

Министерство культуры Хабаровского края  
Краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры  
«Дальневосточная государственная научная библиотека»

УТВЕРЖДАЮ

И. о. генерального директора  
Краевого государственного  
бюджетного научного учреждения  
культуры «Дальневосточная  
государственная научная  
библиотека»



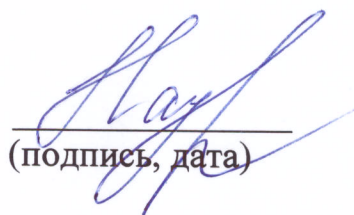
/ Г.В. Старкина

2020 г.

ОТЧЁТ  
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В  
ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕКАХ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ В  
КОНТЕКСТЕ СОВРЕМЕННЫХ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ  
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ  
(промежуточный, 2020)

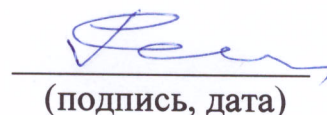
Зам. генерального директора



(подпись, дата)

Р. В. Наумова

Руководитель и исполнитель НИР,  
канд. педагогических наук, доцент,  
ст. научный сотрудник отдела  
научно-исследовательской и  
научно-методической работы



(подпись, дата)

Т. А. Ромашкина

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Термины и определения	2
2.	Введение	4
3.	Основные положения руководства РБА по обеспечению качества информационно-библиотечного обслуживания	5
4.	Основная часть	21
4.1	Цели и задачи исследования	21
4.2	Методика и методы исследования	22
4.3	Сведения о респондентах	23
4.4	Содержание процесса выполнения НИР	24
5.	Приложения	24
6.	Список литературы	30

### 1. Термины и определения

– **Автоматизированное рабочее место (АРМ)** – компьютеризированное рабочее место, предназначенное для поиска необходимой информации и способствующее осуществлению комфортного доступа к совокупности информационных ресурсов. Различают служебный АРМ (библиотечного специалиста) и АРМ читателя (пользователя).

– **База данных** - совокупность структурированных данных, записанных на машиночитаемом носителе информации по общим правилам их описания, хранения и использования, предназначенная для оперативного решения разнородных задач в процессе удовлетворения информационных потребностей пользователя.

– **Библиотека** – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотека может быть самостоятельным учреждением или структурным подразделением предприятия, учреждения, организации.

– **Библиотечная услуга** – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющая определенную потребность пользователя библиотеки.

– **Библиотечный каталог** – перечень произведений печати и других документов, имеющих в фонде библиотеки, составленный по определенному принципу и раскрывающий состав и содержание библиотечных фондов. По форме каталоги могут быть карточными, блок-карточными (состоящими из отдельных карточек, скрепленных по краям зажимами), книжными и электронными.

– **Библиотечный фонд** - систематизированная совокупность документов, соответствующая задачам, типу, профилю библиотеки, формируемая для хранения и использования.

– **Документ** - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.

– **Индикатор качества** – показатель, используемый для определения соответствия и качества предоставляемой услуги запросу пользователя.

– **Информационная деятельность** - совокупность процессов сбора, преобразования, хранения, поиска и распространения информации, систематически осуществляемых отдельными лицами, группой лиц или учреждением (библиотекой, органом НТИ и др.).

– **Информационная услуга** – услуга, ориентированная на удовлетворение информационных потребностей пользователей путем предоставления информационных продуктов.

– **Информационно-библиотечная услуга** (как единица учета, нормативный показатель) – результат библиотечной деятельности по удовлетворению информационных потребностей пользователей библиотеки.

– **Информационно-библиотечное обслуживание** – удовлетворение информационных, культурно-просветительских потребностей населения и содействие различным формам образования и самообразования путем предоставления доступа к информационным ресурсам библиотек.

– **Качество** – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которая отражает способность библиотеки удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности.

– **Качество информационно-библиотечной услуги** – степень полноты, оперативности, точности и удобства предоставления услуги пользователю.

– **Критерии качества** - показатели, по которым на основе индикаторов качества оценивается соответствие библиотечно-информационных услуг потребностям пользователей.

– **Поисковые средства** – инструменты, с помощью которых осуществляется процесс выявления документов (информации), соответствующих поступившему запросу пользователя.

– **Пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

– **Регламентирующие документы** - совокупность принятых в организации документально зафиксированных норм, обеспечивающих качество управленческих и производственных процессов, создаваемых продуктов и услуг, используемых информационных ресурсов.

– **Система управления качеством** – совокупность организационной структуры, методов, процессов и ресурсов, используемых библиотекой в

процессе информационно-библиотечной деятельности в целях обеспечения качественного удовлетворения потребностей пользователей.

– **Эффективность работы** – уровень достижения библиотекой поставленных целей с учетом потребностей пользователей.

– **Измерение эффективности работы библиотеки** – инструмент контроля, который позволяет определить, как библиотека движется к цели, поставленной при планировании качества работы.

## 2. Введение

Проблемы эффективности библиотечной деятельности и качества информационно-библиотечного обслуживания приобрели особую актуальность, и стали одним из приоритетов нового времени. Эти проблемы активно разрабатываются в мировой практике и в России применительно к библиотекам разного типа. В условиях интеграции России в мировое информационное пространство и возникновения профильной для библиотек конкурентной среды освоение и применение новых методов управления и обеспечения качества обслуживания приобретает особую актуальность.

