

# **РОССИЙСКАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ АССОЦИАЦИЯ**

## **РУКОВОДСТВО ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Составители:

Кузнецова Т.В., заместитель директора по развитию Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского, Санкт–Петербург

Ахти Е.Г., начальник Управления научно-организационной работы и сетевого взаимодействия Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского, Санкт–Петербург

Сухарева М.Н., начальник Управления библиографическими информационными службами Центральной городской публичной библиотеки им. В. В. Маяковского, Санкт–Петербург

Прозоров И.Е., главный библиограф Центральной городской публичной библиотеки им. В.В. Маяковского, Санкт–Петербург

Костюкович И.А., заместитель генерального директора по организации обслуживания пользователей Центральной универсальной научной библиотеки им. Н.А. Некрасова, Москва.

Куликова Е.В., заместитель генерального директора по научной и учебной деятельности Центральной универсальной научной библиотеки им. Н.А. Некрасова, Москва

Масалкова Н.А., заведующая отделом мониторинга Центральной универсальной научной библиотеки им. Н.А. Некрасова, Москва

Самохина Н.В., главный библиотекарь отдела мониторинга Центральной универсальной научной библиотеки им. Н.А. Некрасова, Москва

Руководитель проекта: Куликова Л.В., заведующая отделом развития Российской национальной библиотеки

Научный эксперт: Брежнева В.В., заведующая кафедрой информационного менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета культуры и искусства

Консультант: Дрешер Ю. Н., директор ГАУ «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр», Казань.

Изменения в работе библиотек заставляют как практиков, так и ведущих специалистов в области библиотечного дела пересмотреть многие традиционные аспекты практики управления и привнести то новое, что наиболее оптимально отвечает задаче управления библиотекой как сложной открытой системой.

Данное Руководство по обеспечению качества информационно-библиотечного обслуживания является рекомендательным нормативным документом РБА, ориентирующим библиотеки на выполнение своих целей и обязательств перед пользователями в соответствии с требованиями современного общества.

Руководство разработано в целях обеспечения реализации системы управления качеством в библиотеках и призвано помочь пониманию имеющейся практики оценки деятельности библиотек. В качестве иллюстраций приводятся принятые и действующие документы, регламентирующие политику отдельных библиотек в области обеспечения качества обслуживания.

Составителями приняты во внимание разработки российских и зарубежных специалистов в области измерения и оценки качества деятельности библиотек, методические подходы к определению основных принципов и положений по реализации качества информационно-библиотечного обслуживания и предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также опыт библиотек, внедряющих систему управления качеством.

РБА рекомендует руководителям библиотек и библиотечных систем использовать данное Руководство, положения которого ориентируют их на современные способы управления и решения задач обслуживания пользователей.

## Содержание

<b>Общие положения</b>	<b>4</b>
<b>Политика библиотеки в области качества информационно-библиотечного обслуживания</b>	<b>6</b>
<b>Основные принципы, определяющие качество информационно-библиотечного обслуживания</b>	<b>9</b>
<b>Основные факторы, влияющие на управление качеством обслуживания</b>	<b>13</b>
<b>Условия достижения качества и эффективности деятельности библиотеки</b>	<b>22</b>
Руководство и постоянство целей	22
Непрерывное обучение персонала	23
Развитие партнерства	24
<b>Условия обеспечения качества и эффективности обслуживания пользователей</b>	<b>26</b>
Ориентация на потребителя	26
Постоянный мониторинг потребностей и качества услуг	28
<b>Оценка качества и эффективности информационно-библиотечного обслуживания</b>	<b>32</b>
Измерение качества и эффективности работы	35
Показатели в управлении качеством	39
Оценка эффективности обслуживания на основе системы сбалансированных показателей	46
<b>Документированное оформление управления качеством информационно-библиотечного обслуживания</b>	<b>49</b>
<b>Приложения</b>	
<b>1. Руководство по системе управления качеством информационно-библиотечного обслуживания пользователей общедоступных библиотек</b> (совместная разработка ЦУНБ им. Н.А. Некрасова, г. Москва и ЦГПБ им. В.В. Маяковского, г. Санкт-Петербург)	<b>60</b>
<b>2. Качественные показатели государственных услуг (работ), оказываемых государственными бюджетными учреждениями культуры Санкт-Петербурга (библиотеками)</b> (утв. Председателем Комитета по культуре Санкт-Петербурга 18.12.2011 г.)	<b>70</b>
<b>3. Стандарт информационно-библиографического обслуживания в Корпоративной сети общедоступных библиотек</b> (разработка ЦГПБ им. В.В. Маяковского, г. Санкт-Петербург)	<b>72</b>
<b>4. Регламент предоставления государственной услуги в сфере культуры «Информационно-библиотечное обслуживание населения области»</b> (разработка Новосибирской областной научной библиотеки)	<b>94</b>
<b>5. Стандарт качества бюджетной услуги «Библиотечное обслуживание населения»</b> (утв. Постановлением Администрации г. Сургута от 07.02.2007 г., № 344)	<b>101</b>

## Общие положения

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.

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<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> Термин «информационно-библиотечная деятельность» можно считать официально принятым после вступления в силу терминологического стандарта, охватывающего как понятия библиотечного дела, так и научно-технической информации: ГОСТ 7.0-99 СИБИД. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.

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.

**Понятие качества развивалось постепенно:** от контроля и экспертизы продукции, производимой организацией до более широкого взгляда, ориентированного на анализ производства продукции и услуг, их назначения и соответствия поставленной цели в каждой конкретной организации.

В настоящее время качество определяется как «полный набор свойств и характеристик продукта или услуги, которые имеют отношение к способности удовлетворять зафиксированные или подразумеваемые потребности». Ключевой вопрос состоит в том, что качество становится осмысленным понятием только тогда, когда оно неразрывно связано с целью полного удовлетворения потребителя.

**Понятие «качество»** трактуется различными специалистами по-разному. Наиболее часто цитируется следующее определение: «Качество – это соответствие цели»<sup>2</sup>.

В международном стандарте ИСО 9000—2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» качество описывается как «последовательное соответствие продукта или услуги заданному набору стандартов и ожиданий»

ГОСТ Р ИСО 9000-2001 понятие «качество» определяет как «степень соответствия присущих характеристик требованиям».

Качество библиотечно-информационного обслуживания<sup>3</sup> определяется как «совокупность свойств (параметров) услуг, процессов и условий их предоставления, обеспечивающих удовлетворение соответствующих потребностей пользователей в данном виде обслуживания» и качество библиотечно-информационной услуги определяется как «совокупность свойств (параметров) услуги, обеспечивающих ее способность удовлетворять определенные (обусловленные или предполагаемые) потребности пользователя в соответствии с его запросами и ожиданиями».<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Полл Р., Бокхорст те П. Измерение качества деятельности библиотек. М.: «Пашков дом», 2008. - С. 16.

<sup>3</sup> Составители Руководства используют термины «информационно-библиотечное обслуживание», «информационно-библиотечная услуга» в соответствии с принятым термином «информационно-библиотечная деятельность».

<sup>4</sup> Ключев, В.К. Маркетинг в системе управления библиотекой: Учеб. пособие / В.К. Ключев, Е.М. Ястребова.— М., 1995.—С.75—82.

Качество - совокупность свойств и характеристик товара или услуги, которая отражает способность библиотеки удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности.<sup>5</sup>

Таким образом, качество информационно-библиотечного обслуживания и информационно-библиотечной услуги связано с более широкой темой управления качеством и обеспечения качества (системой менеджмента качества).

**Система менеджмента качества** определяется как «система, предназначенная для установления политики в области качества, а также для достижения определенных целей в этой области». Вариант: «Система менеджмента качества — система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству» (ГОСТ Р ИСО 9000—2001).

В ГОСТе Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»<sup>6</sup> рассматривает менеджмент качества более широко с учетом потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон (потребителей, управленческих, общественных, деловых структур территории, работников организации, поставщиков и партнеров, общество в целом) и дает рекомендации по систематическому и непрерывному улучшению общих показателей деятельности организации независимо от ее размеров, типа и рода деятельности.

Два главных фактора повлияли на трансформацию понятия «качество»: внедрение информационно-коммуникационных технологий и соответствующая переориентация библиотечно-информационного обслуживания (от предоставления информации - к содействию в самостоятельном доступе пользователя к информации), а также развитие рынка информационных услуг и появление у библиотек множества конкурентов.

Устойчивый успех библиотечной организации в этих условиях достигается за счет ее способности решать новые задачи, отвечать потребностям и ожиданиям всех заинтересованных сторон путем осознания своей миссии (назначения), среды своего существования за счет обучения и должного применения улучшений и (или) инноваций.

### **Политика библиотеки в области качества информационно-библиотечного обслуживания**

Главным мотивом для современной библиотеки становится желание занять и сохранить ведущее значение в жизни общества и отдельных групп общества, вывести ее на новый уровень конкурентоспособности, что достигается посредством внедрения и поддержки в рабочем состоянии системы управления качеством. Готовность использовать в своей деятельности механизм управления качеством предполагает переход на новый уровень деятельности любой библиотеки, основанной на соответствии и подчинении запросам и интересам общества.<sup>7</sup>

Среди важнейших принципов управления современной библиотекой, стремящейся к успеху, можно выделить следующие:

---

<sup>5</sup> Международный стандарт ИСО 11620, подготовленный Техническим комитетом ИСО/ТС 46 Информация и документация (подкомитет SC 8, Статистика и оценка эффективности работы). Настоящий Международный стандарт применяется ко всем типам библиотек во всех странах мира. В стандарте признаются положения стандарта ИСО 9004-2.

Здесь и далее отдельные положения ИСО 11620 цитируются по тексту (пер. с англ.), размещенному на сайте Республиканской научно-технической библиотеки Беларуси. Электронный ресурс <http://rlst.org.by/metodist/laws-ntb/839.html>

<sup>6</sup> Составители Руководства используют рекомендации данного стандарта, наряду с рекомендациями других действующих документов в области качества.

