азнаямленчых экскурсій, гутарак для студэнтаў, аспірантаў, выкладчыкаў, інжынерна-тэхнічнага персаналу і іншых катэгорый чытачоў ВНУ аб арганізацыі, змесце і магчымасцях карыстання асноўнай бібліяграфічнай базай.

3.3.2. Распаўсюджванне бібліятэчна-бібліяграфічных і інфармацыйных ведаў шляхам арганізацыі выстаў, складання алгарытмаў пошуку інфармацыі, правядзення групавых і індывідуальных кансультацый (якія плануюцца загадзя або ажыццяўляюцца ў працэсе выканання запытаў чытачоў), абзораў даведачных і бібліяграфічных выданняў.

3.3.3. Падрыхтоўка чытачоў для работы з даведачным апаратам, у тым ліку ў аўтаматызаваным рэжыме.

3.4. Вядзенне навукова-метадычнай распрацоўкі пытанняў даведачна-бібліяграфічнага і інфармацыйнага абслугоўвання.

3.4.1. Распрацоўка арганізацыйна-распарадчай і тэхналагічнай дакументацыі, якая рэгламентуе вытворчыя працэсы ў аддзеле.

3.4.2. Вывучэнне вопыту бібліяграфічнай работы іншых бібліятэк, аналіз дзейнасці аддзела. Укараненне прагрэсіўных метадаў арганізацыі працы і кіраўніцтва ў аддзеле. Правядзенне мерапрыемстваў, якія садзейнічаюць павышэнню ўзроўню прафесійнай падрыхтоўкі супрацоўнікаў аддзела.

3.4.3. Аказанне метадычнай дапамогі іншым аддзелам бібліятэкі і кафедрам у арганізацыі бібліяграфічнага абслугоўвання.

3.4.4. Удзел у агульнабібліятэчных навуковых даследаваннях, вывучэнні інфармацыйных патрэбнасцей чытачоў, эфектыўнасці выкарыстання бібліятэчных фондаў.

4. Структура і штат аддзела

4.1. Структура і штат аддзела вызначаюцца Тыпавымі штатамі і структурай бібліятэк вышэйшых навучальных устаноў Рэспублікі Беларусь і Палажэннем аб бібліятэцы Беларускага дзяржаўнага ўніверсітэта культуры і мастацтваў.

5. Кіраўніцтва аддзелам

5.1. Кіраўніцтва інфармацыйна-бібліяграфічным аддзелам ажыццяўляецца загадчыкам, якога назначае і вызваляе ад займаемай пасады рэктар універсітэта па прадстаўленні дырэктара бібліятэкі ў адпаведнасці з Працоўным кодэксам Рэспублікі Беларусь. Загадчык аддзела падпарадкоўваецца непасрэдна дырэктару бібліятэкі.

5.2. Загадчык аддзела арганізуе працу аддзела і нясе адказнасць за якасць і своєчасовасць выканання азначаных дадзеным Палажэннем задач і функцый, за стан тэхнікі бяспекі, аховы працы, вытворчай санітарыі і пажарнай бяспекі.

5.3. Супрацоўнікі аддзела назначаюцца і вызваляюцца ад займаемай пасады рэктарам універсітэта па прадстаўленні дырэктара бібліятэкі.

5.4. Распараджэнні загадчыка аддзела абавязковы для ўсіх супрацоўнікаў аддзела.

5.5. Работа аддзела ажыццяўляецца на падставе адзінага плана дзейнасці бібліятэкі. План і справаздача зацвярджаюцца дырэктарам бібліятэкі.