Главная проблема, с которой сталкиваются отечественные библиотеки, разрабатывающие систему менеджмента качества продукции и услуг, вызвана необходимостью перестройки различных аспектов деятельности, изменение психологии исполнителей и формирование принципиально новой организационной культуры.

Библиотеки, в чьи задачи входит обеспечение доступа к качественной, объективной и актуальной информации по всем областям знаний, признаются не только одним из ключевых инструментов построения информационного общества, но и одним из его базовых элементов.

Современные общедоступные библиотеки являются центрами информации, дополнительного и инновационного образования, широкого культурного и межличностного общения, обеспечивают доступ к

информации на разных носителях, способствуют приобретению новых знаний.

Основу библиотечной деятельности составляет предоставление пользователям библиотек и другим заинтересованным лицам библиотечно-информационных услуг, в процессе потребления которых окончательно проявляется их качество и эффективность.

### **3. Основные положения руководства РБА по обеспечению качества информационно-библиотечного обслуживания**

#### *3.1. Библиотечное обслуживание, библиотечно-информационные услуги.*

Библиотечно-информационные услуги, удовлетворяя потребности пользователей в информации, образовании и культуре, становятся каналом социальной коммуникации и как средство информационного сервиса способствуют повышению человеческого потенциала, а также созданию дополнительного общественного продукта, продвижению идей развития общества.

Предоставляя конкретные услуги пользователей, библиотека не только должна соответствовать существующим информационным потребностям общества, но и, будучи социокультурным институтом общества, участвовать в формировании этих потребностей.

При этом как живая и динамично развивающаяся структура библиотека способна заполнить собою едва ли не любую социальную нишу.

Развитие телекоммуникационных технологий в библиотечной сфере существенно расширило границы обслуживания пользователей, предоставив возможности доступа к значительному количеству территориально удаленных ресурсов, использование которых в традиционной среде нередко затруднено, таким как полные тексты книг и периодических изданий, электронные публикации (не имеющие печатных аналогов), фактографические, адресные, справочные базы данных, новостная,

реферативная и библиографическая информация, каталоги библиотек и издательств, изображения и т.д.

Однако некоторые параметры, прежде всего, относящиеся к данным об электронных ресурсах и услугах и не одинаково характеризующие в настоящее время деятельность библиотек в силу различных причин, могут быть определены в качестве цели, к которой необходимо стремиться, т. к. каждой библиотеке приходится культивировать позитивный подход к своей «непохожести» (бренду) как движущей силе изменений и развития.

Следствием радикальных изменений, вызванных развитием и использованием информационных технологий, широким внедрением в библиотечную практику электронных ресурсов, явилась необходимость переосмысления роли традиционных библиотек в организации обслуживания пользователей, обеспечить создание системы комплексного обслуживания в режимах локального и удаленного доступа к информации и документам на любом носителе, повысить качество информационно-библиотечной деятельности и обслуживания пользователей в условиях постоянно растущего объема мировых информационно-сетевых ресурсов.

В условиях Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» (далее - № 83-ФЗ) и формирования государственного (муниципального) задания перспективы развития каждой библиотеки также неизбежно связываются с повышением качества и ассортимента традиционных и созданием новых видов продукции (работ) и услуг, позволяющих выдерживать конкуренцию с другими аналогичными участниками рынка на основе установления нового типа отношений как с внешней, так и с внутренней средой и одновременно осваивать новые механизмы организации и управления практически по всем направлениям.

Изменение параметров работы и правил определяют необходимость пересмотра и основных принципов и характеристик профессии,

ориентированной на оказание библиотечных услуг: каждый работник библиотеки должен отчетливо осознавать необходимость перемещения акцентов в работе на инновационные библиотечные технологии и подчиняться задачам сегодняшнего дня. Необходимость заново оценить такие аспекты как планирование, организационная структура библиотеки, работа с персоналом, повышение престижности библиотеки и профессии библиотекаря осознали многие отечественные и зарубежные специалисты.

Актуальность проблемы оценки эффективности библиотечной деятельности и качества услуг, предоставляемых пользователям библиотек, способствует тому, что многие нормативные разработки «приходят» в библиотеки из различных сфер жизнедеятельности (производственная сфера, бизнес, образование и др.).

Библиотеки, как и другие организации – поставщики услуг, должны уметь доказывать, что выделенные им средства используются на выполнение правильно сформулированных целей и задач наиболее эффективным образом, что они предлагают услуги высокого качества. С повышением качества услуг связана возможность сохранения позиций библиотек на информационном рынке.

В этой связи проблема качества библиотечного обслуживания и эффективности библиотечной деятельности не только приобретает особую актуальность, но и переходит из теоретических дискуссий в практическую область применения.

Информационно-библиотечное обслуживание предусматривают осуществление следующих видов деятельности:

– предоставление пользователям (в том числе удаленным полной и ясной информации о библиотеке, правилах пользования, информационно-библиотечных ресурсах, об основных и дополнительных услугах (включая их полный перечень), о порядке и условиях предоставления услуг;



- выдача документов в печатном и электронном виде во временное пользование физическим и юридическим лицам в соответствии с законодательством РФ;
- обеспечение доступа пользователей к локальным и глобальным информационным ресурсам в соответствии с законодательством РФ;
- предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек;
- справочно-библиографическая и консультационная помощь пользователям при поиске и выборе источников информации;
- предоставление специально оборудованных рабочих мест, в том числе автоматизированных, для самостоятельной работы пользователей;
- организация книжных и иных выставок с целью информирования и просвещения пользователей;
- проведение культурно-просветительских мероприятий для населения (презентаций, фестивалей, конкурсов, круглых столов и др.

