

О. С. Холхунова

*Чернянская центральная районная библиотека,
Белгородская область*

Специалист библиотеки по работе в социальных сетях: общественная нагрузка или штатная единица?

Рассмотрены проблемы интеграции библиотечных услуг в социальные медиа. Раскрыты основные направления деятельности библиотечного специалиста, занимающегося работой в социальных медиа. Высказано мнение о том, что библиотечный аккаунт в социальных сетях выполняет не только маркетинговую, но и просветительскую, и сервисную функции. На примере прикладного исследования «Деятельность муниципальных общедоступных библиотек Белгородской области на медиаплощадках», проведённого в 2016 г. Белгородской государственной универсальной научной библиотекой, перечислены недостатки представительства муниципальных библиотек региона в социальных сетях. Среди них: отсутствие системы и низкая периодичность размещения информации, некорректное оформление аккаунтов, непродуманная навигация, недостаточная оперативность при ответах на запросы пользователей и поддержании диалога. Обосновано, что недостаточная реализация потенциала социальных сетей как ресурса продвижения библиотек и площадки для полноценного библиотечно-информационного обслуживания обусловлена кадровым потенциалом. Сделан вывод: в библиотеке, имеющей представительство в социальных сетях, должен быть сотрудник по работе в социальных сетях на отдельной ставке, который также занимается дистанционным библиотечно-информационным обслуживанием.

Ключевые слова: интерактивные коммуникации, социальные медиа, специалист библиотеки по работе в социальных сетях, дистанционное обслуживание.

Olga Kholkhunova

Chernyanka Central Regional Library, Chernyanka, Belgorod Region, Russia

Librarian in charge of social media: Volunteering or staffing position?

The problems of library services integration into social media are considered. The main activities of the library specialist working in social media are revealed. The opinion is expressed that the library account in social networks has not only a marketing function, but also an educational and service one. The example of applied research "Activities of municipal public libraries in Belgorod region on the grounds" held in 2016, Belgorod state universal scientific library, lists the shortcomings of the mission of the municipal libraries of the region in social networks, among them the lack of system and low frequency, incorrect processing of accounts, poor navigation, insufficient efficiency in answering queries of users and the support of dialogue. It is proved that the insufficient realization of the potential of social networks as a resource for promoting libraries and a platform for full library and information services is due to human resources. It is concluded that the library, the leading representation of the library in social networks, requires an employee at a separate rate for work in social networks.

Keywords: interactive communication, social media, special knowledge, a specialist library on social networks.

The largest Russian libraries are represented in social networks for about 10 years. The first library blog has been functioning since 2007. In the Belgorod region at the end of 2017 there were 947 library communities registered in social networks. At one of the discussions at the international conference "libraries and information resources in the modern world of science, culture, education and business" – "Crimea–2013", leading experts spoke about the presence of libraries in social networks as an optional element of their work: "In most degrees are, unfortunately, a passive audience that can at best read the proposed material" (E. Beilina); "Both social media and blogs – all this is right and necessary, but for now it looks like Soviet-era wall newspapers and handwritten diaries. Now we do the same thing electronically. To get a quality result, people, time and money are needed – not every library can afford it" (E. Guseva). When libraries have integrated into this new environment, it is necessary to think about improving the efficiency. The draft recommendations for the behavior of library staff in social networks, adopted in 2017 by the Standing committee of the libraries and social media working group of the Russian library association, stated that the librarian is personally responsible for the content and form of the content posted. The follow-

ing parameters can be used to test effectiveness: number of library users; the number of subscribers to library accounts in social networks, statistics data and counters of visits to library sites and accounts in social networks, the number of completed virtual references, publications in social networks and on the library website, the number of publications on federal and regional Internet portals in the field of culture, the number of delivered electronic documents the number of teleconferences, webinars, seminars and workshops on the conduct of activities on remote library and information services and other methodical activities, the number of created information resources placed in remote access (bibliographic indexes, virtual exhibitions, recommendatory lists and literature collections on various subjects, podcasts, videos, etc.), the number of distance library information services rendered.

Сегодня социальные медиа стали полноценным социальным институтом современного общества. Их основными характеристиками являются: доступные интерактивные коммуникации, непосредственное участие пользователей в генерации и ретрансляции медийного контента, высокая степень вовлечённости пользователей в процесс интерактивной коммуникации, максимальная скорость обратной связи между пользователями, персонализация пользователя [1].

