

Системный подход к обеспечению качества информационно-библиотечного обслуживания

По праву XXI век назван ЮНЕСКО Веком Качества. По существу, высокое качество в современных условиях – объективная необходимость, имеющая приоритетное значение. Еще в начале 20 века русский философ Иван Александрович Ильин сказал: «... русскому народу есть только один исход и одно спасение — возвращение к качеству и культуре. Ибо количественные пути исхожены, выстраданы и разоблачены, и количественные иллюзии на наших глазах изживаются до конца».

Современные общедоступные библиотеки как центры информационной, культурной, социальной работы имеют самые разнообразные возможности внести свой вклад в устойчивое развитие во многих сферах и на всех уровнях. Обеспечивая доступ к качественной, объективной и социально-значимой информации они содействуют приобретению новых знаний, получению дополнительного и инновационного образования, приобщению к культурным ценностям, создают условия для интеллектуального и межличностного общения.

В то же время библиотеки переживают достаточно сильное влияние со стороны быстро меняющейся внешней среды:

- Бурное развитие информационных технологий;
- Появление множества конкурентов, прежде всего, в сфере информационных услуг и досуговой деятельности, а это значительно расширило для пользователя возможность выбора;
- Существенные изменения в поведении пользователей библиотек как результат технологического прогресса, затронувший практически все сферы человеческой деятельности.

В условиях Федерального закона №83 «О внесении в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» и формирования государственного (муниципального) задания изменился не только правовой статус библиотек, но и

механизм их финансирования. Сегодня библиотеки перешли от финансирования по сметкам финансированию, ориентированному на результат.

Все это привело к необходимости точного определения своей ниши в социокультурном и информационном пространстве, пересмотра правил и параметров работы, разработки критериев оценки эффективности библиотечной деятельности и качества предоставляемых услуг.

Очевидно, что перспективы имеют лишь те библиотеки, которые обеспечивают качественное обслуживание, расширяют ассортимент традиционных услуг и создают новые виды продукции и услуг, доказывая тем самым свою значимость и полезность обществу. Так же качественный подход к деятельности библиотеки является самым эффективным средством снижения издержек.

Каждая библиотека ищет новые подходы, пути и методы, которые позволили бы ей развиваться, быть успешной в условиях конкуренции. Большинство современных концепций повышения эффективности деятельности базируются на теории, методологии и практике управления качеством.

Таким образом, проблема качества библиотечного обслуживания и эффективности библиотечной деятельности не только приобретают особую актуальность, но и переходит из теоретических дискуссий в практическую область применения.

Вопросы оценки эффективности деятельности библиотеки и качества предоставляемых услуг уже давно в центре внимания Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского. Работа по решению этих вопросов ведется по двум основным направлениям:

1. Создание системы управления качеством внутри Центральной городской библиотеки им. В.В. Маяковского.

2. Создание условий для обеспечения качества библиотечного обслуживания в общедоступных библиотеках Санкт-Петербурга.

Для изучения (освоения, рассмотрения, исследования) темы качества библиотечных услуг наша библиотека инициировала проведение серии научно-практических конференций под общим названием «Менеджмент качества в библиотеке».

Первая научно-практическая конференция «Менеджмент качества путь к успешной библиотеке» была проведена в 2007 г. На этой конференции были рассмотрены, в основном, теоретические аспекты данного вопроса. После проведенной конференции

усилился интерес библиотечного сообщества к данной теме. Поэтому во второй научно-практической конференции «Менеджмент качества и деятельность библиотек», которая прошла в 2009 году, приняли участие не только специалисты из библиотек 23 регионов России, но и специалисты из Германии, США, Украины, Белоруссии.

Тема третьей конференции продиктована Федеральным законом №83-ФЗ от 8 мая 2010 г. Реорганизация государственных учреждений, которая началась с момента вступления в силу Федерального закона №83-ФЗ, вызвала много вопросов в среде библиотечного сообщества.

В связи с этим перед библиотеками возникла необходимость не только определять количественные показатели библиотечных услуг, но и создавать эффективную систему качества услуг, разрабатывать Стандарты качества услуг библиотечного обслуживания.