<sup>7</sup> Составители Руководства подчеркивают следующее: «...термины «управление» и «менеджмент» являются синонимами только в общеупотребительной лексике. В профессиональной терминосистеме значение понятий, составляющих содержание терминов «управление библиотекой» и «библиотечный менеджмент», отличается.

Управление имеет более широкое значение, поскольку включает технические и технологические объекты, экономику и хозяйствование. В обозначении методологии управления, использующей принципы менеджмента в организации совместной деятельности людей, направленной на достижение целей библиотеки, более точным будет термин «библиотечный менеджмент». Смысл введения нового термина заключается в стремлении обозначить инновационные управленческие явления.» (Кармовский В.В. Система менеджмента как концепция управления современной библиотекой/Автореф. дис. на соиск. уч. степ. канд. пед.наук//М., 2004).

Составителями в соответствии с контекстом используются оба термина.

**Лидерство**, означающее, что библиотека должна быть способна возглавить внедрение новаций и усовершенствований, а не просто фиксировать определенное status quo или «слепо» повторять действия других подобных библиотек. Принцип лидерства ни в коем случае не исключает сотрудничества с другими организациями, занимающимися проблемами эффективности обслуживания граждан.

**Гибкость и способность реагировать на события** означают, что библиотека находится в процессе постоянного изменения-развития, способна своевременно реагировать на перемены и возникновение дополнительных требований и потребностей, предпринимать оперативные меры при решении насущных проблем, создавать новые услуги и совершенствовать традиционные, повышать уровень умений и навыков, приобретать новые знания.

Библиотека должна быстро реагировать на изменения требований и ожиданий всех заинтересованных сторон, которые происходят часто и быстро. Статичная библиотека возможна лишь как плохая модель.

**Инновационность** означает способность библиотеки постоянно находиться на передовой позиции развития научной мысли и исследований по вопросам библиотечного обслуживания; определять потребность в инновационном подходе; поощрять разработку и внедрение новейших идей и технологий, имеющих принципиальное значение для результатов работы.

Инновации применимы ко всем уровням посредством изменений в технологии и услугах (изменения в ответ на меняющиеся потребности и ожидания пользователей и других заинтересованных сторон, а также предвосхищающие потенциальные изменения в библиотечной среде и жизненных циклах услуг); в процессах (обеспечение жизненного цикла продукции и услуг или меры по повышению стабильности процессов); в самой библиотеке (изменения в организационно-правовой форме и организационной структуре); в системе менеджмента библиотеки (обеспечение конкурентоспособности и использование новых возможностей в ответ на изменения в библиотечной среде).

Реальное использование новых достижений в области управления и использования современной технологии должно способствовать достижению библиотекой поставленных целей.

**Инвестирование** в сфере библиотечной деятельности - это не только финансовые вложения, но также и совместные проекты с партнерами и инвесторами: передача знаний и технологий; обмен результатами творческо-производственной деятельности, объектами интеллектуальной собственности, их взаимое использование; использование помещений и оборудования.

**Значимость**, означающая, что библиотека и проводимые ею мероприятия должны соответствовать потребностям и ожиданиям пользователей и других заинтересованных сторон, обладать качествами, которые будут способствовать осознанию и удовлетворению этих потребностей. Конечный результат деятельности такой библиотеки должен содействовать достижению поставленных целей и приводить к усовершенствованию в целом.

Выбор того или иного подхода к управлению качеством зависят от ряда факторов, а именно: от стоящих перед библиотекой задач; от имеющихся ресурсов библиотеки (кадровых, финансовых, информационных, технических); наличия каналов доступа и связи; специфических характеристик электронных ресурсов; уровня подготовки и компетенции персонала и пользователей; делового климата в библиотеке; от сложившихся традиций и социокультурной ситуации в регионе; от библиотечной политики в регионе; от позиции учредителя (вышестоящего органа).

Декларация целей библиотеки должна давать ответы на такие вопросы: каковы назначение и место библиотеки в жизни общества (сообщества); какое мнение о себе библиотека хотела бы внушить обществу (сообществу), частью которого она является; что следует предпринимать, чтобы сохранить и усилить свое позитивное влияние; какие методы использует библиотека для принятия последующих решений.

В условиях информатизации, принципиально изменился характер внешней среды библиотеки: определенная стабильность сменилась беспрецедентными темпами и сложностью изменений.

Активное развитие получают формы общественного контроля за соблюдением прав граждан на доступ к информации, знаниям и культуре. В этой связи деятельность библиотек

направлена не только на удовлетворение сиюминутных потребностей пользователей и предоставление им качественных услуг, но и на предвидение возможных изменений в характере общественных потребностей и ожиданий.

Поиски инновационных типов управления, соответствующих современным задачам и функциям библиотечной деятельности, предопределяют необходимость освоения новых концепций развития.

Одной из концепций, отражающих инновационный тип управления, специалистами называется концепция, так называемого, «просвещенного маркетинга»<sup>8</sup>. Суть концепции определяется как ориентация на комплекс базовых принципов и положений, определяющих политику в области качества библиотечно-информационного обслуживания, в том числе:

**Маркетинг с осознанием своей миссии - *sense-of-mission marketing*:** миссия библиотеки должна выражать ее позицию в широком социальном контексте, быть социально-значимой, а не ориентироваться только на внутренние приоритеты, выраженные в узко профессиональных понятиях.

**Социально-этичный маркетинг - *societal marketing*:** маркетинг библиотеки как некоммерческой организации должен ориентироваться на сочетание долгосрочных интересов потребителей и долгосрочных интересов общества в целом. Библиотеки должны поддерживать только такие социальные потребности, которые соответствуют росту социального благополучия в перспективе. Социально-этичный маркетинг должен обеспечить долгосрочные преимущества «общественно полезных» товаров<sup>9</sup> и услуг, не снижая их привлекательности.

**Маркетинг ценностных достоинств - *value marketing*:** библиотека как некоммерческая организация должна вкладывать большую часть своих ресурсов в повышение реальной ценности предлагаемых товаров и услуг, а также их функциональных возможностей для удобства потребителей.

**Маркетинг, ориентированный на потребителя - *consumer-oriented marketing*:** библиотека должна формулировать и планировать свою маркетинговую деятельность с позиций потребителей.

**Инновационный маркетинг - *innovative marketing*:** библиотека должна постоянно совершенствовать свою деятельность и повышать качество предлагаемых продукции и услуг.

В современной библиотеке все принимаемые управленческие решения должны быть направлены на применение «социально одобряемых стратегий развития и общественно значимых культурных проектов», основаны на реальной, надежной информации о текущем уровне и планируемых значениях деловых показателей, о возможностях воздействия существующих систем и процессов, о потребностях, ожиданиях и мнениях заинтересованных сторон, о деятельности других организаций, включая данные о работе конкурентов.

Чтобы выполнять свое предназначение библиотека должна быть в курсе перемен в обществе, происходящих в силу таких факторов, как социально-экономическое развитие, демографические изменения, колебания в возрастной структуре общества, уровне образования и занятости населения, а также появление новых структур в разных областях жизни.

В процедуре формирования целей библиотека обязана учитывать отношение к ценностям библиотеки всех заинтересованных сторон, что должно предопределять масштабы и приоритеты и направления развития библиотеки в будущем, возможности реализации программ, с помощью которых библиотека сможет достигать поставленных целей.

Внедрение и поддержка в рабочем состоянии системы менеджмента качества становится стратегической задачей библиотеки, направленной на:

- управление качеством предоставляемых библиотекой услуг, на создание условий, при которых запросы и ожидания пользователей будут максимально удовлетворяться;

---

<sup>8</sup> Абанкина Т.В. Влияние информационных технологий на некоммерческий маркетинг. Электронный ресурс. <http://www.museum.ru/future/part01/010401.htm>

Составители определяют данные положения в отношении библиотек.

<sup>9</sup> Уточнение: библиотека производит продукцию, выполняет работы (например, формирует фонд документов, ведет справочно-библиографический аппарат, составляет информационные и справочно-библиографические пособия, указатели, буклеты и т.п.), предоставляет услуги.



- установление норм и правил, регламентирующих и контролирующих действия, необходимые для достижения целей и задач библиотеки;
- повышение управляемости деятельностью, уменьшение издержек при выполнении различных типовых действий, путем разработки и внедрения утвержденных процедур и подробных инструкций;
- увеличение скорости принятия решений и скорости изменения порядка протекания процессов; уменьшение времени отклика на обращения пользователей и предотвращения негативных ситуаций в работе с ними;
- постоянный мониторинг потребностей пользователей, в том числе потенциальных пользователей, оценка удовлетворенности услугами.

В процессе управления качеством библиотека определяет критерии и методы, необходимые для обеспечения эффективного управления процессами производства продукции и услуг; обеспечивает наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга; осуществляет мониторинг, измерение и анализ этих процессов; принимает меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения деятельности.

Определяя стратегию деятельности на основе управления качеством, библиотека должна исходить из того, что качество является одновременно не только эффективным средством удовлетворения потребностей пользователей, но и средством снижения издержек.

Главным мотивом внедрения системы качества управления должно быть желание вывести библиотеку на новый уровень конкурентоспособности, занять и сохранить ведущее значение в жизни общества и отдельных групп общества.

### **Основные принципы, определяющие качество информационно - библиотечного обслуживания**

**Информационная открытость и прозрачность** трактуется как среда, в которой принятые библиотекой цели, обязательства и правила взаимной ответственности и открытости в отношениях «библиотека – пользователь», «библиотека – власть», «библиотека – общество» раскрываются и предоставляются пользователям и широкой общественности на основе принципов понятности, доступности, полноты, достоверности и своевременности.

Практика обеспечения прозрачности раскрывает:

- Ясность целей, функций и задач библиотеки.
- Процедуры принятия и доведения до сведения пользователей и широкой общественности решений библиотеки о проводимой ею политике, о текущей деятельности и перспективах.
- Декларацию принятых библиотекой этических норм, ценностей и принципов социальной ответственности перед реальными пользователями и обществом в целом.
- Подотчетность и гарантии добросовестности библиотеки в отношении органов управления и пользователей.