### ***3.2. Виды информационно-библиотечных услуг, индикаторы и критерии их качества***

<b>Виды государственных услуг</b>	<b>Наименование индикатора</b>	<b>Критерий качества</b>
Работа по формированию и учету фондов библиотеки	Доступность информационно-библиотечных ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие содержания библиотечного фонда запросам пользователей;</li> <li>- наличие в составе фонда документов на разных носителях;</li> <li>- доступность новых поступлений для пользователей;</li> <li>- наличие открытого доступа к библиотечному фонду;</li> <li>- наличие доступа к электронным</li> </ul>

		ресурсам библиотеки, в т. ч. удаленным пользователям
Работа по библиографической обработке документов и организации каталогов	Электронный каталог библиотеки	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и пополнение электронного каталога;</li> <li>- доступность электронного каталога для пользователей, в том числе удаленных, в сети Интернет</li> </ul>
Работа по обеспечению физического сохранения и безопасности фонда библиотеки	Сохранность фонда	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение условий для хранения документов в соответствии с установленными нормативами размещения, освещения, температурно-влажностного режима, противопожарной безопасности;</li> <li>- изготовление микрокопий и цифровых копий документов оригиналов в соответствии с законодательством РФ;</li> <li>- проведение реставрации документов;</li> <li>- наличие системы защиты от несанкционированного выноса документов</li> </ul>
Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки	Доступность библиотеки для посещений	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие режима работы библиотеки потребностям пользователей;</li> <li>- удобство и функциональность организационной и технологической структуры библиотеки;</li> <li>- осуществление вне стационарного обслуживания пользователей;</li> <li>- обслуживание населения библиобусом</li> </ul>
	Доступность	- предоставление через сеть

	библиотеки для удаленных пользователей	<p>Интернет отдельных виртуальных информационно-библиотечных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставление достоверной и актуальной информации о библиотеке и ее услугах в сети Интернет (на собственном сайте, библиотечно-информационных порталах и на сайтах других организаций);</li> <li>- предоставление услуг межбиблиотечного абонемена (МБА);</li> <li>- предоставление услуг электронной доставки документов (ЭДД) в соответствии с законодательством РФ</li> </ul>
	Доступность информационно-библиотечных услуг для особых групп населения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- создание условий для обслуживания пользователей с ограниченными возможностями, в т.ч. приспособленность здания для посещения;</li> <li>- осуществление обслуживания пользователей на дому</li> </ul>
	Справочно-библиографическое и информационное обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставление справочно-библиографических услуг (справок, консультаций) пользователям библиотеки;</li> <li>- справочно-библиографическое обслуживание в режиме удаленного доступа (виртуальная справочная служба);</li> <li>- обучение пользователей информационной грамотности</li> </ul>
	Уровень технологического	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие компьютеризированных рабочих</li> </ul>

	обеспечения обслуживания пользователей	<p>мест, в т.ч. подключенных к Интернет, для самостоятельной работы пользователей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие собственного Интернет-сайта библиотеки, веб-страниц;</li> <li>- наличие средств для копирования и тиражирования документов по запросам пользователей;</li> <li>- наличие теле-, аудио-, видеоаппаратуры, презентационной техники, средств связи</li> </ul>
Услуга по реализации дополнительных профессиональных образовательных программ (повышение квалификации)	Уровень профессиональной подготовки персонала, в т.ч. ориентированного на обслуживание пользователей	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие системы повышения квалификации персонала;</li> <li>- наличие и выполнение профессиональных программ повышения квалификации</li> </ul>
Работа по проведению культурно-просветительских мероприятий (проведение фестивалей, выставок и т.п.)	Культурно-просветительские мероприятия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация мероприятий для пользователей в библиотеке;</li> <li>- организация мероприятий для пользователей в виртуальном режиме с использованием медиасредств;</li> <li>- организация выездных мероприятий</li> </ul>
Методическая работа в установленной сфере деятельности	Методическое обеспечение информационно-библиотечного обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие методической службы;</li> <li>- проведение аналитической и исследовательской работы;</li> <li>- обеспечение методической помощи (консультирование);</li> <li>- организация и проведение профессионально</li> </ul>

		<p>ориентированных мероприятий;</p> <p>- участие в профессиональных мероприятиях;</p> <p>- создание и выпуск профессионально ориентированных изданий</p>
Работа по созданию кино фото аудио мультимедийной и печатной продукции	Создание печатного и мультимедийного продукта	<p>- создание и выпуск печатных справочно-информационных и рекламных изданий для пользователей и населения</p> <p>-создание и выпуск мультимедийной продукции, в т.ч. размещение в сети Интернет</p>

### ***3.3. Основные факторы, влияющие на качества оказываемых услуг***

#### **3.3.1. Соответствие инфраструктуры библиотеки требованиям качества обслуживания**

Территориальное расположение библиотеки должно обеспечивать ее доступность для пользователей.

В библиотеке должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности пользователей и персонала, соблюдению санитарно-гигиенических норм, защиты ресурсов. Помещения должны быть оборудованы системами противопожарной защиты, лаконичными и понятными указателями о передвижении людей внутри здания.

#### **3.3.2. Состояние и сохранность документов библиотечного фонда**

Формирование фонда должно осуществляться в соответствии с потребностями населения.