Новая среда требует новых компетенций от работников учреждений, организаций и фирм, которые в ней представлены и функционируют. Сейчас активно ведутся дискуссии, является ли продвижение в социальных сетях необходимым и этичным, нужны ли для этого специальные люди и каким образом их обучать. Компетенции специалиста, ведущего работу в социальных сетях, стали предметом обсуждения на диспуте, прошедшем в начале 2017 г. в рамках Русского дня Всемирного экономического форума в Давосе.

Мероприятие на тему «Лидерство в эпоху технологической революции» вёл Г. О. Греф, который традиционно разделил навыки лидера на профессиональные, *soft skills* и цифровые. Но его оппоненты пришли к выводу, что такое разделение устарело и в скором времени эти границы будут размыты [2].

А что же библиотеки? Они как часть социально-культурного пространства не могут оставаться в стороне от технологической революции в обществе. Крупнейшие российские библиотеки представлены в социальных сетях около 10 лет: с 2010 г. – Российская государственная библиотека, 2011 г. – Библиотека-читальня им. И. С. Тургенева. Первый библиотечный блог функционирует с 2007 г. В Белгородской области на конец 2017 г. зарегистрировано 947 библиотечных сообществ в социальных сетях [3].

Е. Ю. Елишина в своём исследовании библиотечно-информационных услуг в электронной среде отмечает: «Развитие библиотечных услуг, реализуемых в электронной среде, направленное на их расширение, персонафикацию, введение новых форм и обратной связи с пользователями и, соответственно, на усиление присутствия библиотеки в сетевом пространстве, способно направить по новому пути существующие взгляды на роль и возможности развития библиотек» [4. С. 124].

Но, хотя перспективы очевидны, интеграция библиотек в пространство социальных медиа проходит не так гладко, как хотелось бы. На одном из мероприятий в рамках Международной конференции «Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса» – «Крым–2013» ведущие специалисты отзывались о присутствии библиотек в социальных сетях как о необязательном элементе их работы: «В большей степени – это, к сожалению, пассивная аудитория, способная в лучшем случае прочитать предложенный материал» (*Е. Бейлина, главный редактор журнала «Университетская книга»*); «И соцмедиа, и блоги – всё это правильно и необходимо, но пока это напоминает стенгазеты советских времён и рукописные дневники. Теперь мы делаем то же самое в электронном виде. Для получения качественного результата нужны люди, время и деньги – не каждая библиотека может себе это позволить» (*Е. Гусева, начальник Управления системой фондов РГБ*) [5].

С тех пор ситуация, конечно, изменилась. Однако результаты прикладного исследования «Деятельность муниципальных общедоступных библиотек Белгородской области на медиаплощадках», проведённого в 2016 г. Белгородской государственной универсальной научной библиотекой, указывают на ряд ошибок и недочётов, выявленных при анализе. Среди них: отсутствие системы и низкая периодичность размещения информации, некорректное оформление аккаунтов и непродуманная навигация, недостаточная оперативность при ответах на запросы пользователей и поддержании диалога [6].

Значит, пора двигаться дальше. Теперь, когда библиотеки успешно интегрировались в новую для себя среду, необходимо задуматься о повышении эффективности деятельности в ней. На конференции «Крым–2013» заместитель генерального директора ГПНТБ России Е. В. Линдемман подчеркнула: «Не каждая библиотека готова выделить специальных людей в штате, научить их работать профессионально и дать им возможность заниматься только социальными коммуникациями» [5].

Присоединяясь к мнению авторитетного специалиста, полагаем, что недостаточная реализация потенциала социальных сетей как ресурса продвижения библиотек и площадки для полноценного библиотечно-информационного обслуживания обусловлена именно кадровым аспектом.

Конечно, если считать, что аккаунт в социальной сети несёт только маркетинговую функцию, от чего отталкивались оппоненты Г. О. Грефа на диспуте «Лидерство в эпоху технологической революции» в Давосе, вести его мог бы любой сотрудник, отвечающий за связи с общественностью (отметим, что многие методы SMM-индустрии – накрукта «лайков», подписчиков, комментариев, скрытая реклама, фейковые отзывы, спам и др. – довольно спорны с этической точки зрения).