Библиотека должна быть готова сделать открытой свою структуру, а также обязательные процедуры, правила, меры безопасности, процессы принятия решения и иную информацию через каналы передачи информации, приемлемые в достаточной мере для всех заинтересованных сторон.

Для заинтересованных сторон должно быть предусмотрено условие выражать свои мнения о делах библиотеки и получать соответствующую информацию об обязательных процедурах, предложениях и решениях, которые могут повлиять на них.

Любое физическое или юридическое лицо, обратившееся в библиотеку, становится равноправным участником процесса совершенствования обслуживания, имеющим право предъявлять требования как к объему и качеству получаемых услуг, так и ко всему объему информации о возможностях библиотеки и условиях ее работы. Каждый пользователь вправе потребовать необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах, обеспечивающую их компетентный выбор.

В случае необходимости установления некоторых ограничений на предоставление услуг и информации должны быть объяснены веские причины ограничения доступа к той или иной информации. Для сохранения доступности информации такого рода от пользователей и сотрудников библиотеки необходимы гарантии конфиденциальности информации.

Предоставляемая библиотекой информация, связанная с предложением и оказанием услуг, должна носить честный и правдивый характер о сроках, условиях и взаимных правах и обязанностях. В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- Характеристика ресурсов библиотеки: объем и содержание фонда документов, справочно-библиографического аппарата, наличие электронного каталога, доступа к Интернет.
- Перечень основных безвозмездных (бюджетных) и дополнительных услуг.
- Характеристика услуг и затраты времени на их предоставление, наименование принятого стандарта, требованиям которого должна соответствовать услуга.
- Взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью и/или частично оплачиваемой услуги).
- Места и условия эффективного и безопасного предоставления услуг (внутри библиотеки, по телефону, через Интернет, с доставкой к месту жительства, работы и т.д.).
- Общие правила пользования библиотекой и правила обслуживания различных категорий пользователей (физических и юридических лиц, лиц с ограниченными возможностями, удаленных пользователей).
- Механизмы, позволяющие соблюдать гарантии интересов и прав пользователей, взаимной ответственности библиотеки и пользователей, разрешения возможных конфликтов между ними.

Все документы библиотеки (правила пользования, бланки регистрации, читательские требования, прейскуранты, схемы размещения и графики работы библиотеки, инструкции и др.) должны быть представлены в удобном для просмотра виде, написаны понятно (с расшифровкой приводимых терминов), не должны содержать разночтений и вводить пользователей в заблуждение.

Наряду с наиболее полной ориентирующей информацией внутри библиотека, следует использовать все возможные средства раскрытия и предоставления любой информации о своей деятельности, необходимой пользователям и широкой общественности, в том числе:

- Печатные информационные издания библиотеки (буклеты, путеводители, проспекты, др.).
- Устную информацию в процессе непосредственного общения с пользователями и иными заинтересованными сторонами.
- Веб-сайт библиотеки и наглядные изображения с использованием информационных технологий.<sup>10</sup>
- Программы для населения, в том числе выставки и публикации, демонстрирующие библиотеку как один из важнейших социальных институтов общества, ценность и полезность библиотечно-информационных ресурсов.

Рекомендации по разработке комплексного промоушен-плана, способствующего успешной стратегии библиотеки, содержатся в новой редакции Руководства ИФЛА по работе публичных библиотек.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Основные принципы качества веб-сайтов, создаваемых в учреждениях культуры, в том числе в библиотеках, изложены в кн.: Принципы качества веб-сайтов по культуре. Руководство // Под ред. Пятой рабочей группы проекта Minerva, «Определение потребностей пользователей, содержания и критериев качества веб-сайтов по культуре». М., 2006.

<sup>11</sup> Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек. 2-е полностью пересмотренное изд. / ИФЛА, РБА. Сост. К. Кунц, Б. Габбин. Науч. ред. издания на рус. яз. В.Р.Фирсов. Подготовка к публ. на рус. яз., перевод доп. и изм. И.А.Трушиной. СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2011.- С.143-145.

Предоставляя общественности достаточную информацию о своей деятельности, библиотека формирует доверие к себе настоящих и потенциальных пользователей и, как следствие, осуществляет деятельность, соответствующую ее публичным заявлениям.

Таким образом, необходимость открытости и прозрачности основана на следующих предпосылках:

- отдача от деятельности может быть повышена, если цели и действия библиотеки известны пользователям и широкой общественности, если им предоставлен исчерпывающий объем информации о планах деятельности, возможностях и намерениях библиотеки;
- прозрачность задач и ясность правил и процедур в деятельности могут способствовать урегулированию отношений библиотеки с отраслевым органом управления, укреплению ее позиций и последовательному позитивному осуществлению библиотечной политики.

Принцип информационной открытости и прозрачности, принятые библиотекой, в результате дает ей значительные преимущества и содействует поддержанию стабильности и развития.

**Доступность** является ключевым понятием современной библиотеки и ее основная стратегическая характеристика. Акцент делается на создании условий получения и распространения информации и знаний, приобщения к культурным ценностям.

Доступность рассматривается в нескольких аспектах, в том числе:

- когда библиотека открыта для всех категорий пользователей, включая лиц с ограниченными возможностями;
- когда библиотека находится в наиболее доступном для большинства пользователей месте города, района, сельского поселения;
- когда используется любая удобная для граждан форма доступа к информации: в стационарной библиотеке (библиотечном пункте), посредством передвижных средств (библиобуса) или информационно-коммуникационных средств;
- когда библиотека открыта в самые удобные для большинства посетителей часы и дни недели или обеспечивает доступ к своим ресурсам онлайн;
- когда фонд библиотеки комплектуется регулярно документами на разных носителях, содержит многообразие представленных позиций и взглядов;
- когда основные услуги предоставляются библиотекой бесплатно.

В современной библиотеке получают развитие новые модели обслуживания, в том числе «самообслуживание» пользователей, активно использующих информационно-телекоммуникационные технологии: самостоятельный выход в информационные сети; определение стратегии поиска по разным признакам (библиографическим элементам, ключевым словам, индексам); использование разноуровневых программных меню и т.д.

Стремление любой библиотеки к достижению принципа наиболее полной доступности информационно-библиотечных услуг становится важным индикатором, участвующим в оценке качества обслуживания.

Основной задачей является включение всех библиотек, вплоть до самой небольшой сельской библиотеки, в библиотечную сеть региона, страны, в мировую систему.

Медленная адаптация к внедрению и использованию информационных технологий приводит к утрате оперативности и полноты библиотечного обслуживания, сдерживает обновление и развитие библиотечных услуг, нанося вред имиджу библиотеки: библиотека не может более оцениваться как «бескомпьютерное» учреждение.

**Социальная ответственность** предполагает соблюдение библиотекой действующих правовых норм и требований законодательства и отраслевых органов управления, рекомендаций контролирующих и надзорных органов власти.

Руководствуясь уставом как основополагающим сводом правил своей деятельности, библиотека стремится к тому, чтобы все ее нормативные документы отвечали требованиям достаточности, актуальности и достоверности. Она должна установить культуру соблюдения законодательных требований и предпринять разумные шаги, чтобы:

- быть постоянно информированной обо всех своих правовых возможностях, ответственности и обязанностях;
- соблюдать правовые нормы и требования по всем направлениям своих полномочий;
- разрабатывать и грамотно применять свои собственные локальные нормативные акты, обязательные правила и процедуры;
- понимать юридические права и легитимные интересы пользователей библиотеки и других заинтересованных сторон.

Несоблюдение установленных норм и правил может привести в результате к гражданско-правовым, административным или уголовным мерам ответственности для библиотеки.

Соблюдение актов, признанных на международном уровне означает, что библиотека придерживается тех международных договоров, директив, деклараций, конвенций, резолюций и руководств, которые были ратифицированы или одобрены Российской Федерацией и имеют отношение к библиотеке в пределах ее деятельности.

Принцип социальной ответственности входит в число корпоративных ценностей современной библиотеки. Открыто провозглашая свою ответственность перед обществом, такая библиотека отыскивает и реализует возможности для совместной работы со всеми заинтересованными сторонами над взаимовыгодными, социально значимыми проектами, а также для поддержания высокого уровня общественного доверия, что в результате приводит к значительно лучшим показателям деятельности.

Ответственность библиотеки за влияние результатов ее деятельности на общество подразумевает, что политика ее развития согласуется с направлениями развития общества, учитывает ожидания пользователей, соответствует применяемому законодательству и профессиональным нормам.

**Конфиденциальность**, соблюдаемая библиотекой в отношении пользователей и своих сотрудников, означает, что библиотека обеспечивает реализацию прав граждан, осуществляет деятельность в соответствии действующим законодательством, со своим уставом, правилами пользования библиотекой и признает свои обязанности и ответственность по реализации действий и обязательных процедур.

Не допускаются государственная или иная цензура, ограничивающая право пользователей на свободный доступ к библиотечным фондам, а также использование сведений о пользователях библиотек, читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и организации библиотечного обслуживания.

Библиотека может правомерно раскрыть конфиденциальную информацию о пользователе в следующих случаях:

- в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- для предотвращения противоправных действий со стороны пользователей или иных заинтересованных сторон;
- при наличии согласия пользователя.

Библиотека не вправе использовать конфиденциальную информацию о пользователях в своих интересах или третьей стороны без письменного согласия пользователя.

Сотрудники библиотеки информируются о сведениях, не подлежащих свободному распространению, порядке их обработки и передачи иным лицам.

В случае невозможности предоставления таких сведений по запросу, запрашивающей стороне дается мотивированный ответ.

Положения о конфиденциальности должны быть включены в Правила пользования библиотекой и перечень должностных обязанностей работников.

**Подотчетность библиотеки** означает ее обязанность демонстрировать и объяснять заинтересованным сторонам решения и действия, за которые она несет ответственность.