6. Права і абавязкі аддзела

6.1. Аддзел мае права:

- планаваць работу аддзела ў адпаведнасці з асноўнымі задачамі, якія стаяць перад універсітэтам і бібліятэкай;
- ва ўстаноўленым парадку знаёміцца з вучэбнымі планамі, праграмамі і тэматыкай навукова-даследчых работ ВНУ;
- прыцягваць да інфармацыйнай работы супрацоўнікаў аддзелаў бібліятэкі і супрацоўнікаў структурных падраздзяленняў універсітэта па ўзгадненні з кіраўніцтвам бібліятэкі і універсітэта;
- прымаць удзел у нарадах, семінарах, канферэнцыях і г.д., прысвечаных пытанням даведачна-бібліяграфічнай і інфарма-

цыйнай работы, па ўзгадненні з дырэкцыяй бібліятэкі;

- павышаць кваліфікацыю супрацоўнікаў;

- уносіць на разгляд кіраўніцтва бібліятэкі, метадычнага савета прапановы па ўдасканаленні работы аддзела, укараненні новых бібліятэчна-інфармацыйных тэхналогій;

- весці ва ўстаноўленым парадку перапіску з іншымі бібліятэкамі, установамі і арганізацыямі па пытаннях бібліяграфічнай дзейнасці;

- хадайнічаць перад дырэктарам бібліятэкі аб матэрыяльным і маральным заахвочванні выдатна працуючых работнікаў; у выпадку неабходнасці ўносіць прапановы аб прыцягненні да адказнасці асобных работнікаў за парушэнне працоўнай і вытворчай дысцыпліны.

6.2. Аддзел абавязаны:

- якасна, на высокім прафесійным узроўні выконваць свае абавязкі, азначаныя дадзеным Палажэннем, распараджэнні дырэктара бібліятэкі і кіраўніцтва універсітэта;

- своєчасова і якасна выконваць план даведачна-бібліяграфічнага і інфармацыйнага абслугоўвання;

- падтрымліваць у належным стане даведачна-бібліяграфічны фонд і даведачна-бібліяграфічны апарат, забяспечваць іх захаванасць;

- своєчасова прадстаўляць справаздачныя дакументы;

- выконваць правілы ўнутранага працоўнага распарадку, правілы тэхнікі бяспекі і супрацьпажарнай бяспекі, сачыць за санітарным станам памяшканняў;

- адказваць ва ўстаноўленым парадку за невыкананне функцый, якія ўскладзены на аддзел.

_____	_____
(назва ўстановы)	(кіраўнік арганізацыі)
_____	_____
	(прозвішча)
_____	_____
	(дата)

СЛУЖБОВАЯ ІНСТРУКЦЫЯ

ЗАГАДЧЫКА

інфармацыйна-бібліяграфічнага аддзела

“ _____ ” _____ 200__ г. № _____

г. Мінск

1. Агульныя палажэнні

1.1. Загадчык інфармацыйна-бібліяграфічнага аддзела адносіцца да катэгорыі кіраўнікоў.

1.2. На пасаду загадчыка аддзела назначаецца асоба, якая мае вышэйшую прафесійную адукацыю і стаж работы па спецыяльнасці не менш як 3 гады.

1.3. Загадчык інфармацыйна-бібліяграфічнага аддзела назначаецца на пасаду, перамяшчаецца і вызваляецца ад яе загадам рэктара ўніверсітэта па прадстаўленні дырэктара бібліятэкі.

1.4. Загадчык інфармацыйна-бібліяграфічнага аддзела падпарадкоўваецца непасрэдна дырэктару бібліятэкі.

1.5. У сваёй дзейнасці загадчык інфармацыйна-бібліяграфічнага аддзела кіруецца:

1.5.1. Законам "Аб бібліятэчнай справе ў Рэспубліцы Беларусь", іншымі заканадаўчымі актамі Рэспублікі Беларусь, нарматыўна-метадычнымі і кіруючымі матэрыяламі, якія рэгламентуюць дзейнасць у галіне бібліятэчнай справы, адукацыі, культуры;

1.5.2. нарматыўнымі дакументамі Міністэрства культуры, Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь;

1.5.3. Статутам БДУ культуры і мастацтваў;

1.5.4. загадамі і распараджэннямі рэктара БДУ культуры і мастацтваў;

1.5.5. распараджэннямі дырэктара бібліятэкі;

1.5.6. Палажэннем аб бібліятэцы БДУ культуры і мастацтваў;

1.5.7. Палажэннем аб інфармацыйна-бібліяграфічным аддзеле;

1.5.8. Правіламі ўнутранага працоўнага распарадку бібліятэкі БДУ культуры і мастацтваў;

1.5.9. дадзенай службовай інструкцыяй.