Одним из итогов проведенных научно-практических конференций стала разработка документа «Руководство по системе управления качеством библиотечно-информационного обслуживания пользователей общедоступных библиотек». Это результат совместного труда двух библиотек: Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского (Санкт-Петербург) и Центральной городской универсальной научной библиотеки им. Н.А. Некрасова (Москва). Это документ обобщающий достижения целого ряда других российских библиотек в области менеджмента качества. При подготовке этого документа были учтены замечания и предложения библиотек страны.

Руководство направлено на решение общих вопросов организации системы управления качеством информационно-библиотечного обслуживания пользователей общедоступных библиотек. Так как основной задачей библиотек является предоставление качественных информационно-библиотечных услуг, отвечающих потребностям пользователей.

В документе представлены описание основных видов государственных услуг (работ) информационно-библиотечного обслуживания пользователей общедоступных библиотек, критерии и индикаторы их качества.

Основные положения данного Руководства соответствуют рекомендациям «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки» (РБА, 2008 г.), учитывают требования и рекомендации комплекса действующих международных и национальных стандартов серии 9000 под общим названием «Системы менеджмента качества», а также СИБИД.

Руководство по качеству выполняет функцию постоянного справочного материала при внедрении системы качества, поддержании ее в рабочем состоянии и совершенствовании. В Руководстве по качеству дано общее описание системы качества и составляющих ее подсистем (планирование качества, управление качеством, обеспечение и улучшение качества).

Руководство по качеству – это концептуальный главный документ, содержание которого дает представление о библиотеке, является ее визитной карточкой.

Значительным результатом последней конференции можно считать предложение участников о создании в рамках Российской библиотечной ассоциации структуры организующей сбор, анализ, обобщение и подготовку предложений по разработке системы показателей оценки деятельности библиотек и библиотечно-информационного обслуживания с учетом российской и международной практики. А также было предложено приступить к разработке документа, в котором будут обобщены достижения ряда российских библиотек и учтена международная практика в области менеджмента качества.

Совет Российской библиотечной ассоциации поддержал данную инициативу и утвердил состав Межсекционной рабочей группы РБА по разработке системы показателей/индикаторов оценки деятельности библиотек и библиотечно-информационного обслуживания в мае 2012 г. Возглавила межсекционную рабочую группу заместитель директора по развитию ЦГПБ им. В.В. Маяковского, штаб-квартира группы располагается на базе библиотеки.

За время работы Межсекционной рабочей группы было подготовлено пособие для руководителей библиотек «Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания», проект которого широко обсуждался среди библиотечной общественности.

Разработана анкета для Всероссийского исследования состояния дел в Центральные библиотеках РФ по оценке эффективности деятельности библиотечно-информационного обслуживания, которая предложена для заполнения библиотекам страны.

Неотъемлемым условием для создания системы управления качеством является проведение социологических опросов качества информационно-библиотечного обслуживания и культурно-просветительной деятельности.

Поэтому первым этапом разработки системы управления качеством в Центральной городской публичной библиотеке им. В.В. Маяковского стало определение потребительских требований и предпочтений в отношении качества услуг предоставляемых библиотекой. С этой целью, в течении ряда лет проводится анкетирование пользователей библиотеки.

Исследование показывает, что в целом пользователи библиотеки положительно оценивают ее работу, но в тоже время были высказаны пожелания по улучшению комфортности предоставления библиотечных услуг.

Например, по результатам исследования был изменен режим работы библиотеки:

- Увеличилось время работы библиотеки;
- Библиотека работает без выходных дней.

Кроме этого был снижен возрастной ценз пользователей до 14 лет, организованы WIFI зоны, внедрен ряд новых виртуальных услуг.

Одна из них - «Абонемент on-line». Смысл этой услуги – в предоставлении читателю возможности забронировать себе издание по телефону или через сеть Интернет и в течение 3-х дней получить его на дом. Вся деятельность проекта «Абонемент on-line» сконцентрирована на достижении максимальной комфортности пользования всеми ресурсами библиотеки. Использование Интернет-сервисов позволяет нашей библиотеке идти в ногу со временем.

«Виртуальный читальный зал» открывает пользователям библиотеки удаленный доступ с домашних компьютеров к полнотекстовым подписным базам данных таких как, Интегрум, БиблиоРоссика, EstView и др. Для удаленной работы с базами данных пользователю необходимо иметь читательский билет библиотеки и получить индивидуальные логин и пароль при личном посещении или в удаленном режиме на сайте библиотеки. После регистрации читатель имеет возможность работать с информационными ресурсами, перечень которых представлен на сайте библиотеки.