Библиотека обязана отчитываться перед своими пользователями и отраслевым органом управления за:

- результаты деятельности и показатели работы, соответствующие ее конкретным целям;

- правильное и эффективное использование кадровых, финансовых, материальных и информационных ресурсов;
- результаты принимаемых планов и решений;
- участие в реализации проектов и программ по различным направлениям.

Подотчетность делает открытыми решения и действия библиотеки для изучения и анализа, автоматически влияет на решения и действия в отношении библиотеки, принимаемые соответствующим органом управления, повышает их справедливость.

Отчетность библиотеки должна позволять вести диалог со всеми заинтересованными сторонами, получать их оценки и выявлять ожидания, укреплять их доверие к библиотеке, влиять на ее репутацию и обеспечивать ей дополнительные конкурентные преимущества, создавать основу для разработки стратегии развития и обеспечивать адекватную самооценку.

## **Основные факторы, влияющие на управление качеством обслуживания**

Качество библиотечного обслуживания предопределяется различными факторами, основными из которых являются: факторы технико-технологического характера; факторы экономического характера (нормативные, финансовые, материальные), факторы социального характера (организационные, правовые, кадровые). На достижение целей библиотеки и ее поведение в отношении заинтересованных сторон способно повлиять сочетание внутренних и внешних факторов и условий.

Факторы, влияющие на успешную работу, библиотека должна оценивать с позиции стратегии, соответствия целям и задачам:

**Среда библиотеки** или **условия**, в которых функционирует библиотека: ее размещение и физическая доступность должны оцениваться по тому, как достигаются цели по созданию узнаваемости, доступности и привлекательности для реальных и потенциальных пользователей.

**Инфраструктура** библиотеки, включая: здания; рабочее пространство и связанные с ним средства труда; производственная среда, необходимая для достижения соответствия требованиям к услугам и продукции; достаточное пространство для пользователей; оборудование для процессов общения и предоставления услуг; технические и программные средства; службы обеспечения безопасности и защиты, транспорт, связь, должна поддерживаться в рабочем состоянии.

Необходимо уделять должное внимание надежности инфраструктуры, безопасности и защите, эффективности, стоимости, функциональности и условиям эксплуатации, влиянию инфраструктуры на производственную среду.

**Ресурсы.** Библиотека может успешно выполнять свое назначение, осуществлять свою деятельность в соответствии с целями и задачами в том случае, если ее ресурсная обеспеченность позволяет ей создать необходимые условия для этого. Если ресурсы отсутствуют или недостаточны для успешной работы (не доведены до нормативной завершенности), библиотека неизбежно вынуждена ограничивать сферы своей деятельности, ухудшать качественные характеристики своей работы. Это относится как к крупным, так и небольшим библиотекам. Каждой из них необходимо успешно справиться с реализацией основных и специфических функций.

Помимо материально-технических, финансовых, кадровых включают (ценностные) информационные ресурсы - документный фонд, информационную, интеллектуальную продукцию, другие результаты творческо-производственной деятельности.

Требуется рассматривать библиотечные ресурсы, разделяя их на две группы: 1) предназначенные для удовлетворения общественных потребностей;<sup>12</sup> 2) предназначенных для индивидуальных (личностных) потребностей.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Общественные потребности связаны с обеспечением государственных нужд: решением общенациональных задач в области образования, науки, воспитания, производства, культуры, хозяйственной деятельности и т.п.

И в том и другом случаях требуется новое отношение к использованию ресурсов при создании библиотечного продукта или услуги в зависимости от потребностей или потребительского спроса на них.

Состав ресурсов влияет на любой показатель работы библиотеки. В настоящее время именно скудость ресурсов многих муниципальных библиотек, большая часть которых сосредоточена на селе (отсутствие полноценных и обновляемых фондов, доступа в Интернет), позволяет им ориентироваться лишь на проведение культурно-досуговых мероприятий в качестве основной услуги и при оценке результатов работы.<sup>14</sup>

Ресурсы современной библиотеки должны строиться на использовании технологий информационного общества, существенно дополняющих и преобразующих традиционные библиотечные ресурсы.

Особое отношение это имеет к библиотечному фонду, который является основным информационным ресурсом и одновременно основой для пополнения информационных ресурсов библиотеки: производство новой информационной продукции (библиография, новые источники информации). Формирование этого основного ресурса преследует цели удовлетворения реальных и потенциальных потребностей общества, а его использование связано с задачами развития культуры, образования, но и сохранения.

В настоящее время ни одна отдельно взятая библиотека, даже самая мощная, не может обеспечить полноты своего фонда, особенно в условиях ограничения финансовых средств.

Пользователи, замкнувшие круг своих запросов одним каким-либо массивом, не имеющие доступа к фондам других библиотек или выхода в телекоммуникации, оказываются в ограниченном информационном пространстве.

В этой связи обостряется задача повышения ресурсных возможностей библиотечных фондов, в том числе за счет изменения политики формирования, более строгого следования принципу профилирования и специализации; наращивания информативности за счет электронных ресурсов, усиления взаимной зависимости библиотек, изменения технологий.

Быстрый рост денежной стоимости информации, распространение новых форм хранения и передачи информации и все возрастающая доступность информационной техники требуют от библиотек внедрения новых технологических моделей работы.

Технологии, опирающиеся на информационные и коммуникационные ресурсы, относящиеся к классу синергетических, то есть саморасширяющихся ресурсов, в отличие от материальных ресурсов, не истощаются при потреблении, а увеличиваются количественно и улучшаются качественно; легко транспортируются и распространяются; становятся источником для создания новой информации и расширения возможностей уже имеющейся информации; способны привлекать другие ресурсы и т.д.

**Организационная структура** библиотеки рассматривается в трех основных аспектах: профессиональная специализация (распределение различных видов деятельности между компонентами библиотечной организации); объединение работников по отдельным направлениям работы; участие в принятии управленческих решений.<sup>15</sup>

Структура организации – развивающийся организм: процесс слияния традиционных, классических форм работы в библиотеках и электронных, виртуальных должен приводить к

---

<sup>13</sup> Индивидуальные потребности связаны с удовлетворением специфических интересов и потребностей отдельных людей. Новое понятие «индивидуалитет» – такой статус личности, когда она может быть по значимости приравнена к коллективу, обществу (сообществу) не только по праву, но и по возможностям соединять или отделять себя от той или иной общности или структуры.

И в том и другом случаях требуется новое отношение к использованию этих ресурсов при создании библиотечного продукта. Использование ресурсов должно ориентироваться не столько на производство услуг ради самого производства, а на их производство и предоставление в зависимости от потребностей или потребительского спроса на них.

<sup>14</sup> Отметим, что все виды деятельности библиотеки включают расходы на соответствующие ресурсы (фонд, персонал, выполняющий разные функциональные обязанности, помещения, мебель и оборудование, технические средства и т.д.). Когда известно распределение затрат на различные работы, можно говорить и об экономической эффективности, и о соответствии инвестиций в библиотеку количественным результатам ее деятельности.

<sup>15</sup> Эти аспекты тесно связаны с тремя показателями эффективности работы библиотеки: всеобщая эффективная работа, гибкость библиотечной политики, применение библиотекой в своей работе профессиональной экспертизы.

модификации организационного устройства, появлению адекватных организационных форм в работе.

Изменение организационной структуры предполагает изменение комбинации отдельных элементов (оборудование, технология, документный фонд, персонал, др.), возникновение и выявление новых проблем, актуализацию нормативного обеспечения деятельности. Например, в должностные инструкции персонала включаются новые обязанности.

Любые изменения в структуре полезно рассматривать с учетом исторического развития и специфических особенностей организации.<sup>16</sup>

**Влияние технологий на структуру библиотеки.** Организационная структура реагирует на изменения, происходящие извне и внутри библиотеки, в том числе на технологические изменения.

Под их воздействием происходит преобразование организационной структуры: укрупнение (в том числе, на основе слияния) или разделение подразделений; создание новых или модернизация имеющихся подразделений и т.д.

Инновационные процессы, происходящие в библиотечно-информационной сфере, требуют перестройки среды деятельности, активизируя внимание к проблеме «зонирования» библиотечного пространства.

Эти требования наиболее успешно могут реализоваться в обновленной, модернизированной библиотеке, отличительной чертой которой становится специализированная среда со встроенными компонентами информационных, электронных, полиграфических и других технологий, способных в совокупности предоставить широкие возможности для различных форм коммуникации пользователей между собой, с библиотеками, с документами и информацией, с окружающей обстановкой.

**Технико-технологическая модернизация библиотечно-информационных процессов** связана, прежде всего, с непрерывно увеличивающимся объемом информации и документов на различных носителях, а также потребностями пользователей в оперативном, полном и качественном обслуживании.

Переоснащение осуществляется не только путем замены технологического оборудования на более современное, но и путем создания в библиотеке необходимой инфраструктуры; подготовки персонала; формализации и типизации многих технологических и управленческих решений; организационно-правовой регламентации.

Применение компьютеров в библиотечно-информационной деятельности в целом преобразует и видоизменяет весь комплекс библиотечных технологий.

В результате создания и концентрации баз данных (сводные каталоги, поисковые системы и т.д.), их постоянной актуализации для отдельных библиотек открывается возможность существенно сокращать объем собственных работ по обработке документов и отражению их в своем справочно-библиографическом аппарате, отказаться от ручных и операций при осуществлении ряда процессов (например, в справочно-библиографической и информационной деятельности).

Наиболее высокий технико-технологический уровень процессов придает новые качества и традиционным технологиям, т.к. во многих библиотеках внедрение информационных технологий осуществляется последовательно или только планируется в ближайшей перспективе как важная инновационная задача развития.

---

<sup>16</sup> Примерами таких особенностей могут быть: \* тип продукции (или услуг): структура библиотеки, предоставляющей стандартные виды услуг, должна быть отличной от библиотеки, обслуживающей индивидуальные (особые, специфические) запросы; \* технология: тип оборудования и технологические процессы, а также способы их применения будут оказывать влияние на типы ролей и связей, необходимых для работников, для реализации целей и задач библиотеки; \* диверсификация: библиотека, осуществляющая деятельность в нескольких направлениях, нуждается в структуре, отличной от той, которая нужна библиотеке, предоставляющей стандартные виды услуг.