1.6. Загадчык інфармацыйна-бібліяграфічнага аддзела павінен ведаць:

1.6.1. нарматыўныя прававыя акты, якія вызначаюць напрамкі развіцця бібліятэчнай справы, асновы працоўнага заканадаўства;

1.6.2. тэорыю і практыку бібліятэчнай справы;

1.6.3. тэхналогію бібліятэчных працэсаў;

1.6.4. пытанні арганізацыі метадычнай работы ў бібліятэцы;

1.6.5. правілы ўнутранага працоўнага распарадку;

1.6.6. правілы і нормы аховы працы і пажарнай бяспекі;

1.6.7. інструкцыю па ахове працы пры рабоце з персанальнымі камп'ютэрамі ў бібліятэцы універсітэта.

2. Службовыя абавязкі

Загадчык інфармацыйна-бібліяграфічнага аддзела выконвае наступныя абавязкі:

2.1. арганізуе і ўзначальвае работу інфармацыйна-бібліяграфічнага аддзела; здзяйсняе кантроль за ўсёй дзейнасцю аддзела;

2.2. арганізуе распрацоўку перспектыўных і бягучых планаў работы аддзела;

2.3. падводзіць вынікі і аналізуе работу аддзела, рыхтуе справаздачы; аналізуе бібліяграфічную работу іншых аддзелаў; вядзе ва ўстаноўленым парадку дакументацыю аддзела;

2.4. распрацоўвае нарматыўна-рэгламентуючыя і метадычныя матэрыялы аддзела;

2.5. фарміруе спецыялізаваны фонд аддзела;

2.6. фарміруе базы даных;

2.7. ажыццяўляе абслугоўванне па сістэме ВРІ (выбарачнае распаўсюджванне інфармацыі) і ДАК (дыферэнцыраванае абслугоўванне кіраўніцтва) па запытах прафесарска-выкладчыцкага складу універсітэта;

2.8. арганізуе інфармацыйнае абслугоўванне ўсіх катэгорый карыстальнікаў у адпаведнасці з напрамкамі вучэбнай, навуковай і культурна-выхаваўчай работы ВНУ (Дні інфармацыі, Дні кафедры, Дні спецыяліста);

2.9. арганізуе работу па фарміраванні даведачна-бібліяграфічнага апарату ў традыцыйным і аўтаматызаваным рэжымах;

2.10. арганізуе навукова-бібліяграфічную работу аддзела, прымае ўдзел у складанні бібліяграфічных паказальнікаў і спісаў;

2.11. арганізуе падрыхтоўку кніжных выстаў і праглядаў літаратуры да мерапрыемстваў, якія праходзяць ва універсітэце;

2.12. арганізуе работу па фарміраванні інфармацыйнай культуры чытачоў;

2.13. арганізуе навукова-метадычную работу аддзела, вывучае і аналізуе вопыт бібліяграфічнай работы айчынных і замежных бібліятэк; рыхтуе прапановы па яго выкарыстанні; укараняе прагрэсіўныя метады арганізацыі працы і кіраўніцтва ў аддзеле і інавацыйныя бібліятэчныя тэхналогіі;

2.14. каардынуе інфармацыйную і бібліяграфічную дзейнасць з падраздзяленнямі бібліятэкі, пры неабходнасці з іншымі бібліятэкамі і бібліяграфічнымі арганізацыямі;

2.15. арганізуе навуковыя даследаванні ў адпаведнасці з планам работы бібліятэкі і профілем работы аддзела;

2.16. удзельнічае ў рабоце метадычнага савета, савета пры дырэктары;

2.17. плануе і праводзіць мерапрыемствы па павышэнні ўзроўню прафесійнай кваліфікацыі работнікаў аддзела і іншых структурных падраздзяленняў бібліятэкі;

2.18. кантралюе працоўную дысцыпліну, нормы і правілы па ахове працы і пажарнай бяспекі;

2.19. сістэматычна павышае сваю кваліфікацыю;

2.20. выконвае іншыя функцыянальныя абавязкі ў адпаведнасці з займаемай пасадай і даручэннямі дырэктара бібліятэкі.