В 2013 году начата выдача электронных книг через систему ЛитРесс, в которой собрана художественная и популярная литература. Пользователь получает доступ к системе через библиотеку, выбирает книгу и читает на любом компьютере или мобильном устройстве в библиотеке или дома.

В 2012 году запущен проект «Электронная библиотека», целью которого является расширение доступа пользователей к ценным библиотечным фондам, что будет способствовать повышению качества информационного обслуживания и

самообслуживания пользователей.«Электронная библиотека» организуется по коллекционному принципу: включает массивы электронных документов, отобранных по проблемно-тематическому признаку, например, по теме «Петербурговедение», или по виду документов, составляющих целостную и значимую в том или ином отношении коллекцию библиотечного фонда («Ноты редкие» ЦГПБ им. В. В. Маяковского)

Создан ряд виртуальных тематических путеводителей. Например «Вдоль Фонтанки-реки. Гвардия в Петербурге».

Исследование удовлетворенности качеством обслуживания проводится библиотекой ежегодно. Его результаты стали основой для разработки и корректировки Политики в области качества ЦГПБ им. В.В. Маяковского, обязательного документа системы управления качеством.

Одним из средств обеспечения качества продукции и услуг в библиотеках является стандартизация. Сегодня каждая библиотека вправе самостоятельно разработать комплекс внутренних стандартов обслуживания, нормативно обеспечивая качество продукции и услуг.

Закрепление обязательного минимума в Стандарте позволит гарантировать всем потребителям библиотечных услуг равные права и возможности по их получению, где бы этот гражданин ни проживал, и где бы ни находилось юридическое лицо.

Поэтому наша библиотека активно работает над созданием Стандарта качества библиотечного обслуживания населения Санкт-Петербурга.

С целью упорядочения и приведения к единообразию отчетной документации в библиотеке им.В.В. Маяковского разработана и с 2007 г. внедрена унифицированная форма отчета структурных подразделений. Благодаря этому соблюдается единообразие управленческих документов библиотеки, оптимизируется процесс планирования и отчетности. Это позволяет проводить мониторинг состояния ресурсов библиотеки, выполнения количественных и качественных показателей по государственному заданию.

Одним из обязательных условий достижения качества и эффективности деятельности библиотеки является непрерывное обучение персонала, как основного ресурса библиотеки. Для обеспечения необходимого уровня компетентности сотрудников в библиотеке создана и работает система повышения квалификации. Она включает:

- курсы повышения квалификации, которые организуются совместно Институтом

культурных программ Санкт-Петербурга;

- мероприятия в рамках Школы профессионального мастерства Центральной городской публичной библиотеки им. В. В. Маяковского;
- участие сотрудников библиотеки в профессиональных мероприятиях международного и всероссийского уровней;
- регулярная производственная учеба.

Уровень подготовки персонала определяется на основе аттестации рабочих мест и сотрудников.

С целью улучшения системы внутреннего информирования и организации эффективной системы взаимодействия отделов библиотеки на основе новых информационных технологий в ЦГПБ им. В. В. Маяковского был создан и успешно функционирует внутрибиблиотечный корпоративный сайт. На сайте каждый работник библиотеки может ознакомиться со структурой библиотеки, с нормативно-регламентирующими документами, локальными актами, узнать информацию о предстоящих мероприятиях и событиях. Также на корпоративном сайте содержится информация о сотрудниках библиотеки. Кроме этого сайт позволяет осуществить коммуникацию между отделами.

Таким образом, сегодня с уверенностью можно сказать, что в Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского сложилась и эффективно действует система управления качеством.

Центральная городская публичная библиотека им. Маяковского, являясь методическим центром для общедоступных библиотек Санкт-Петербурга уже давно пришла к пониманию того, что повышение качества услуг, разработка системы управления качеством на уровне одной библиотеки, пусть и самой крупной из общедоступных библиотек города, не сможет изменить ситуацию, при которой престиж библиотек у городского населения падает, сокращается количество пользователей, т.е. ту ситуацию, в которой мы оказались с начала 2000-х годов. Поэтому повышение качества библиотечных услуг на общегородском уровне стало одним из приоритетных направлений деятельности библиотеки им. Маяковского. Главным инструментом реализации этой идеи стало создание Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб).