Для пользователей должен быть обеспечен открытый доступ к документам при условии их сохранности.

При закрытом доступе к фонду должно быть обеспечено быстрое получение пользователем запрошенных документов.

Должно быть обеспечено получение документов, отсутствующих в фонде библиотеки через систему МБА, ЭДД.

Библиотека должна обеспечивать нормальное физическое состояние документов, хранящихся в фонде.

### 3.3.3. Оборудование и техника

Для размещения ресурсов и качественной организации производственных процессов библиотека должна быть обеспечена современными предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения:

- автоматизированными рабочими местами для персонала;
- автоматизированными рабочими местами для пользователей;
- средствами автоматизации библиотечных процессов;
- оборудованием для копирования и тиражирования документов;
- оборудованием для обработки и защиты документов;
- теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;
- средствами связи;
- канцелярской и оргтехникой;
- транспортными средствами.

Специальное оборудование и аппаратура должны отвечать требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным документам.

### 3.3.4. Квалификационные требования к библиотечным специалистам

Качество работы библиотеки зависит от квалификации персонала и укомплектованности штатного расписания. Структура и штатное расписание Библиотеки устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, а также выделяемых бюджетных средств. Библиотека вправе устанавливать научно обоснованные нормы времени на производственные процессы.

Система управления качеством обслуживания и эффективность работы библиотек требуют высококвалифицированных специалистов, владеющих современными технологиями.

### **3.3.5. Порядок информирования пользователей библиотеки**

Библиотека должна регулярно информировать население о своих целях и задачах, ресурсах, возможностях, текущей и перспективной деятельности.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" библиотека обязана довести до сведения населения свое наименование, местонахождение и режим работы (Ст. 9). Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством РФ и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информация о предоставляемых услугах должна включать их полный перечень, правила и условия предоставления и должна быть доступна для пользователя.

Способы информирования:

- Размещение информации на информационных стендах;
- Размещение информации в сети Интернет;
- Размещение информации в средствах массовой информации;
- Распространение рекламных проспектов (информационных буклетов и пр.).

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- правила пользования библиотекой;
- перечень услуг, предоставляемых пользователям;
- прейскурант дополнительных платных услуг.

Пользователь вправе потребовать необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах.

### ***3.4. Реализация системы управления качеством информационно-библиотечного обслуживания***

**Управление качеством** обслуживания осуществляется в соответствии со следующими принципами:

- ориентация на текущие и будущие потребности и ожидания реальных и потенциальных потребителей;
- установление долгосрочных и краткосрочных целей и задач, реализуемых библиотекой в соответствии с ее миссией;
- определение внутренних и внешних ресурсов, требуемых для достижения краткосрочных и долгосрочных целей;
- лидерство руководителя библиотеки, создающего высококвалифицированную внутреннюю среду на основе вовлечения и мотивации персонала библиотеки для решения поставленных задач;
- достижение желаемого результата путем управления материально-техническими, кадровыми, финансовыми, информационными ресурсами библиотеки;
- создание условий для постоянного улучшения деятельности библиотеки, управление на основе системного подхода к действиям и процессам, связанным с потребителями и направленным на достижение поставленных целей и задач;
- наличие системы контроля на всех этапах управления качеством: в процессе планирования, отчётности, создания и предоставления услуг, работы с пользователями, разработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;
- развитие связей и взаимодействия с другими организациями;
- принятие решений, основанных на реальных фактах и на данных по результатам анализа внешних и внутриорганизационных факторов.

**Процесс управления качеством** включает четыре основных взаимосвязанных «производственных» этапа:



- Планирование качества.
- Контроль качества.
- Оценка качества.
- Повышение качества.

**Планирование качества** – это определение направлений и критериев оценки деятельности на основе знания потребностей пользователей и с учетом ресурсного (кадрового, технико-технологического, материального и финансового) обеспечения библиотеки.

Инструментарий планирования качества:

- Мониторинг потребностей пользователей.
- Определение индикаторов качества.
- Организация внутренних процессов, в т.ч. документирование взаимосвязанных производственных процессов (путь читателя, путь книги, путь запроса и т.д.).

**Контроль качества** – это мониторинг результатов деятельности библиотеки.

Инструментарий контроля качества:

- Проведение социологических исследований в среде реальных и потенциальных пользователей.
- Сбор статистических данных о результатах информационно-библиотечного обслуживания.
- Внутренний аудит: изучение организации внутренних процессов, оценка сильных и слабых сторон, возможностей и рисков, выявление потребностей в повышении квалификации и переподготовки персонала с целью обеспечения необходимого уровня его компетентности.
- Документальное оформление системы контроля качества обслуживания.

**Оценка качества** – это определение соответствия запланированных и полученных результатов деятельности библиотеки в соответствии с ее миссией и поставленными целями.

Инструментарий оценки качества:

- Анализ результатов социологических исследований.
- Анализ статистических данных и нормативно-регламентирующей документации.
- Анализ результатов внутреннего аудита: системы обслуживания пользователей, системы повышения квалификации и подготовки кадров.

**Повышение качества** – это сочетание показателей деятельности библиотеки:

- Оптимизация внутренних процессов.
- Поддержка и внедрение эффективных инноваций посредством изменений в технологии, в процессах, в самой библиотеке.
- Вовлечение персонала в процесс оценки обслуживания, выявления проблемных областей и участия в мероприятиях, направленных на повышение качества услуг.
- Обучение персонала и повышение квалификационных требований к библиотечным специалистам.
- Иные действия, направленные на повышение удовлетворенности пользователей.