3. Правы

Загадчык інфармацыйна-бібліяграфічнага аддзела мае права:

3.1. знаёміцца з праектамі рашэнняў кіраўніцтва бібліятэкі, звязаных з яго дзейнасцю;

3.2. уносіць на разгляд кіраўніцтва бібліятэкі прапановы па ўдасканаленні выконваемай работы, укараненні новых бібліятэчна-інфармацыйных тэхналогій, устараненні выяўленых недахопаў у дзейнасці бібліятэкі ў рамках сваёй кампетэнцыі;

3.3. запытваць у кіраўнікоў іншых структурных падраздзяленняў бібліятэкі неабходную для ажыццяўлення сваёй прафесійнай дзейнасці інфармацыю.

4. Адказнасць

Загадчык інфармацыйна-бібліяграфічнага аддзела нясе адказнасць у адпаведнасці з дзеючым заканадаўствам:

4.1. за неналежнае выкананне (за невыкананне) сваіх службовых абавязкаў, прадугледжаных дадзенай інструкцыяй;

4.2. за недакладнасць прадстаўляемых улікова-справаздачных даных;

4.3. за парушэнне працоўнай дысцыпліны;

4.4. за парушэнне правілаў і нормаў аховы працы і пажарнай бяспекі.

Дырэктар бібліятэкі

УЗГОДНЕНА

Юрысконсульт

(дата)

Начальнік аддзела кадраў

(дата)

(подпіс)

(прозвішча)

(подпіс)

(прозвішча)

(подпіс)

(прозвішча)

З інструкцыяй азнаёмлены(на) _____

(подпіс)

РЕПОЗИТОРИИ БГУЖИ

Фрагменты дзённіка работы бібліятэкі

Часть 5. Работа с каталогами и карточками

за _____ месяц 20 ____ г.

Дата	Организация карточек														
	кол-во составл. аналитич. библиограф. описаний	кол-во засистематизиров. статей	количество написанных карточек в				количество карточек, расставленных в				количество сдублированных карточек				кол-во отредактированных карточек
			АК	СК	ТК	карточки	АК	СК	ТК	карточки	АК	СК	ТК	карточки	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

Организация карточек								
приписка дублетов	редактирование		изъятие карточек		написание разделителей		ретроспективный ввод книжного фонда в электронный каталог	кол-во написанных рубрик в АПУ
17	18	19	20	21	22	23	24	25

Часть 8. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание

за _____ месяц 20 ____ г.

Дата	Выставки (экспозиции) новых поступлений	Количество экспонируемых изданий	Количество изданий, заказанных с выставки	Списки новых поступлений	Дни кафедр	Количество пользователей	
						БД	Internet
1	2	3	4	5	6	7	8

Працяг

БД статей		Аналитич. роспись статей из сборников		Выполнение библиографических справок				Консультации у СБА	Прочее
обработано источников	введено статей	количество сборников	количество статей	тематич.	адресные	уточн.	фактогр.		
9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

ИНСТРУКЦИЯ

по учету библиографических запросов и консультаций в ГПНТБ СО РАН и библиотеках НИУ ННЦ

1. Общие положения

1.1. Основными видами справочно-библиографического обслуживания являются библиографические справки и консультации, выдаваемые в соответствии с разовыми библиографическими запросами.

1.1.1. Под разовым библиографическим запросом понимается запрос, выражающий единовременную потребность в информации о произведениях печати и других документах, а также фактических сведениях, содержащихся в них.

1.1.2. Под библиографической справкой понимается ответ на конкретный запрос, сообщаемый устно (по телефону или лично) или в письменной форме.