Корпоративная сеть общедоступных библиотек Санкт-Петербурга – это добровольное объединение общедоступных библиотек города, основная цель которого повышение качества и оперативности библиотечно-информационного обслуживания населения Санкт-Петербурга. Создание Корпоративной сети библиотек позволило выйти на качественно новый уровень обслуживания пользователей.

Идея Единой системы обслуживания в масштабах одного города далеко не нова. Особенно известно ее успешное применение в библиотеках Германии, Финляндии.

В тоже время проект объединения в единую сеть 196 библиотек и организации совместной книговыдачи этими библиотеками, да еще в течение такого короткого срока – бесспорно один из самых масштабных и даже амбициозных. Финансирование этого проекта стало возможным благодаря Программе модернизации общедоступных библиотек Санкт-Петербурга, реализуемой по инициативе Правительства города с 2006г.

Основополагающий документ, по которому живут и развиваются общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга сегодня, это «Концепция развития обслуживания населения Санкт-Петербурга общедоступными библиотеками на период с 2009 – 2015 годы».

Главная цель обозначенная в Концепции: «...создание единого информационного пространства Санкт-Петербурга и устранение имеющегося противоречия между обособленной работой библиотек и необходимостью населения иметь доступ к библиотечно-информационным услугам и ресурсам по месту работы, отдыха и жительства».

Таким образом, создав Корпоративную сеть библиотеки Санкт-Петербурга получили возможность:

1. Совместно создавать и использовать электронные ресурсы.
2. Внедрить новые электронные услуги.
3. Предоставить все это удаленным пользователям.

Для обеспечения доступа жителям города к информационным ресурсам и сервисным услугам КСОБ СПб, а также для представления в информационном пространстве России библиотек Санкт-Петербурга создан интернет-портал. На портале размещается информация обо всех общедоступных библиотеках города, организуется доступ к их сайтам. Предусмотрена возможность поиска библиотек через интерактивную карту. Через портал предоставляется доступ к информационным ресурсам, отражающим фонды библиотек; тематическим ресурсам (краеведческим,

социально-правовым); полнотекстовым базам данных. Одним из основных достижений этого этапа развития Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга мы считаем внедрение сервисных услуг для удаленных пользователей, что значительно повышает доступность информации для населения и соответственно качество предоставления услуг.

Пользователи портала могут воспользоваться:

- услугамислужбы виртуальной справки;
- доставкой издания или копии его фрагмента в любую библиотеку (ЭДД);
- Межбиблиотечным абонементом;
- возможностью забронировать издание в библиотеке, читателем которой он является;
- кроме того, в удаленном доступе читатели библиотек – участников Корпорации могут воспользоваться корпоративными полнотекстовыми внешними базами данных, таких как Интернет-библиотека СМИ «Паблик.ру», «Интегрум» и т.д.

В настоящее время идет работа над созданием корпоративной электронной библиотеки.

Достижению качественно нового уровня библиотечно-информационного обслуживания населения Санкт-Петербурга во многом способствует то, что услуги КСОБСПб представлены на портале государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга, и перечень их будет расширяться. Сегодня на портале государственных услуг можно воспользоваться услугами поиска в корпоративном электронном каталоге и электронной библиотекой ЦГПБ им. Маяковского.

Планируется подключение услуг продления, бронирования изданий и он-лайнной записи в библиотеку. Все это является составной частью плана перехода на Единую автоматизированную систему обслуживания.

Сегодня можно уверенно говорить о том, что все усилия по созданию и развитию Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга не напрасны, и это подтверждено цифрами: на фоне общероссийской тенденции к сокращению количества пользователей библиотек, общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга по итогам 2012г. демонстрируют прирост по таким показателям как «читатели библиотек» и «количество посещений».

В настоящее время идет работа над реализацией Концепции создания Городской автоматизированной информационной системы библиотечного обслуживания, которая даст возможность:

- осуществлять книговыдачу во всех общедоступных библиотеках Петербурга на основе единого читательского билета;
- обеспечить доступ к распределенному фонду и к электронным ресурсам во всех библиотеках, в том числе к полнотекстовым;
- предоставлять пользователям новые современные сервисы;
- развивать систему самообслуживания на основе RFID-технологий.