В таких библиотеках целесообразность сочетания технологий вызывается необходимостью и определенными параметрами конкретной библиотеки, ее возможностями или спецификой деятельности.

**Услуги и продукция**, специфичные для библиотеки производятся, разрабатываются, предоставляются с учетом потребностей и ожиданий пользователей и других заинтересованных сторон, включая:

- функциональные потребности (место; время; способ оказания);
- информационные потребности (понятность; оперативность; надежность и безопасность; комфортность);
- эмоциональные потребности (точность; удовлетворенность; обратная связь);
- этические (соблюдение профессиональной этики) потребности.

Учет этих потребностей является основой для оценки предоставляемых услуг.

При планировании процессов жизненного цикла продукции и услуг библиотека должна определить потребность в разработке процессов, документов, в обеспечении ресурсами для конкретной продукции и услуг. Процессы, связанные с производством продукции и услуг библиотеки должны отвечать установленным нормам и стандартам и сопровождаются рядом общих требований, в том числе:

- требованиям, установленным пользователями;
- требованиям, не определяемым пользователями, но необходимым для конкретного или предполагаемого использования;
- нормативным и другим обязательным требованиям;
- любым дополнительным требованиям, определенным самой библиотекой.

Таким образом, с одной стороны, выполнение необходимых требований регламентирует деятельность библиотеки, но, с другой – позволяет достаточно произвольно излагать набор требований, в том числе предъявляемых к качеству продукции и услуг.

В этой связи в каждом конкретном случае отмечается различный подход к оценке деятельности библиотек и к определению качества услуг. И это естественно, т.к. качество определяется действием многих случайных, местных и субъективных факторов.

Предоставление услуги более высокого качества может потребовать больше времени на технологический цикл и более дорогостоящего оборудования, более высоких требований к квалификации персонала и уровню их заработной платы.

В библиотеках, развивающихся на основе инновационных технологий, корректируются привычные функции, появляются новые виды работ и новые услуги, в их производство вовлекаются традиционные и новые ресурсы, в том числе современное оборудование, телекоммуникационные и электронные средства (копирование, электронная доставка документов, др.), требуется дополнительное обучение персонала и т.д.

Изменяя характер и содержание труда, новые технологии вовсе не ведут к сокращению его объема. Например, в тех случаях, когда читательский запрос, поступает в библиотеку из вне (виртуальное обращение), удовлетворение этого запроса требует оценки, по крайней мере, двумя показателями, т.к. по трудозатратам такой запрос сравним с традиционным посещением библиотеки и одновременно с конкретной библиотечно-информационной услугой – выполнением справки или предоставлением документа (копии документа) в режиме электронной доставки.

Одновременно с внедрением автоматизированных технологий растут не только финансовые вложения библиотек в приобретение компьютерного оборудования, увеличиваются трудозатраты на создание машиночитаемых баз данных, повышается стоимость этих услуг. Какова же эффективность этих затрат ?

Для ответа на этот вопрос необходимо выработать систему новых показателей, например, каковы виды и объемы информационных услуг, предоставляемые библиотекой в автоматизированном режиме, кого считать пользователями автоматизированных услуг, на какие категории их подразделять и т.п.



Показатели работы библиотек, использующих автоматизированные технологии в обслуживании (количество обращений к базам данных, часы работы с базами данных или в Интернет, запросы через электронную почту и т.д.), в любом случае, следует рассматривать как следствие более высокого уровня библиотечного производства и библиотечного сервиса.

Опыт развития ресурсов и сервисов КСОБ СПб позволяет сделать определенные выводы о перспективах повышения качества в области информационного обслуживания и предоставления информационных услуг, которое определяется:

- оперативностью (сокращением временных потерь за счет автоматизированного распределения читательских заявок и запросов между специалистами в рамках Виртуальной справочной службы (ВСС), службы ЭДД; за счет использования широкого спектра электронных информационных ресурсов: собственных, корпоративных и внешних);
- релевантностью предоставляемой информации (за счет однозначности понимания содержания пользовательского запроса<sup>17</sup>);
- достаточным уровнем полноты информации и сервиса в соответствии с читательским и целевым назначением (принцип целесообразности выбора источников и средств выполнения услуг)<sup>18</sup>;
- достаточным уровнем разнообразия услуг (насыщенностью номенклатуры информационных услуг);
- степенью комфортности условий получения информационных услуг (услуги ЭДД, виртуальная справка, возможности работы в образовательных классах и т. д.);
- самое главное, корпоративным стандартом с закрепленным в нем однозначным пониманием библиотечными специалистами содержания, форм осуществления и критериев оценки услуг.

**Аудит деятельности**, являясь формой регулярного внутреннего контроля за деятельностью библиотеки, позволяет получать необходимую информацию для эффективного планирования и оценки результатов работы.

Порядок проведения внутреннего аудита разрабатывает сама библиотека и проводит через запланированные интервалы с целью установления того, что деятельность по основным направлениям соответствует запланированным мероприятиям и современным требованиям к результатам и качеству.

Программа аудитов (проверок) должна планироваться с учетом статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов. Должны быть определены критерии, область применения, частота и методы аудитов.

Выбор аудиторов и проведение аудитов должны обеспечивать объективность и беспристрастность процесса. Аудиторы не должны проверять свою собственную работу.

Внутреннему контролю подлежат практически все аспекты библиотечной организации: технологический процесс, его интенсивность, ритмичность, продолжительность, оперативность; состояние производственных помещений, интерьер и дизайн; уровень

---

<sup>17</sup> Понимая качество как сообразность цели, считаем, что каждый вид библиотечных услуг эффективен для решения определенных задач. Так, в процессе оперативного обслуживания в режиме ВСС библиографу предоставлено право отвечать на вопрос пользователя в меру своего понимания его содержания. Некорректный вопрос, нередко, свидетельствует о недостаточном настрое пользователя на вовлеченность в процесс создания качественной услуги. Рационально (при ежесуточном лимите справок и строгих сроках исполнения) давать адекватный ответ, учитывая то, что Архив выполненных справок доступен любому пользователю и результаты нашей работы видны всем. Для индивидуальной же углубленной работы есть иные виды услуг: индивидуальные консультации, справочно-библиографическое обслуживание в зале каталогов и др.

<sup>18</sup> Далеко не всегда требуется использовать максимально возможный репертуар информационных источников. Большинство запросов (учебных, досуговых, отчасти, исследовательских) пользователей публичных библиотек может быть выполнено при обращении к доступным своим и внешним каталогам, базам данных. Проработка «Летописей...» Книжной палаты, ретроспективных указателей литературы и реферативных журналов в значительной части случаев будет излишней и, к тому же, затратной по времени. См.: Аврамова Е. В. Использование внешних баз данных в справочно-библиографическом обслуживании: из опыта информационно-библиографического отдела ЦГПБ имени В. В. Маяковского // Современные пользователи автоматизированных информационно-библиотечных систем: проблемы обслуживания, изучения и обучения: материалы 4-й и 5-й научно-практической конференции / РНБ. СПб., 2003. С. 140–144.

технической оснащенности рабочих мест сотрудников и пользователей; формы библиотечного обслуживания; комфортность и сервисность; психологический климат в коллективе; материальные и моральные стимулы.

Объектом внутреннего аудита может быть как библиотека в целом, так и любое структурное подразделение, которое хочет знать больше о своем потенциале.

В аудиторском заключении в части оценки качества обслуживания должны быть отражены: особенности отраслевой деятельности библиотеки, отраслевые критерии; оценка и мнения руководителя библиотеки и руководители ее подразделений; сильные и слабые стороны в работе библиотеки; сведения о внешних благоприятных и негативных факторах; сведения о реальных и потенциальных партнерах и конкурентах библиотеки; наличие положений о структурных подразделениях, должностных инструкций; распределение обязанностей между подразделениями и отдельными сотрудниками; участие коллектива в принятии решений; действующие регламенты выполнения технологических процессов.

При оценке организационной структуры библиотеки необходимо:

- указать, какие подразделения находятся в ее структуре, каково их предназначение и какие функции они выполняют;
- установить отделы (группы) специалистов, занимающихся сбором, анализом и хранением информации о пользователях библиотеки и ее подразделений, о координации работы подразделений, а также анализом показателей деятельности, включая маркетинговый анализ и стратегическое планирование;
- оценить организационную структуру и численный состав работников;
- оценить разграничение полномочий между подразделениями и внутри их, установить наличие (или отсутствие) положений об отделах, документов распределения ответственности должностных лиц за определенное участие в работе и контроль за выполнением функций;
- оценить полноту инструктивных материалов, касающихся всех процессов, выполняемых в библиотеке.

Количество видов услуг, требуемого для насыщения рынка, становится все большим, соответственно жизненные циклы их - все короче. С одной стороны, это приводит к расширению номенклатуры услуг, а с другой - к повышению издержек производства (новых или дополнительных незапланированных затрат). Поэтому среди прочих вопросов, которые встают перед коллективом библиотеки, вопрос повышения эффективности распределения внутренних ресурсов, т.е. совершенствование управления ресурсами (информационными, материальными, финансовыми, кадровыми), становится одним из важнейших.

Информация, получаемая в процессе аудиторской оценки, часто является важным отправным пунктом, участвующим в изменении требований к библиотеке и ее деятельности, необходимости сокращения издержек, выявления приоритетных направлений, модернизации технологий и т.д.

Контроль принятой в библиотеке технологии осуществляется посредством различных способов: на основе использования технологической документации, регламентирующей процессы, на основе анализа процессов, выработанных по результатам анализа методик и обоснованно принятых управленческих решений.

**Технологический аудит** становится важным направлением в системе управления качеством в условиях внедрения и использования в библиотеке информационно-коммуникационных технологий.