1.1.3. Под библиографической консультацией понимается консультация по методике поиска документов, использованию справочного аппарата, методике библиографической работы.

1.2. Унифицированный учет основных видов справочно-библиографического обслуживания осуществляется в целях:

- для обоснованного планирования справочно-библиографического обслуживания;
- учета затрат времени на справочно-библиографическое обслуживание и выявление направлений его развития;
- систематического контроля над состоянием справочно-библиографического обслуживания;
- соблюдения единообразия в учете справочно-библиографического обслуживания в библиотеке и сопоставимости результатов.

2. Объекты и единицы учета

2.1. Основным показателем работы библиотеки в области справочно-библиографического обслуживания является количество выполненных библиографических запросов и консультаций.

2.2. Подлежат учету следующие библиографические запросы:

* Печатается по: Организационно-технологическая документация ГПНТБ СО РАН. Справочно-информационная работа. Ч. 1. Положения, инструкции, памятки / ГПНТБ СО РАН. – Новосибирск, 2004. – 44 с.

– *адресные*, устанавливающие наличие и/или местонахождение запрашиваемого документа в определенном фонде;

– *уточняющие*, устанавливающие и/или уточняющие элементы библиографического описания, которые отсутствуют или искажены в запросе читателя;

– *тематические*, содержащие библиографическую информацию по определенной теме (составление списка первичных источников информации; учитывается как письменная тематическая справка);

– *фактографические* – справки-ответы на запросы фактографического характера, содержащие конкретные сведения статистического, хронологического, терминологического, библиографического характера.

2.3. Подлежат учету библиографические консультации (ответ на разовый запрос; содержит советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска).

2.4. За единицу учета принимается один выполненный библиографический запрос в устной или письменной форме (подбор источников информации по одной теме, одно библиографическое уточнение, установление наличия одного издания, одно фактическое сведение, одна библиографическая консультация, независимо от положительного или отрицательного ответа и источника выполнения: традиционные библиографические издания или базы данных).

2.5. Библиографические запросы, выполненные в кооперации с несколькими отделами, учитываются каждым отделом, который принимал участие в работе над запросом.

2.6. Адресный запрос, требующий библиографического уточнения, учитывается как уточняющая справка.

2.7. Тип выполненной справки, как правило, соответствует типу запроса (в случае, если в ответ на запрос фактографического характера рекомендуется литература по теме, справка учитывается как тематическая).

3. Формы учета

3.1. Учет библиографических запросов ведется всеми подразделениями библиотеки, выполнявшими запросы и консультации соответственно номенклатуре и системе справочно-библиографического обслуживания в ГПНТБ СО РАН.

3.2. Учет библиографических запросов ведется по единой форме, но дифференцированно.

3.2.1. Тематические запросы, сложные для поиска, уточняющие, фактографические, адресные запросы и отказы "не установлено" для всех типов запросов, в том числе по базам данных, учитываются на специальных бланках.

3.2.2. Запросы всех типов, выполнение которых не требует длительного поиска, а также консультации отмечаются точками.

3.2.3. Отделы, ведущие справочно-библиографическое обслуживание, раз в год представляют статистический отчет в СБО по установленной форме для подготовки сведений в общебиблиотечный отчет.

3.2.4. В тексте отчета количественные показатели справочно-библиографического обслуживания представляются следующим образом:

Запросы (разовые). Всего: _____

в том числе тематические _____

в том числе по базам данных _____

ИНСТРУКЦИЯ

дежурного библиографа-консультанта в зале каталогов

1. Общие положения

1.1. Обязанности дежурного библиографа-консультанта в зале каталогов выполняют сотрудники СБО и ЦНОД.

1.2. Дежурный библиограф-консультант оказывает методическую помощь читателям, используя систему каталогов и картотек библиотеки, в том числе электронный каталог.

1.3. Дежурный библиограф-консультант несет ответственность за качество обслуживания читателей.