Но если говорить о библиотеках, то маркетинг здесь занимает лишь небольшую часть функционала представительства в социальной сети. На первом плане – просветительская миссия библиотек, с которой они могут выйти непосредственно к своим пользователям, а также библиотечный сервис, с помощью которого при успешной работе на медиаплощадках можно преобразовать принципы библиотечно-информационного обслуживания.

Такой подход к работе в социальных сетях предполагает генерацию высококачественного и разнообразного контента, формирование непрерывного информационного потока, оказание в реальном времени библиотечно-информационных услуг, постоянное расширение их номенклатуры и повышение качества, ведение грамотного диалога с пользователем и коллегами, систематический анализ и планирование своей деятельности, и в конечном итоге выработку информационной политики библиотеки в области социальных медиа.

Такую работу нельзя вести «в свободное время» или между делом. Она предполагает особые требования к личным качествам специалиста, высокий уровень его медийно-информационной грамотности, обладание специфическими знаниями и навыками, знакомство с законодательством в области информационного и авторского права, соблюдение этических норм. Социальные медиа – динамично развивающаяся среда, поэтому работа в них предполагает повышение квалификации.

Нельзя забывать и о высоком уровне ответственности. В проекте правил поведения сотрудников библиотек в социальных сетях, принятом в 2017 г. Постоянным комитетом рабочей группы «Библиотеки и социальные медиа» Российской библиотечной ассоциации, сказано, что библиотекарь несёт личную ответственность за содержание и форму размещаемого контента [7].

Библиотекарь, который ведёт работу в социальных сетях (как правило, это несколько аккаунтов на разных площадках, ориентированных на разные категории пользователей), служит связующим звеном между пользователем и библиотечными специалистами узкой направленности. Кроме того, часто различные отделы библиотеки ведут собственные группы на базе основного представительства (краеведческие, детские, правовые и т.п.). Их работу необходимо координировать, контролировать и анализировать. В областных и

районных библиотеках, которые являются методическими центрами, в постоянном мониторинге нуждаются страницы в социальных сетях подотчётных библиотек.

Даже если не брать в расчёт профессиограмму библиотечного специалиста, исполняющего все эти функции, его обычные временные затраты позволяют говорить о необходимости введения отдельной вакансии для такой деятельности. Конечно, в некоторых библиотеках, например поселенческих, появление такого специалиста невозможно в принципе, но при его успешной работе в районной библиотеке эффективность аккаунтов в социальных сетях поселенческих библиотек тоже неизбежно повысится.

Реальное положение дел – недостаточное финансирование библиотек, повсеместное сокращение сотрудников, трудности материально-технического обеспечения – диктует свои правила. Единственным возможным вариантом зачастую становится совмещение одним сотрудником работы в социальных сетях с какой-либо смежной деятельностью.

Возникает вопрос: где найти место для специалиста по социальным сетям, особенно в районных (городских, межпоселенческих) библиотеках, структура которых не отличается гибкостью, и где обучить сотрудника?

Известно, что существуют следующие основные формы библиотечного обслуживания: стационарная, внестационарная и дистанционная. Дистанционная форма представляет собой обслуживание пользователей в удалённом доступе на основе информационно-коммуникационных технологий. Л. З. Амлинский даже называет библиотеку «дистанционной обслуживающей системой» [8].

Понятие *дистанционное обслуживание* также включено в название соответствующих отделов некоторых библиотек (например, Центр дистанционного обслуживания и МБА РГБ), встречается в ряде зарубежных исследований [9]. В районной (городской, межпоселенческой) библиотеке эту работу может выполнять сотрудник в составе отдела обслуживания – библиотекарь дистанционного обслуживания. В его должностные обязанности могут входить:

поддержка сайта библиотеки;

контроль и методическая поддержка заведующих поселенческими библиотеками, ведущих аккаунты в социальных сетях и сайты своих библиотек;

ведение страниц в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники», Facebook, Twitter, Instagram и др.) в зависимости от нужд конкретной библиотеки);

диалог с пользователями, просветительская деятельность библиотеки, осуществляемая на основе информационно-коммуникационных технологий (в социальных сетях, на форумах и т.д.);

предоставление информационных услуг в дистанционной форме (виртуальная справка, онлайн-консультации, электронная доставка документов, заказ и продление документов из фондов библиотеки и др.);

создание «Базы знаний» на основе архива выполненных справок (для муниципальных библиотек особенно актуальна краеведческая тематика);

создание электронных ресурсов библиотеки, доступных в удалённом режиме, и адаптация локальных информационных ресурсов;

внедрение новых дистанционных технологий в работу библиотеки и совершенствование имеющихся;

обучение библиотекарей ЦБС работе в электронной среде;

организация вебинаров, телеконференций и т.п. внутри ЦБС и за её пределами;

создание «цифрового образа» библиотеки в электронной среде, поддержание её имиджа, включающая работу в федеральных проектах (АИС «Единое информационное пространство в сфере культуры» [10]) и региональных (проект по созданию единой информационной инфраструктуры в области культуры и туризма Белгородской области «Культурный регион» [11]; <https://promo.cultreg.ru/>).