#### **Документы, регламентирующие деятельности библиотеки**

Для обеспечения деятельности по управлению качеством каждая библиотека должна иметь пакет нормативно-регламентирующих документов, в который входят:

- устав;
- коллективный договор;
- правила корпоративной культуры;
- правила пользования библиотекой;
- инструкция по работе с персональными данными;
- перечень услуг, предоставляемых пользователям;
- положение о платных услугах библиотеки;

- стандарт предоставления библиотечно-информационных услуг;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- технический паспорт библиотеки;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по противопожарной безопасности;
- планы и отчеты.

### **3.5. Методы оценки эффективности деятельности библиотек**

Предоставление качественных информационно-библиотечных услуг является показателем эффективности деятельности библиотеки. Измерение эффективности работы библиотеки означает сбор и анализ данных, описывающих работу библиотеки. Это сопоставление того, что библиотека делает (эффективность работы), с тем, что она должна делать (миссия) и чего хочет достичь (цели).

Существуют следующие **методы оценки эффективности** деятельности библиотеки:

А). Методы систематизации, обработки и использования статистических данных для научных и практических выводов:

- сбор статистических данных по заранее определенным позициям;
- расчеты;
- нахождение необходимых величин;
- построение графиков, таблиц, диаграмм.

Б). Методы изучения опыта работы библиотеки – комплекс исследований, ориентированных на сбор данных для дальнейшего анализа.

- наблюдение;
- опросы (беседы, интервью, анкетирование);
- изучение документации;
- эксперимент.

В). Методы, позволяющие осмыслить и проверить проведенный анализ данных:

- анализ;
- синтез;
- моделирование;
- мониторинг заданных показателей, объектов.

Для получения достоверных, качественных сведений целесообразно применять комплекс взаимодополняющих методов.

### **Основные показатели эффективности:**

#### **1. Качество и доступность библиотечного фонда:**

- оперативность комплектования;
- оперативность обработки изданий;
- использование фонда;
- организация фонда открытого доступа;
- время доставки документа.

#### **2. Качество каталога**

удовлетворенность пользователя *результатами* поиска документов.

#### **3. Справочная служба**

предоставление ответа с достаточной степенью полноты в соответствии с содержанием запроса.

#### **4. Предоставление информационных ресурсов и библиотечных услуг удаленным пользователям**

обслуживание удаленных пользователей.

#### **5. Удовлетворенность пользователя**

отсутствие жалоб пользователей на качество предоставляемых услуг.

### **Качество и доступность библиотечного фонда**

Доступность библиотечного фонда представляет собой совокупность нескольких компонентов:

Оперативность комплектования

Период времени между днем публикации документа и днем его поступления в библиотеку называется оперативностью комплектования. Оперативность комплектования может быть представлена в виде двух аспектов:

- оперативность заказа – период времени между днем публикации документа и днем его заказа библиотекой;
- оперативность доставки – период времени между днем заказа документа библиотекой и днем его поступления в библиотеку.

Метод – анализ статистических данных.

#### Оперативность обработки изданий

Период времени между датой поступления издания в библиотеку и датой его размещения в фонде и/или описания в каталоге называется оперативностью обработки изданий.

Метод случайной выборки из 400 документов будет достаточным для определения оперативности обработки книг.

#### Организация фонда открытого доступа

Библиотека должна изыскать возможности для организации максимально открытого доступа к собственному фонду.

#### Время доставки документа

Время доставки документа (в том числе, по МБА, ЭДД) определяется как минимальное время от начала процедуры заказа документа пользователем до оформления его для выдачи пользователю.

#### **Качество каталога**

Удовлетворенность пользователя результатами поиска документов

- полнота отражения документов фонда;
- оперативность обновления;
- качество поисковых словарей;

Метод - проведение опроса читателей, завершивших поисковую сессию.

#### **Справочная служба**

Качество справочного обслуживания определяется долей отказов в общем объеме выполненных запросов (не более 10%). Под отказом следует понимать мотивированную невозможность предоставления пользователю информации необходимого содержания и полноты в условиях конкретной библиотеки. Отказ, как правило, сопровождается переадресацией пользователя в другие учреждения в соответствии с профилем запроса.

### **Предоставление информационных ресурсов и библиотечных услуг удаленным пользователям**

Обслуживание удаленных пользователей

Обслуживание удаленных пользователей – это предоставление доступа к информационным ресурсам и библиотечным услугам вне стен библиотеки. Каждое обращение к библиотечным ресурсам и услугам рассматривается как единичное удаленное обращение.

### **Удовлетворенность пользователя**

Результат информационно-библиотечного обслуживания пользователя

Пользовательская удовлетворенность – это субъективный показатель, который измеряет качество библиотечных услуг в целом или по отдельности.

Рассматриваются два уровня пользовательской удовлетворенности:

- общая пользовательская удовлетворенность, которая оценивает библиотечное обслуживание в целом;
- пользовательская удовлетворенность отдельными услугами или их компонентами.

## **4. Основная часть**

### **4.1. Цель и задачи исследования**

**Цель** - изучить мнения библиотекарей и пользователей общедоступных библиотек Хабаровского края о качестве информационно-библиотечного обслуживания, сравнить полученные в ходе анализа данные с критериями, разработанными по информационно-библиотечному обслуживанию РБА.