2. Обязанности дежурного библиографа-консультанта

2.1. Выполнение устных запросов и консультаций при непосредственном обращении читателей и по телефону.

2.1.1. Адресные запросы:

– проверка наличия изданий по каталогам и картотекам ГПНТБ СО РАН, в том числе по ЭК.

2.1.2. Уточняющие запросы:

– уточнение по каталогам и картотекам библиографического описания изданий.

2.1.3. Фактографические запросы:

– расшифровка аббревиатур организаций и названий периодических изданий по каталогам, картотекам и имеющимся на пункте дежурств справочникам;

– проверка экзemplярности произведений печати по генеральному, алфавитному и электронному каталогам.

2.1.4. Тематические запросы:

– оказание консультационной помощи читателю при подборе литературы по теме (вопросу, предмету).

Примечание. В случае отсутствия искомого понятия в АПУ и затруднительных случаях поиска по систематическому каталогу следует обращаться в соответствующий сектор ЦНОД.

2.1.5. Методические консультации:

– методика самостоятельного поиска информации об изданиях по каталогам и картотекам ГПНТБ СО РАН;

- система обслуживания читателей в ГПНТБ СО РАН (отраслевые и специализированные читальные залы);
- состав фонда библиотеки;
- использование системы МБА и ЭДД.

2.1.6. Консультации о режиме работы библиотеки, расположении читальных залов, правилах заполнения читательских требований и т.д.

2.2. Библиограф-консультант в зале каталогов направляет читателей к дежурному библиографу (читальный зал № 10), если необходимы:

- уточнение библиографических данных изданий, не найденных по каталогам, картотекам ГПНТБ СО РАН и сводным каталогам;
- расшифровка сокращений, не найденных по каталогам, картотекам и справочникам, имеющимся на пункте дежурств;
- дополнительный подбор литературы по теме (вопросу, предмету), если она недостаточно полно или совсем не отражена в систематическом каталоге;
- ознакомление с соответствующими библиографическими источниками по конкретной теме (предмету, вопросу);
- получение и уточнение конкретных фактографических данных;
- заказ поиска по БД.

2.3. В процессе обслуживания читателей библиограф-консультант в зале каталогов в течение дня на счетчике учитывает все выданные справки и консультации. В конце рабочего дня показания счетчика сверяются и переносятся в тетрадь “Статистика в зале каталогов”.

2.4. Дежурный библиограф-консультант отвечает за порядок в зале каталогов, в его обязанности входит:

- в конце рабочего дня проверить наличие и правильность расположения ящиков в каталогах и картотеках;
- придать надлежащий вид каталогам (задвинуть полки и ящики, если они выдвинуты);
- в течение рабочего дня следить за порядком в зале каталогов.

3. Документация и рабочие картотеки на пункте дежурства в зале каталогов

3.1. На пункте дежурства в зале каталогов имеются следующая документация и рабочие картотеки:

- рабочие инструкции;
- тетрадь “Статистика в зале каталогов”;
- журнал замечаний и предложений по алфавитному, систематическому и электронному каталогам;
- картотеки трудных случаев разысканий по алфавитному, систематическому и электронному каталогам.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

Зыгмантовіч Святлана Вікенцьеўна

**КІРАВАННЕ
БІБЛІАГРАФІЧНАЙ ДЗЕЙНАСЦІЮ БІБЛІЯТЭКІ**

Вучэбны дапаможнік

Рэдактар В.В.Каташвілі
Камп'ютэрная вёрстка Л.М.Мельнік

Падпісана ў друк 09.07.2009 г. Фармат 60×84¹/₁₆.
Папера пісчая № 2. Ум. друк. арк. 7,75. Ул.- выд. арк. 6,08.
Тыраж 100 экз. Заказ 244.

УА “Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў”
220007, г. Мінск, вул. Рабкораўская, 17.
Ліцэнзія № 02330/0131818 ад 02.06.2006 г.

Надрукавана на рызографе
УА “Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў”
220007, г.Мінск, вул. Рабкораўская, 17.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