Основные этапы технологического аудита включают:

- Анализ используемой технологии. Основным управленческим инструментом на этом этапе является аттестация сотрудников, рабочих мест, оборудования, технологической документации, а также опросы сотрудников и читателей, с целью получения оценки применяемых в библиотеке технологий.

Экспертные оценки технологий и показатели их эффективности дополняются ретроспективным анализом технологического развития библиотеки, успехов и неудач всех применяемых технологий.

- Обзор технологий, применяемых в других библиотеках. Одним из инструментов решения этой задачи может быть бенчмаркинг (выявление эталона, проверка по эталонному тесту).

В результате появляется необходимая информация о современном оборудовании и технологиях, анализ эффективности технологического процесса, что позволяет обеспечить необходимую аргументацию для руководства, обосновать целесообразность замены той или иной технологии, оборудования или стиля управления.

Анализ результатов позволяет классифицировать используемые в библиотеке технологии, выделив группы технологий по приоритетности и перспективам дальнейшего развития и использования, составить «технологический портфель».

Для получения оценки потенциала новой технологии необходимо ответить на ряд вопросов: Насколько данная технология соответствует задачам модернизации библиотеки? Разумна ли цена внедрения технологии? По средствам ли планируемые затраты (финансовые, трудовые, прочие)? Позволяет ли технология оптимизировать только один процесс/цикл или библиотечную технологию в целом? Сколько времени займет процесс адаптации и внедрения? и т.д.

Конечным продуктом технологического аудита является реальная картина того, как в библиотеке используется технологический потенциал в качестве средства для достижения стратегических целей.

**Система технологической документации**, принятой в библиотеках, включает следующие виды документов:

1. Нормативно-правовые документы:

- приказы;
- распоряжения;
- положения;
- инструкции (должностные и регламентирующие процессы).

2. Технические документы:

- проектные;
- конструкторские;
- по технике безопасности;
- по обновлению технологического оборудования и др. документы, которые регламентируют и фиксируют нормы, правила, требования в показателях, графиках, схемах, чертежах.

3. Аналитические документы:

- блок-схемы процессов;
- технологические карты;
- инструкции (по учету, по браку и др.).
- перечни библиотечных процессов, операций;
- операционные листы для сбора данных о затратах времени на выполнение библиотечных процессов, операций и др.

Аналитические документы, как правило, разрабатываются в каждой конкретной библиотеке и несут большую смысловую и организующую нагрузку в процессе деятельности на конкретных участках работы.

Оценка целесообразности и рациональности того или иного процесса, протекающего в условиях конкретной библиотеки, определяется с помощью установления соответствия процесса с требованиями, закрепленными в соответствующей документации (стандартах, регламентах, инструкциях).

Полная характеристика технологического процесса включает данные об операционном составе процесса, последовательности операций в нем, квалификационные характеристики участников процесса (исполнителей, ответственных). При формировании характеристики используются типовые (или опытные) нормы времени на основные виды библиотечной работы.

## **Роль Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки (РБА, 2008 г.) для управления качеством работы и проведения аудита**

Совокупность норм, правил и характеристик, выраженных в количественных и качественных показателях и содержащихся в «Модельном стандарте...», становится средством систематического осмысления, самоанализа, самооценки разных сторон деятельности – общего и частного характера.

Достаточно назвать основные разделы стандарта, чтобы представить модель публичной библиотеки и ее деятельности: Публичная библиотека в жизни местного сообщества. Направления деятельности библиотеки и обслуживание пользователей. Библиотечно-информационные ресурсы библиотеки: фонд, электронные ресурсы. Размещение и организация пространства. Персонал публичной библиотеки. Поддержка деятельности публичной библиотеки.

Структура документа и содержание разделов способствуют проведению методического инспектирования состояния библиотеки и ее деятельности и, при желании или необходимости, разработке специальной внутрибиблиотечной программы. Такая программа может содержать задачи разного уровня и ряд этапов реализации.

Уже само введение понятия «стандарт» (образец, эталон, модель) подразумевает следующий шаг – проверку соответствия/несоответствия стандарту (аудит) и вручение документа, удостоверяющего соответствие стандарту.

Библиотеками, прежде всего на муниципальном уровне, широко используется практика проведения аудита соответствия деятельности библиотеки требованиям модельных стандартов, которые приняты в большинстве регионов России. Как правило, региональные документы содержат также в качестве приложения «Методические рекомендации по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки», в соответствии с которыми проводится аудит.

Основной текст Модельного стандарта и приложение к документу выстраивают модель проектирования деятельности любой библиотеки:

1 – определение ситуации, в которой работает библиотека, определение реальных и потенциальных групп пользователей, определение потребностей местного сообщества и конкретных групп пользователей;

2 – определение услуг, которые востребованы, прогнозирование ситуации;

3 – оценка собственных ресурсов библиотеки (фонды, техника, оборудование), способы их пополнения и модернизации для удовлетворения запросов пользователей;

4 – оценка результатов деятельности библиотеки в местном сообществе.<sup>19</sup>

Для библиотеки, проводящей преобразования, меняющей привычные ориентиры в своей деятельности, необходимо углубиться в анализ не только внешней среды, но и внутренней организации, оценить свои ресурсы, их соответствие возникающим и повторяющимся потребностям. Это означает, что плановые объемы деятельности библиотеке следует определять, исходя не только из реального спроса, но и из потенциальных потребностей общества с учетом своих возможностей.

Анализ качественных и количественных характеристик, включенных в документ, не только помогает определить параметры деятельности с учетом потребностей местных жителей, специфики территории, но и «взвесить» реальные и потенциальные возможности библиотеки.

Аналитическая работа библиотеки включает отбор фактов, количественных данных, разбор ситуаций, процессов и операций, конструирование показателей, обобщение и учет потребностей и ожиданий и т.д. Например, на каком основании библиотека устанавливает соотношение основных и дополнительных услуг, каковы обстоятельства, диктующие установления именно такого соотношения?

В зависимости от набора и качества ее услуг, комфортности пользования ими находятся престиж, привлекательность, востребованность библиотеки и ее конкурентоспособность.

---

<sup>19</sup> Коптяева М.В. Аудит соответствия деятельности муниципальных библиотек требованиям модельного стандарта Свердловской области/ Менеджмент качества – путь к успешной библиотеке// Материалы Всероссийской научно-практической конференции (Санкт-Петербург, 23 ноября 2007 г.). СПб., 2007. С.115-130.

На основе анализа изменений в сфере интересов и потребностей пользователей и других заинтересованных сторон целесообразны соответствующие организационные и технологические преобразования в библиотеке.

Оценка качества и результативности библиотечных услуг осуществляется самой библиотекой на всех этапах их предоставления: выявления потребностей, изучения спроса, планирования, разработки, рекламирования, использования, анализа удовлетворенности.

Для подготовки системы оценки результативности библиотечных услуг рекомендуется заполнить таблицу, являющуюся инструментом определения степени важности показателей результативности деятельности библиотеки, содержащихся в п. 2.19. Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки (РБА, 2008 г.):<sup>20</sup>

- соответствие спросу и оперативность выполнения;
- информативность и содержательность;
- современные методы и способы исполнения и предоставления;
- количество и уникальность услуг для особых групп пользователей (для детей и юношества, для людей с недостатками зрения и слуха, с поражением опорно-двигательного аппарата и другими ограничениями жизнедеятельности) просим Вас с помощью предлагаемой таблицы произвести ранжирование вышеназванных показателей.

Таблица заполняется руководителями структурных подразделений библиотеки, непосредственно связанных с обслуживанием пользователей (заведующими отделами читального зала, межбиблиотечного, индивидуального абонемента, справочно-библиографического, специализированных отделов обслуживания, электронного обслуживания, информационных центров и т.д.). Наиболее предпочтительному, по мнению специалиста, показателю присваивается ранг 1, второму по предпочтению показателю – 2 и т.д.

Ранжирование данных показателей производится по пятибалльной шкале.

#### **Определение оцениваемых показателей:**

**соответствие спросу** – удовлетворение конкретной информационной потребности пользователя библиотеки;

**содержательность** – степень полноты информации в предоставляемом библиотекой документе;

**информативность** - мера количества новых данных в предоставляемом библиотекой документе;

**оперативность выполнения** – оптимальное удовлетворение конкретной информационной потребности пользователя библиотеки за определенное количество времени;

**современные методы и способы исполнения и предоставления** – методы и способы удовлетворения конкретной информационной потребности пользователя библиотеки качественно отличающихся от предыдущих;

**количество и уникальность услуг для особых групп пользователей** (для детей и юношества, для людей с недостатками зрения и слуха, с поражениями опорно-двигательного аппарата и другими ограничениями жизнедеятельности)- количество услуг для особых групп пользователей, имеющие отличительные особенности от всех остальных услуг библиотеки.

#### **Оценка значимости показателей результативности деятельности библиотеки, рекомендованных модельным стандартом РБА**

Наименование учреждения:						
№ п/ п	Наименование показателя	Оценка эксперта				
		1-й эксперт	2-й эксперт	3-й эксперт	4-й эксперт	5-й эксперт

<sup>20</sup> Рекомендации по заполнению таблицы «Оценка значимости показателей результативности деятельности библиотеки, рекомендованных модельным стандартом РБА» (Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 26.11.2009 г. № 2274-05-23)

						<b>т</b>
1.	Соответствие спросу					
2.	Содержательность					
3.	Информативность					
4.	Оперативность выполнения					
5.	Современные методы и способы исполнения и предоставления					
6.	Количество и уникальность услуг для особых групп пользователей					

Оценка значимости показателей результативности деятельности библиотеки, производится по пятибалльной шкале.

В качестве дополнения можно использовать нижеследующие параметры оценки услуг на основе электронного каталога, библиографических и полнотекстовых баз данных.