Очевидно, что создание Городской автоматизированной системы библиотечного обслуживания предполагает работу всех библиотек не только по единой технологии, но и по единым стандартам качества предоставляемых услуг. Стандарт определяет минимально необходимые требования к содержанию и направлениям библиотечного обслуживания, к перечню реализуемых услуг, качеству и форме их предоставления.

Предоставление информации в ответ на запросы пользователей – ведущее направление работы библиографических служб публичных библиотек и важное направление (наряду с выдачей документов) для отделов обслуживания.

Поэтому с целью повышению качества библиотечно-информационного обслуживания первым был разработан и в 2012 году утвержден Дирекцией Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга «Стандарт информационно-библиографического обслуживания Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга». Стандарт определяет минимальный перечень из 11 информационно-библиографических услуг, обязательных для всех библиотек корпоративной сети города, количественные и качественные критерии их оценки:

- Предоставление доступа к различным элементам СБА библиотеки (КСОБ СПб);
- Справочно-библиографическое обслуживание;
- Организация обслуживания по системе ИРИ (информирование);
- Организация мероприятий и процессов массового и группового информирования;
- Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий;
- Составление списков литературы;

- Подготовка тематической полнотекстовой подборки (дайджеста);
- Предоставление письменной аналитической или фактографической справки;
- Предоставление услуги по ЭДД;
- Индивидуальные консультационные услуги;
- Обучающие занятия.

Стандартом закреплено распределение ответственности между структурными подразделениями библиотек в области выполнения информационных запросов (по степени сложности и тематической специфике), а также дается строгое толкование содержательного наполнения каждой услуги.

Задача стандарта – обеспечить во всех библиотеках Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга единый уровень требований к справочной и консультационной работе, единый подход к статистическому учету показателей этой работы и оценке качества работы библиографических служб.

Первые положительные итоги внедрения Стандарта уже очевидны:

- удалось добиться единообразного учета справочно-библиографической работы в библиотеках Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга;
- достигнуто единообразное понимание специфики справки, выполненной с использованием поискового аппарата библиотеки, то есть являющейся информационно-библиографической услугой, не зависимо от того, специалистами какого отдела она выполнена.

Учет этих справок стал проводиться отдельно от учета других видов справок. Это позволило более содержательно судить о реальных трудозатратах, степени сложности выполняемой работы, существенно снизить уровень недостоверности статистических показателей. Это дало более прочную основу для сравнительной оценки деятельности библиотек Санкт-Петербурга в области информационного обслуживания пользователей.

Важным этапом внедрения Стандарта информационно-библиографического обслуживания является аудит. Главный результат аудита – осуществление оценки организации информационного обслуживания в библиотеках на основе единых требований. Это позволяет определить направления совершенствования информационного обслуживания в каждой отдельной библиотеке, а в итоге – работает на повышение уровня доступности информационного обслуживания во всей сети публичных библиотек города.

Стандарт оценен профессиональным библиотечным сообществом Российской Федерации и рекомендован в качестве практического приложения к пособию для руководителей библиотек «Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания», выпущенному Российской библиотечной ассоциацией в 2013 г.

Работа по стандартизации деятельности общедоступных библиотек Санкт-Петербурга продолжается. В настоящее время разрабатываются стандарты на сервисные услуги, предоставляемые через портал КСОБ СПб.

Подготовлен проект Стандарта «Централизованный межбиблиотечный абонемент КСОБ СПб», определяющий виды доступных по МБА изданий, порядок осуществления заказа и координации участников выполнения услуги, порядок доставки изданий.

Ведется подготовительная работа по разработке Стандарта качества библиотечного обслуживания в рамках Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга» и «Стандарта качества корпоративных электронных информационных ресурсов».

Эти документы послужат основой для оценки качества услуг Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.

Таким образом, работа по повышению качества библиотечного обслуживания как внутри Центральной городской публичной библиотеки им.В.В. Маяковского, так и на общегородском уровне сливаясь в единую систему, становится действенным инструментом для привлечения населения в библиотеки Санкт-Петербурга.