М. Я. Дворкина пишет: «Думается, что сайт можно рассматривать как новую, виртуальную структуру библиотеки, которая сейчас стала обязательной для библиотек такого вида. Почему его можно квалифицировать как структурное подразделение? Потому что сайт – это обособленное пространство (хотя и виртуальное), которое предоставляет целый комплекс разнообразных услуг, имеет своих пользователей, взаимосвязано с другими, реальными, подразделениями библиотеки и базируется на их деятельности» [12]. Далее она предлагает аналогично рассматривать и аккаунты библиотек в социальных сетях, но указывает на необходимость дополнительных исследований в этой области.

Исходя из должностных обязанностей библиотекаря дистанционного обслуживания, можно сформировать приблизительный список работ для него с указанием норм времени. Для этого воспользуемся материалами сборника нормативных, методических и информационных материалов «Организация нормирования труда в библиотеке» И. П. Тикуновой [13].

**Типовые отраслевые нормы труда на работы, выполняемые
в государственных (муниципальных) библиотеках
(на основе автоматизированных систем управления процессами)**

Наименование процесса, операции. Состав работы	Единица измерения	Норма времени, мин
Внутренняя работа		
Подведение итогов за прошедший день, внесение записи в дневник/листы учёта	на один день	12,0
Просмотр новых поступлений для рекомендации читателям	один документ	3,0
Справочно-библиографическое обслуживание		
Виртуальная справочная служба		
Виртуальная тематическая справка	одна справка	18,0
Виртуальная адресная справка	одна справка	7,0
Виртуальная уточняющая справка	одна справка	18,0
Виртуальная ориентирующая справка	одна справка	6,0
Виртуальная фактографическая справка	одна справка	15,0
Оформление ответа на запрос читателя	одно письмо	6,0
Пополнение архива выполненных справок («Базы знаний»)	одна справка	11,0
Сканирование документов из фондов СБО по заказам пользователей	одна страница	3,0
Консультации:		
библиографическая		10,0
ориентирующая		10,0
консультация-клише		5,0
координация и диспетчеризация выполнения виртуальных справок	одно письмо	12,0
Оказание услуг удалённым пользователям		
Размещение новых поступлений документов на сайте библиотеки: создание заголовка аннотации, прикрепление файлов	один файл	1,5
Рассылка по электронной почте удалённым пользователям информационных сообщений	одно электронное письмо	1,5
Информационное сопровождение сайта, портала и страниц в социальных сетях: создание заголовка аннотации; прикрепление файла(ов)	одно сообщение	1,5

Из данных, представленных в таблице, следует, что количество операций из состава работы библиотекаря в электронной среде, на которые разработаны нормы времени, невелико. С учётом того, что публикации в социальных сетях в идеале должны быть ежедневными, подбор материалов для них и разработка разнообразного контента займёт достаточно много времени. Необходимо также установить нормы времени на процесс создания электронных ресурсов библиотек, тестирование библиотечных сервисов в социальных сетях, PR-деятельность, анализ статистики посещений страниц библиотеки в социальных сетях, подготовку и проведение телеконференций и вебинаров.

Для учёта работы библиотекаря дистанционного обслуживания и проверки её эффективности могут использоваться следующие числовые параметры:

число удалённых пользователей библиотеки;

число подписчиков на библиотечные аккаунты в социальных сетях;

данные статистики и счётчиков посещений библиотечных сайтов и аккаунтов в социальных сетях;

число выполненных виртуальных справок, публикаций в социальных сетях и на сайте библиотеки;

число публикаций на федеральных и региональных интернет-порталах в сфере культуры;

число доставленных электронных документов;

число проведённых телеконференций, вебинаров, семинаров и практикумов по дистанционному библиотечно-информационному обслуживанию и других методических мероприятий;

число созданных информационных ресурсов, размещённых в удалённом доступе (библиографических указателей, виртуальных выставок, рекомендательных списков и подборок литературы различной тематики, подкастов, видеороликов и т.п.);

число оказанных дистанционных библиотечно-информационных услуг.