**Оценка услуг на основе электронного каталога,  
библиографических и полнотекстовых баз данных**

<b>Параметры оценки</b>	<b>Не удовлетворен</b>	<b>Скорее удовлетворен</b>	<b>Удовлетворен</b>	<b>Предложения</b>
Простота процедуры поиска информации				
Оперативность поиска информации				
Стабильность установления соединения с системой				
Дружественность интерфейса				

**Условия достижения качества и эффективности деятельности библиотеки**

**Руководство и постоянство целей**

Во главе современной библиотеки стоит руководитель, обладающий характеристиками лидера: проницательностью и умеющий четко установить цели и направления ее деятельности, объединить и мотивировать руководителей конкретных коллективов и весь персонал, побудить их действовать в выбранном направлении.

Руководитель-лидер формулируют систему ценностей библиотеки, прививает ей этические нормы и корпоративную культуру, развивает и совершенствует организационную структуру, что придает библиотеке индивидуальность и делает привлекательной для ее пользователей и всех заинтересованных сторон.

Руководитель библиотеки несет полную ответственность за политику в области качества услуг: обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки, четко определяет их полномочия и функциональные

обязанности, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Нормативы и стандарты, принятые в библиотеке, должны быть доступны для структур, входящих в ее состав, а также для пользователей услуг. Это будет способствовать их адекватной интерпретации и применению.

Руководитель библиотеки заботится о создании общего настроя коллектива на полезность своей работы, направленной на помощь в удовлетворении потребностей в информации и доступности культурных ценностей. Он должен применять благоразумную дальновидность, предпочитая предпринимать действия, чтобы избежать вреда или опасности и гарантировать, пусть даже более скромные результаты.

В современной библиотеке руководители всех уровней обладают творческими способностями и поощряют мотивационное развитие персонала, стремятся максимально использовать способности работников и активно привлекать их к решению поставленных задач, личным примером показывают, как совместно со всеми заинтересованными сторонами следует совершенствовать работу библиотеки.

В неустойчивые периоды руководители демонстрируют спокойствие и приверженность сформулированным целям. В то же время они способны быстро адаптироваться к постоянно меняющейся обстановке, направляя деятельность библиотеки в нужное русло и увлекая за собой коллектив, обеспечивая максимальное участие работников путем повышения их квалификации и стимулирования. Пути улучшения материального и морального стимулирования сотрудников определяются таким образом, чтобы поощрить их преданность библиотеке, основанной на общих ценностях, атмосфере доверия, открытости и распределении ответственности.

Сотрудники библиотеки, а также и другие лица, вовлеченные в деятельность библиотеки, должны быть информированы о миссии, задачах, направлениях деятельности, источниках финансирования, о своих правах и обязанностях. Персонал, выполняющий работу, влияющую на качество продукции и услуг, должен быть компетентным в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками, опытом и полной осведомленностью об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей и задач библиотеки.

Руководство библиотеки открыто для восприятия и применения новых идей, исходящих от всех заинтересованных сторон, поощряет стремление сотрудников заглядывать в будущее и развивать свои возможности в соответствии с будущими потребностями. Сотрудники такой библиотеки постоянно анализируют текущее состояние дел и ищут пути непрерывного внедрения инноваций в интересах повышения ее ценности для общества.

### **Непрерывное обучение персонала**

Библиотека ориентируется в своей деятельности на высокие стандарты профессионализма, отвечает за качество своей работы, способствует профессиональному росту своих сотрудников.

Современная библиотека хорошо понимает значение интеллектуального капитала, которым она располагает в лице своих сотрудников, и важность использования их знаний в интересах библиотеки и ее пользователей.

Компетентность (профессионализм) сотрудников является ценностью современной библиотеки и ее деятельности, которая:

- обеспечивает качественное решение проблем пользователей и общества в целом и обеспечивает принадлежность библиотечного работника к их профессиональной группе;
- определяет возможность их быстрого профессионального роста и привлечения для решения более сложных задач пользователей;
- побуждает к постоянному повышению уровня профессионализма, освоению новых знаний, развитию навыков и умений практической деятельности, глубокого понимания ценностей библиотечной работы.

С целью обеспечения необходимого уровня компетентности персонала в библиотеке обеспечивается система повышения квалификации, многоуровневого обучения и взаимообучения.

Библиотека составляют и реализуют планы индивидуального развития и подготовки сотрудников в соответствии с потребностями развития соответствующих функциональных направлений деятельности и нацеленных на максимально полное раскрытие и использование их потенциальных способностей.

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

Современная библиотека не приемлет идею сохранения status quo и стремится к переменам, широко используя возможности обучения для выработки новых идей и создания возможностей для своего дальнейшего совершенствования, овладения новыми интеллектуальными навыками для выполнения служебных обязанностей. За счет обучения персонала библиотека стимулирует осуществление улучшений и инновации.

Современные библиотекари должны быть профессионалами не только в традиционном мире знаний, но и в бездонном море неклассифицированной информации, разработчиками новых путей использования различных материалов, которые имеются в информационно-культурном пространстве.

Уровень подготовки коллектива библиотеки и наличие программно-информационной базы дает возможность строить работу с читателем в форме диалога, подходить к проблеме информационной грамотности комплексно.

Различные подразделения крупной библиотеки, как правило, работают в разных временных рамках (в разных ритмах). Чувство ограниченности сроков, присущее подразделениям, где процессы и операции строго лимитируются нормами времени (выработки), резко контрастирует с тем, как, например, в научно-методических подразделениях подолгу работают над какой-либо темой.

Таким образом, персонал этих подразделений, работая в одной и той же библиотеке, тем не менее, они работают как бы в различных типах культуры, вырабатывают свой стиль общения, как формальный, так и неформальный, развивают свои точки зрения на организацию библиотеки и приоритеты ее развития.

В этой связи по необходимости библиотека организует пересмотр ролевых установок сотрудников, акцентируя важность большей социальной ответственности и образования с целью соответствия современным профессиональным стандартам.

В библиотеке на постоянной основе должен быть налажен обмен информацией, в том числе по вопросам результативности системы менеджмента качества.

## **Развитие партнерства**

В обществе постепенно возрастает спрос на услуги, предоставление которых, не под силу, ни одному отдельно взятому учреждению в данном географическом регионе: чтобы с разумными затратами увеличивать количество услуг для населения или иметь возможность поддерживать и разрабатывать те услуги, на которые не выделено достаточное средств, необходимо заключение партнерских отношений.

Реализация механизма подключения различных библиотек к выгодному взаимодействию достигается за счет поэтапного осуществления принципов кооперации и интеграции на разных уровнях: района, города, региона, межрегиональном, общегосударственном и межгосударственном.

Более целостное рассмотрение потребностей населения свидетельствует о том, что библиотеки должны работать вместе с представителями местных органов власти, локальными и региональными учреждениями центрального правительства, а также со своими партнерами по культурной деятельности.

Развитие информатизации и сетевого обслуживания представляет собой стимул для снятия организационных барьеров и указывает библиотекам на необходимость открытого и творческого подхода в опросах партнерства и сотрудничества.

Библиотека понимает, что успешность ее работы в современном, постоянно меняющемся, предъявляющем растущие требования мире во многом зависит от состояния ее партнерских отношений с другими учреждениями и организациями, прежде всего близкими ей по



культурной сфере. Поэтому она постоянно ищет пути установления и поддержания с ними взаимовыгодных партнерских отношений.

Многие библиотеки являются активными просветительскими учреждениями, использующими свои фонды и образовательные материалы на пользу своих пользователей. Однако совместно с другими учреждениями и организациями культуры библиотеки могут более плодотворно оказывать поддержку тем программам и разработкам, которые стимулируют внесение в общество позитивных изменений и направлены на достижение целей построения интеллектуального общества путем формирования потребности овладения новыми интеллектуальными навыками для выполнения своих служебных обязанностей, для участия в новых формах взаимодействия с органами власти, для взаимодействия людей, принадлежащих к различным культурам и т.д.

В условиях, когда в обществе происходит «инновационный взрыв» в области образования, библиотека становится активным участником рынка образовательных услуг, широко востребована не только учащимися школ, но и людьми взрослыми, которые хотят получать знания, обновлять их, использовать в новых областях своей деятельности. Библиотека должна находить методы измерения своего влияния на подобные процессы, взаимодействуя с учреждениями образовательной системы и другими организациями.

Под влиянием цифровых технологий деятельность учреждений культуры, прежде изолированная, все больше характеризуется взаимозависимостью, что создает предпосылки для создания новых моделей культурной практики, основанных на инновационных прикладных программах, новаторских решениях и видах обслуживания.

Основой системы управления в формирующемся информационном обществе становятся сетевые структуры, в рамках которых осуществляются социально значимые проекты.

По принципу управления сетевые структуры – децентрализованные системы управления, которые строятся на основе проектно-программного подхода к организации деятельности и формирования партнерских отношений между участниками. Система партнерств позволяет масштабировать проекты таким образом, что каждый участник деятельности выполняет соразмерный ему «фрагмент» проекта.

Координация осуществляется за счет совместно выработанных приоритетов, целей, концепции (или проектной идеологии), задающей общее направление процессов. Сетевые структуры отличаются высокой степенью устойчивости, основываются на системе распределения рисков.

Подобная межотраслевая стратегия культурного сектора, реализуемая при поддержке местных органов власти, должна создавать дополнительные возможности для пользователей и положительно характеризовать проводимую в регионе культурную политику.

Когда музеи, библиотеки и архивы выступают с предложением реализовать специальный проект, например, провести мероприятие по налаживанию контактов с общественностью, им необходимо составить соответствующий план и подать заявку на финансирование своей деятельности. Учреждениям и организациям культуры следует приводить все больше и больше доказательств в подтверждение значимости своей деятельности для общества, наглядно иллюстрировать ценность финансовых вложений в их работу и привлекать новые фонды для специальных проектов. Умение разрабатывать стратегические, проектные и бизнес-планы становится неотъемлемым компонентом успешной работы.

Эффективность каждого вида партнерства и сотрудничества зависит от степени его соответствия поставленным задачам. Партнерами библиотеки могут становиться и ее конкуренты, если отношения с ними выстраиваются на основе четко определенной, взаимной выгоды.