На основе контент-анализа публикаций по теме и анализа ответов на

вопросы анкеты для пользователей поставлены следующие **задачи**:

- проанализировать принятые и действующие документы, регламентирующие политику общедоступных библиотек в области обеспечения качества библиотечно-информационных услуг;
- определить основные принципы, определяющие качество информационно-библиотечного обслуживания;
- выявить качество и эффективность информационно-библиотечного обслуживания пользователей в общедоступных библиотеках Хабаровского края
- изучить условия и факторы, влияющие на качество и эффективность информационно-библиотечного обслуживания пользователей
- получить конкретные статистические и социологические данные, характеризующие состояние информационно-библиотечного обслуживания в общедоступных библиотеках Хабаровского края.

#### 4.2. Методика и методы исследования.

В качестве базы исследования были выбраны библиотеки Хабаровского муниципального района Хабаровского края.

Оценка качества работы библиотеки исходит из того, насколько успешно она выполняет задачи по отношению к сообществу пользователей, в какой степени отвечает их потребностям и запросам в информации, досуге, образовании, общении.

Основными способами получения библиотекарями данных о потребностях пользователей, о степени лояльности читателей к библиотеке являются социологические методы, выраженные в устной форме общения: свободный диалог (беседа); интервьюирование (блиц-опрос) и письменной форме: анкетирование.

В качестве основного метода в данном исследовании был выбран **метод анкетирования**

#### 4.3. Сведения о респондентах

Опросные листы заполнили 25 респондентов из 33 человек основного состава сотрудников библиотек Хабаровского муниципального района (методисты, библиотекари).

По возрастному признаку среди респондентов: в возрасте 25-35 лет – 20%; 36-45 лет – 28%; 46-55 лет – 16%; старше 55 – 36%.

По стажу работы: стаж до года – 3 человека; от 3 до 5 лет – 8 человек; от 5 до 20 лет стажа – 6 человек; свыше 20 лет – 8 человек.

Выборка респондентов-читателей осуществлялась исходя из генеральной совокупности пользователей библиотек Хабаровского муниципального района по возрастному признаку.

В анкетировании приняли участие 139 респондентов-читателей.

Из них по гендерному признаку:

30,3% – мужчины, 69,7% – женщины.

По возрастному признаку респонденты делятся на:

25,2% - читатели в возрасте до 14 лет;

от 14 до 30 лет – 20,9%;

от 30 до 55 лет – 25,1%;

и 28,8% – старше 55 лет.

Разнообразен социальный статус опрошенных. В процентном соотношении это выглядит следующим образом:

Учащиеся – 25,9%;

Рабочие – 33,1%;

Служащие – 12,2%;

Пенсионеры – 28,8%.

По уровню образования респонденты делятся:

Неполное среднее – 25,9%;

Среднее – 10,7%;

Начальное профессиональное – 1,5%;

Среднее профессиональное – 24,5%;



Высшее – 37,4%.

#### 4.4. Содержание процесса выполнения НИР

Основным содержанием годового этапа НИР 2020 года стала разработка программы исследования, контент-анализ принятых и действующих документов, регламентирующих политику общедоступных библиотек в области обеспечения качества библиотечно-информационных услуг. Анализ передового опыта библиотечно-информационного обслуживания общедоступных библиотек страны.

Разработано техническое задание по выполнению НИР, определена база проведения социологического исследования и его объекты.

Составлены опросный лист **«Информационно-библиотечное обслуживание глазами библиотекарей»** (Приложение 1.) и анкета **«Удовлетворённость читателей качеством информационно-библиотечного обслуживания в общедоступных библиотеках Хабаровского края»** (Приложение 2.), где использовались такие типы вопросов как открытые, закрытые и полужакрытые.

Анкеты распространяются в установленные сроки в процессе обслуживания на абонементе, в читальном зале, либо другими способами сотрудниками МПЦ Хабаровского муниципального района, ответственными за проведение опроса.

Полученные данные внесены в таблицы Excel. Подсчитаны количественные и качественные показатели, затем рассчитаны показатели в процентах.

## 5. Приложения

### Приложение 1.

#### **Форма опросного листа «Информационно-библиотечное обслуживание глазами библиотекарей»**

### **ОПРОСНЫЙ ЛИСТ**

#### **«Информационно-библиотечное обслуживание глазами библиотекарей»**

#### **1. Назовите, с какой целью читатели чаще всего приходят в Вашу библиотеку:**

- а) нахождение конкретного документа (книги, журнала, статьи и т.д.)
- б) подбор литературы по теме
- в) знакомство с новой литературой, новинками периодики
- г) посещение культурно-досуговых мероприятий (выставки, лит. вечера, встречи с интересными людьми, заседания клубов и т. д.)
- д) нахождение информации в сети Интернет
- е) другое

#### **2. На Ваш взгляд, какие виды библиотечных услуг, являются для читателей наиболее важными:**

- а) предоставление во временное пользование документов из фонда на дом или в библиотеке
- б) предоставление информации о составе фонда через систему каталогов
- в) предоставление справочной консультационной помощи в поиске и выборе источников информации
- г) предоставление доступа к информационным ресурсам Интернет
- д) бронирование изданий через электронную почту или по телефону
- е) сервисные услуги (ксерокопирование, распечатка, сканирование)
- ж) возможность посещения культурно-досуговых и информационных мероприятий, клубов и кружков по интересам
- з) другие (какие именно?) \_\_\_\_\_