Приведённый список, безусловно, нуждается в дополнении и доработке. Многие параметры – спорные. Целью статьи не было представить готовое решение такой масштабной проблемы, как технология работы библиотеки в социальных сетях. Были лишь намечены возможные шаги, определено общее направление, дискуссионные вопросы вынесены на суд библиотечного общества.

Проработав восемь лет в центральной районной библиотеке и постоянно сталкиваясь с деятельностью в социальных медиа (сначала в должности методиста, затем – заведующей отделом краеведения), основываясь на своём

личном опыте и опыте своих коллег, возьму на себя смелость утверждать: в каждой библиотеке (как минимум уровня центральной районной или городской) необходим сотрудник на отдельной ставке по работе в социальных сетях, который может также вести работу по дистанционному библиотечно-информационному обслуживанию пользователей.

Появление должности библиотекаря дистанционного обслуживания в перечне должностей муниципальной (районной, городской, межпоселенческой) библиотеки позволит закрепить за ним обязанности по представительству библиотеки в медиапространстве. Это поможет сформировать образ библиотеки в электронной среде, обеспечить её устойчивый положительный имидж, внедрить новые информационные услуги, доступные пользователям в социальных сетях (работа в которых будет закреплена в соответствующих нормативных актах), и, самое главное, обеспечить системность этой деятельности в рамках каждой централизованной библиотечной системы.

Потребуется разработка пакета документов, регламентирующих деятельность такого сотрудника, алгоритма оказания дополнительных (платных) услуг в дистанционном режиме для муниципальных библиотек и их перечня, а также общей концепции библиотечного учреждения по работе в электронной среде.

Библиотека как информационный центр не может остаться в стороне от требований времени. Без продуманной системной работы в Сети и в том числе в социальных сетях, без узкопрофильных специалистов ей не стать по-настоящему доступной для своих пользователей и востребованной ими, конкурентоспособной на современном рынке информационных услуг.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Шестеркина Л. П. Основные характеристики новых социальных медиа / Л. П. Шестеркина, И. Д. Борченко // Учёные записки ЗабГУ. – № 2 (55). – 2014. – С. 107–111.

Shesterkina L. P. Osnovnye harakteristiki novykh sotsialnykh media / L. P. Shesterkina, I. D. Borchenko // Uchenye zapiski ZabGU. – № 2 (55). – 2014. – S. 107–111.

2. Фейнберг А. Русский день в Давосе: санкции, реформы и новая бизнес-культура [Электронный ресурс] / Антон Фейнберг, Олег Макаров // РБК : сайт. – 2017. – 19 янв. – Режим доступа: <https://www.rbc.ru/economics/19/01/2017/5880e7b09a794757cd69ac58> (дата обращения: 10.07.2018).

Feynberg A. Russkiy den v Davose: sanktsii, reformy i novaya biznes-kultura [Elektronnyy resurs] / Anton Feynberg, Oleg Makarov // RBK : sayt. – 2017. – 19 yanv.

3. **Об итогах** работы управления культуры области, государственных учреждений культуры и искусства, органов культуры муниципальных образований области в 2017 году, задачах отрасли на 2018 год : Информ.-аналит. докл. [Электронный ресурс] / Управление культуры Белгородской области. – Режим доступа: <https://yadi.sk/d/tEe0pBAc3X8sRV> (дата обращения: 11.07.2018).

Ob itogah raboty upravleniya kultury oblasti, gosudarstvennyh uchrezhdeniy kultury i iskusstva, organov kultury munitsipalnyh obrazovaniy oblasti v 2017 godu, zadachah otrasli na 2018 god : Inform.-analit. dokl. [Elektronnyy resurs] / Upravlenie kultury Belgorodskoy oblasti.

4. **Елицина Е. Ю.** Электронные услуги библиотек / Е. Ю. Елицина. – Санкт-Петербург : Профессия, 2010. – 304 с.

Elisina E. Yu. Elektronnyye uslugi bibliotek / E. Yu. Elisina. – Sankt-Peterburg : Professiya, 2010. – 304 s.

5. **Библиотеки** в соцмедиа: куда двигаться дальше? // Унив. кн. – 2013. – № 7. – С. 56–57.

Biblioteki v sotsmedia: kuda dvigatsya dalshe? // Univ. kn. – 2013. – № 7. – С. 56–57.

6. **Методические** рекомендации по введению в муниципальных библиотеках Белгородской области норм времени на работы, выполняемые в социальных сетях [Электронный ресурс] / Белгородская государственная универсальная научная библиотека. – Режим доступа: <http://sitenev.bgunb.ru/VMethodist/index.files/resource/research/prilozhenie2.pdf> (дата обращения: 11.07.2018).

Metodicheskie rekomendatsii po vvedeniyu v munitsipalnyh bibliotekah Belgorodskoy oblasti norm vremeni na raboty, vypolnyaemye v sotsialnyh setyah [Elektronnyy resurs] / Belgorodskaya gosudarstvennaya universalnaya nauchnaya biblioteka.

7. **Проект** «Правил поведения сотрудников библиотеки в социальных сетях» [Электронный ресурс] // Коммерсант.ру. – Режим доступа: <https://www.kommersant.ru/doc/3287666> (дата обращения: 09.07.2018).

Proekt «Pravil povedeniya sotrudnikov biblioteki v sotsialnyh setyah» [Elektronnyy resurs] // Kommersant.ru.

8. **Амлинский Л. З.** Дистанционное библиотечно-информационное обслуживание: каким ему быть? // Науч. и техн. б-ки. – 2012. – № 11. – С. 18–24.

Amlinskiy L. Z. Distsionnoe bibliotечно-informatsionnoe obsluzhivanie: kakim emu byt? // Nauch. i tehn. b-ki. – 2012. – № 11. – С. 18–24.

9. **Дворкина М. Я.** Дистанционное библиотечное обслуживание: сущность и реализация в современных условиях / М. Я. Дворкина, Е. Ю. Елицина // Библиотековедение. – 2015. – № 5. – С. 38–43.

Dvorkina M. Ya. Distsionnoe bibliotечноe obsluzhivanie: sushchnost i realizatsiya v sovremennyh usloviyah / M. Ya. Dvorkina, E. Yu. Elisina // Bibliotekovedenie. – 2015. – № 5. – С. 38–43.

10. **АИС** «Единое информационное пространство в сфере культуры» : проект Министерства культуры Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://all.culture.ru/> (дата обращения: 13.07.2018).

AIS «Edinoe informatsionnoe prostranstvo v sfere kultury» : proekt Ministerstva kultury Rossiyskoy Federatsii [Elektronnyy resurs].

11. **«Культурный регион»** : проект по созданию единой инфраструктуры в области культуры и туризма. – Режим доступа: <https://bel.cultreg.ru/> (дата обращения: 18.11.2018).

«Kulturnyy region» : proekt po sozdaniyu edinoy infrastruktury v oblasti kultury i turizma.

12. **Дворкина М. Я.** Тенденции развития организационной структуры управления обслуживанием областных и краевых библиотек Российской Федерации / М. Я. Дворкина // Библиотековедение. – 2018. – № 1. – С. 16–22.

Dvorkina M. Ya. Tendentsii razvitiya organizatsionnoy struktury upravleniya obsluzhivaniem oblastnykh i kraevykh bibliotek Rossiyskoy Federatsii / M. Ya. Dvorkina // Bibliotekovedenie. – 2018. – № 1. – S. 16–22.

13. **Тикунова И. П.** Организация нормирования труда в библиотеке : сб. норматив., метод. и информ. материалов / Министерство культуры Российской Федерации, Межведомственная рабочая группа по разработке предложений по инновационному развитию библиотек, Российская государственная библиотека ; И. П. Тикунова. – Москва : Пашков дом, 2017. – 454 с.

Tikunova I. P. Organizatsiya normirovaniya truda v biblioteke : sb. normativ., metod. i inform. materialov / Ministerstvo kultury Rossiyskoy Federatsii, Mezhhvedomstvennaya rabochaya gruppa po razrabotke predlozheniy po innovatsionnomu razvitiyu bibliotek, Rossiyskaya gosudarstvennaya biblioteka ; I. P. Tikunova. – Moskva : Pashkov dom, 2017. – 454 s.

Olga Kholkhunova, Head of Local History Department, Chernyanka Central Regional Library;

meduzznik@mail.ru

7, Oktyabrskaya pl., 309560 Chernyanka, Belgorod Region, Russia