---

#### **3. Укажите факторы, которые более всего влияют на качество библиотечных услуг:**

- а) расположение библиотеки, график работы
- б) комфорт и уют помещения, эстетика интерьера
- в) качество комплектования фонда, наличие новой литературы
- г) недостаток/отсутствие компьютеризованных посадочных мест с возможностью выхода в интернет
- д) недостаточная информированность пользователей об услугах и ресурсах библиотеки
- е) квалификация библиотечных работников

**4. Ваши предложения по поводу дальнейшего развития информационно-библиотечного обслуживания читателей в библиотеке \_\_\_\_\_**

---

**5. В каком году Вы проходили повышение квалификации, по какой теме, направлению профессиональной деятельности \_\_\_\_\_**

**Возраст \_\_\_\_\_**

**Стаж работы \_\_\_\_\_**

**Должность \_\_\_\_\_**

Приложение 2.

**Форма анкеты «Удовлетворённость читателей качеством информационно-библиотечного обслуживания в общедоступных библиотеках Хабаровского края»**

#### **Анкета**

**«Удовлетворённость читателей качеством информационно-библиотечного обслуживания в общедоступных библиотеках Хабаровского края»**

#### ***Уважаемые читатели!***

Сотрудники библиотеки просят оценить качество и доступность оказываемых Вам информационно-библиотечных услуг. Ваше мнение позволит внести в работу библиотеки необходимые изменения с учётом Ваших потребностей и запросов.

Большинство вопросов содержит варианты ответов: отметьте те из них, которые соответствуют Вашему мнению. Если ни один из них Вас не устраивает, напишите собственный вариант.

**1. Ваш читательский стаж в данной библиотеке:**

- менее года
- от 2-х до 5-ти лет
- от 5-ти до 10-ти лет
- свыше 10 лет

**2. Как часто Вы посещаете нашу библиотеку:**

- практически каждый день
- несколько раз в неделю
- как правило, 1 раз в неделю
- в среднем раз в месяц
- реже, чем раз в месяц

**3. Посещаете ли Вы библиотеку удалённо, через сеть Интернет:**

- да
- нет

**4. Цели Вашего посещения библиотеки:**

- нахождение конкретного документа (книги, журнала и т.д.)
- подбор литературу по теме
- знакомство с новой литературой, новинками периодики
- посещение культурно-досуговых мероприятий (выставки, литературного вечера, встречи с интересными людьми, заседания клубов и т.д.)
- нахождение информации в сети Интернет
- другое \_\_\_\_\_

**5. Какие из перечисленных библиотечных услуг являются для Вас наиболее важными:**

- предоставление во временное пользование документов из фонда на дом и в библиотеке
  - предоставление информации о составе фонда через систему каталогов
  - предоставление справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации
  - предоставление доступа к информационным ресурсам Интернет
  - бронирование изданий через электронную почту или по телефону
  - сервисные услуги (ксерокопирование, распечатка, сканирование)
  - возможность посещения культурно-досуговых и информационных мероприятий, клубов и кружков по интересам
  - другие (какие именно?)
- 
- 

**6. Удаётся ли Вам, пользуясь услугами библиотеки найти нужную информацию:**

- да, всегда
- чаще всего удаётся
- весьма редко

**7. Соответствует ли фонд библиотеки Вашим информационным запросам:**

- полностью соответствует
- частично соответствует
- совсем не соответствует
- ваши предложения по пополнению фонда:

---



---



---

**8. Как на сегодняшний день Вы оцениваете роль библиотеки, как источника информации:**

- важная роль
- не очень важная
- совсем не важная
- затрудняюсь ответить

**9. Удовлетворены ли Вы качеством информационно-библиотечного обслуживания в библиотеке:**

- полностью удовлетворён
- частично удовлетворён
- затрудняюсь ответить
- не удовлетворен

**10. Оцените удовлетворённость качеством информационно-библиотечного обслуживания по следующим параметрам:**

Параметры качества	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не удовлетворен
удобство расположения				
режим работы				
качественный, актуальный состав книжного фонда				
разнообразие газет и журналов				
наличие персональных компьютеров с выходом в Интернет				
наличие копировальной техники				
организация и проведение культурно-просветительских мероприятий				
хороший справочно-поисковый аппарат				
высокая квалификация сотрудников				
всё вышеперечисленное				

**10. Пользовались ли Вы официальным сайтом библиотеки, чтобы получить информацию о её услугах:**

- да
- нет
- у библиотеки нет сайта

**Если «да», удовлетворены ли Вы содержанием сайта:**

- вполне удовлетворён
- пожалуй, удовлетворён
- пожалуй, не удовлетворён
- совершенно не удовлетворён
- трудно сказать

**11. Используете ли Вы электронные источники получения информации:**

- да
- нет

**Если «нет», то каковы причины:**

- отсутствие навыков работы в информационных сетях
- нет доступа к информационным ресурсам Интернет
- привычно работать с печатными источниками информации

**12. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества информационно-библиотечного обслуживания:**

---



---



---



---

**Сообщите, пожалуйста, краткую информацию о себе:**

**пол:**

- мужской
- женский

**ваша возрастная категория:**

- до 14 лет (включительно)
- 15-30 лет
- 31–55 лет
- старше 55 лет

**образование:**

- неполное среднее
- среднее
- начальное профессиональное
- среднее профессиональное
- высшее

**социальное положение:**

- учащийся
- рабочий
- служащий
- пенсионер
- прочее \_\_\_\_\_

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ!**

Дата заполнения анкеты \_\_\_\_\_ 2020 г.

## 6. Список литературы

1. ГОСТ 7.0. - 99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения. – Минск.: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1999.

2. ГОСТ 7.73. - 96. Поиск и распространение информации: Термины и определения. – Минск.: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1996.

3. ГОСТ 7.20 – 2000. Библиотечная статистика // Сборник основных российских стандартов по библиотечно-информационной деятельности. – Санкт-Петербург: 2006. – С. 191–200.

4. ГОСТ (ИСО 9004—2001). Системы менеджмента качества. Руководящие указания для непрерывного улучшения. – М.: Госстандарт России, 2001. – 46 с.

5. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации (введен с 1 июня 2011 г.).

6. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 г. № 253-ст (дата введения 01.07.2004 г.).

7. Международный стандарт ISO 11620 (Информация и документация – показатели эффективности работы библиотеки). Режим доступа: <http://rlst.org.by/metodist/laws-ntb/839.html> Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки: принят Конференцией РБА, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г., Ульяновск // Информационный бюллетень РБА. – 2008. – № 48. – С. 50–59.

8. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; ГОСТ Р ИСО 9001-2008. «Системы менеджмента качества. Требования»; ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации» (введен с 1 июня 2011 г.).

9. Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек. 2-е полностью пересмотренное изд. / ИФЛА, РБА. Сост. К. Кунц, Б. Габбин. – Санкт-Петербург : Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2011. – 185 с.

10. Абанкина, Т. В. Влияние информационных технологий на некоммерческий маркетинг. Электронный ресурс. <http://www.museum.ru/future/part0/010401.htm>

11. Амлинский, Л. З. Дистанционное библиотечно-информационное обслуживание: каким ему быть? / Л. З. Амлинский // Научные и технические б-ки. – 2012. – № 11. – С. 18-25.

12. Арутюнов, В. В. Типология и особенности современных коммуникаций в работе библиотек. Искусство и наука общения: учебно-методическое пособие / В. В. Арутюнов. – Москва : Литера, 2009. – 216 с.

13. Ахмадова, Ю. А. Система менеджмента качества библиотек : учебно-практическое пособие / Ю. А. Ахмадова. – Санкт-Петербург: Профессия, 2007. – 260 с. – (Библиотека).

14. Библиотечно-информационное обслуживание: учебник / под ред. М. Я. Дворкиной. – Санкт-Петербург : Профессия, 2016. – 240 с. – (Учебник для бакалавров)

15. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: концепция сервисного развития. – Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУКИ, 2006. 331 с.

16. Дворкина, М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность: лекции / М. Я. Дворкина. – Москва: МГУКИ, 2001. – 47 с. – (Современная библиотека; вып. 2).

17. Домаренко, Е. В. Культурно-досуговая деятельность библиотеки : научно-практическое пособие. / Е. В. Домаренко. – Москва: Либерей-Бибинформ, 2006. – 80 с. – (Библиотекарь и время. XXI век; вып. 44).

18. Елицина, Е. Ю. Электронные услуги библиотек / Е. Ю. Елицина. — Санкт-Петербург: Профессия, 2012. – 302 с.

19. Жаркова, Л. С. Методика организации работы библиотеки в сфере социально-культурной деятельности: научно-практ. пособие / Л. С. Жаркова. – Москва : Литера, 2009. – 111 с. – (Современная библиотека; вып. 44).

20. Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря: принят Конференцией РБА, XVI Ежегодной сессией, 26 мая 2011 г., г. Тюмень. - Доступно через Интернет: <http://www.rba.ru/content/about/doc/codex.php>



21. Ловкова, Т. Б. Библиотека как центр досуга : учеб.-метод. пособие / Т.Б. Ловкова. – Москва: Либерейя-Бибинформ, 2009. – 104 с. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век»; вып. № 102).

22. Мазур, И. И. Управление качеством: учебное пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – 8-е изд., стереотип. – Москва: ОМЕГА-Л, 2011. – 399 с.

22. Найдина, Е. Л. Библиографическое обслуживание в виртуальной среде : современное состояние и перспективы / Е. Л. Найдина // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – № 3. – С. 15–22.

23. Новикова, М. В. Районные будни и праздники : мобильный комплекс информационно-библиотечного обслуживания населения / М. В. Новикова // Библиотечное дело. – 2010. – № 19. – С. 13–15.

24. Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания: пособие для руководителей библиотек /РБА; отв. сост. и рук. проекта Куликова Л.В.; сост. Кузнецова Т.В. (и др.). – Санкт-Петербург: Изд.-во Российской национальной библиотеки, 2013. – 174 с.

25. «Оценка эффективности и качества работы публичных библиотек» (пакет методических материалов в помощь внедрению «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки»)/РБА. Секция публичных библиотек. 2008 (сост.: Л.В. Куликова). Электронный ресурс <http://www.rba.ru/conference/vologda/ocenka.doc>

26. Редькина, Н. С. Измерение эффективности работы библиотек. / Н. С. Редькина // Библиосфера. – 2009. – № 1. – С. 63–72.

27. Справочник библиотекаря. – 4-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург: Профессия, 2010. – 640 с. – Из содерж: Библиотечно-библиографическое обслуживание.