Партнерские отношения – это надежное средство достижения цели. Они обычно возникают вследствие того, что участники рассматривают их в качестве действенного способа решения своих задач. В результате партнеры взаимодействуют друг с другом ради достижения общих целей, оказывают взаимную поддержку на основе обмена опытом, ресурсами и знаниями, выстраивают устойчивые отношения, основанные на доверии, уважении и открытости и тем самым принося ясно выраженную и фактическую пользу для ее пользователей.

Кроме того, партнерство позволяет повысить ценность продукции и услуг учреждения за счет оптимизации основной деятельности.

Каждая библиотека должна оцениваться тем, как она взаимодействует с другими организациями в процессе информационного обмена, в процессах интеграции, взаимоиcпользования ресурсов (фондов, баз данных). Только через взаимодействие укрепляются позиции библиотеки, расширяются возможности и соответствующий гарантированный сервис для граждан.

**Выбор поставщиков.** Усиленное внимание библиотек к вопросам материально-технического обеспечения определяется их модернизацией, изменением технологий производства и обслуживания.

Процесс закупок должен обеспечивать соответствие закупаемых продукции и ресурсов потребностям и ожиданиям библиотеки, установленным требованиям к ним в соответствии с критериями отбора и оценки.

При выборе и оценке поставщиков и партнеров следует принимать во внимание: их вклад в деятельность библиотеки и способность создавать ценность для библиотеки и ее заинтересованных сторон; потенциал для постоянного расширения их возможностей; расширения собственных возможностей за счет сотрудничества с поставщиками и партнерами; риски, присущие отношениям с поставщиками и партнерами.

## **Условия обеспечения качества и эффективности обслуживания пользователей**

### **Ориентация на потребителя**

Библиотеки, ориентированные на потребителя и получение позитивных результатов деятельности, постоянно ведут диалог с пользовательской аудиторией, проводят опросы, мониторинги. Оценки удовлетворенности обслуживанием, безусловно, отражают то или иное комплексное отношение пользователей к библиотеке, включая полноту и доступность ее библиотечно-информационных ресурсов, уровень профессиональной компетентности персонала, условия пользования библиотекой (здания, помещения, техническую оснащенность и т.п.).

Чтобы выполнять свое предназначение библиотека должна быть в курсе перемен в обществе, происходящих в силу таких факторов, как социально-экономическое развитие, демографические изменения, колебания в возрастной структуре общества, уровне образования, занятости населения, а также появление других структур в разных областях жизни.

Современная библиотека умеет предвидеть потребности и ожидания заинтересованных в ее деятельности сторон, отслеживает их мнения и опыт общения с ней, следит за работой других организаций и анализирует их опыт.

Библиотека должна своевременно критически переосмысливать направления развития и анализировать современную ситуацию с целью получения информации, необходимой для:

- определения и правильного понимания текущих и будущих потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон;
- анализа динамики пользовательской среды внутри библиотеки;
- анализа качества предоставляемых самой библиотекой услуг, их соответствия потребностям пользователей;
- оценки сильных и слабых сторон, возможностей и угроз;
- определения потребностей в альтернативных, конкурентноспособных и новых предложениях на рынке услуг;
- понимания социальных, экономических, экологических тенденций и местных культурных аспектов, связанных с деятельностью библиотеки;
- исследования развития информационно-культурных и образовательных услуг в регионе и т.д.

Библиотека собирает информацию о существующих и будущих заинтересованных сторонах и использует ее для установления, внедрения и пересмотра политики, стратегии, целей, задач, показателей и планов на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективу.

Для современной библиотеки должен быть очевидным тот факт, что именно пользователи являются окончательными арбитрами, оценивающими номенклатуру и качество предоставляемых услуг, а также значение самой библиотеки в их жизни. Ей также хорошо должно быть известно, что добиться максимальной лояльности пользователей, удержать их, сохранить и расширить сферу своего влияния, можно только путем четкой ориентированности на запросы и ожидания существующих и потенциальных пользователей.

Для получения более точной оценки своей деятельности библиотеке необходимо знать, что думают о ней граждане, ее пользователи. Важно знать, кто пользуется, а кто не пользуется библиотечными услугами, собирать и анализировать данные о потребностях отдельных граждан и групп, чутко реагировать на малейшие изменения интересов и потребностей пользователей, в случае необходимости производит сегментацию рынка услуг с целью повышения эффективности реагирования на потребности и новые запросы.

Трансформация системы обслуживания достаточно сложно переживаемое современными библиотеками явление: читатель «уходит», приходит пользователь и удаленный пользователь. Возникает вопрос, кого должна или кого способна обслуживать современная библиотека, с ответом на который одновременно принимаются разные стратегии: **работа с читателями** (кто это и что они хотят найти в библиотеке, что может библиотека: соблюдать традиции, развивать культурные практики с кем-то совместно, просветительство); **работа с пользователями** (читатели, имеющие навыки и потребности пользоваться информационными технологиями – услугами, электронными документами – в своей конкретной библиотеке: каковы возможности этой конкретной библиотеки: техническая оснащенность, взаимодействие с поставщиками и т.п.); **работа с удаленными пользователями** (что может дать «невидимым», анонимным пользователям конкретная библиотека).

Важно изучить ценностные ориентиры не только своих пользователей, но и представителей других социальных организаций, заинтересованных в работе библиотеки.

Важно знать поведение людей, принимающих решения и проводящих культурную и библиотечную политику, включая органы власти на местах, а также следить за деятельностью конкурентов и изучать их конкурентные преимущества.

Восприятие качества библиотеки и ее оценка будет разным в разных заинтересованных группах, а именно: с точки зрения пользователей (обеспечение доступа к информации; оперативность и точность доставки и выполнения запроса; хорошие условия работы в библиотеке; отзывчивость персонала; надежность обслуживания и др.); с точки зрения финансирующих органов (эффективность затрат; четкое планирование; позитивное влияние на пользователей; эффективное сотрудничество другими организациями и др.); с точки зрения персонала (хорошие условия работы; четкое планирование, прямые технологические пути; систематическое развитие и обучение и т.д.).

Успех библиотеки зависит от ее способности идентифицировать, учитывать и системно управлять интересами многочисленных заинтересованных сторон. Библиотека должна:

- идентифицировать каждую свою заинтересованные стороны, чтобы раскрыть понимание их интересов, соответствующих устойчивому развитию и благосостоянию общества;
- контактировать с заинтересованными сторонами – слушать, понимать и реагировать на их ожидания и потребности.

Идентифицируя и привлекая заинтересованные стороны, библиотека может обнаружить, что существует большое число интересов, которые требуют ее особого внимания и могут стать приоритетными в ее деятельности. Метод определения приоритета интересов должен быть прозрачен для заинтересованных сторон и его следует использовать.

Применительно к пользователям библиотеки речь может идти о целевых группах, на интересы, потребности которых она ориентируется в своей деятельности с наибольшей полнотой.

Библиотека предпринимает все доступные ей меры по привлечению внимания органов власти, средств массовой информации и граждан к проблемам и обстоятельствам, имеющим значение для ее развития, ответственно подходит к выбору источников финансирования своей деятельности. Среди жизненно важных элементов политики и стратегии библиотеки должно

быть взаимодействие с отраслевым органом управления и другими структурами с целью инвестирования средств в информационно-библиотечное обслуживание.

### **Постоянный мониторинг потребностей и качества услуг**

Механизмы функционирования библиотеки, которая служит общественным интересам, должны включать в себя обратную связь как форму общественного контроля: необходимо, чтобы все заинтересованные стороны имели возможность высказать свое отношение к библиотеке, в том числе оспорить принятые в библиотеке подходы к наиболее важным вопросам обслуживания. Для улучшения обслуживания и удержания пользователей необходимо проводить регулярное изучение и анализ не только реальных потребностей, но и ожиданий пользователей, а также их оценку соответствия требованиям потребляемых услуг.

Изучение реальных и потенциальных пользователей, их потребностей и ожиданий традиционно является важнейшим элементом организации и управления библиотек и библиотечного обслуживания: с одной стороны, - это учет спроса и интересов пользователей, а с другой – это оценка и признание роли библиотеки.

Библиотека должна установить и использовать различные источники информации о степени удовлетворенности пользователей предоставляемыми услугами, проводить мониторинг, направленный на то, чтобы результативно и эффективно слушать «голос пользователей», сотрудничать с ними, чтобы предвосхитить их будущие потребности и ожидания.

Наряду с количественными методами (данные учета работы, статистические показатели, анализ продуктов деятельности), используются, так называемые, качественные методы оценки мнений пользователей, среди которых наиболее распространенным в библиотеках являются анкетирование, интервьюирование, тестирование, метод фокус-групп и др.

Для достижения точности и достоверности результатов в библиотеках должны регулярно использоваться как количественные, так и качественные методы, существенно дополняющие и корректирующие друг друга. Когда изучение проводится регулярно, результаты позволяют отслеживать перемены, поддающиеся подсчету, позволяют получать исчерпывающую информацию об изменениях в навыках и поведении пользователей, использовать ее как для оценки текущей деятельности, сравнения результатов с поставленными целями, так и для дальнейшего планирования результатов библиотечного обслуживания.

В библиотечной практике получил широкое распространение такой показатель оценки деятельности библиотек и качества предоставляемых услуг как пользовательская удовлетворенность, основанный на использовании качественных методов оценки, как общей пользовательской удовлетворенности, так и удовлетворенности отдельными услугами или компонентами библиотечного сервиса (удовлетворенность книжным репертуаром, репертуаром периодических изданий, доступностью электронных ресурсов, электронных изданий и т.д.).

Одна из методик, принятая на основе инструментария SERVQUAL<sup>21</sup>, построена на анализе мнения потребителя, на разнице между тем, что он ожидает получить и тем, что ему предлагается, т.е. между уровнем качества услуги, который ожидается и фактическим уровнем полученной услуги и степенью удовлетворенностью пользователя.

Качество обслуживания в соответствии с методикой SERVQUAL выявляется с помощью целого ряда параметров, включая удобство расположения здания, наличие парковки, удобство и функциональность помещений, качество мебели, внешний вид персонала, сочувствие к проблемам пользователя и др.

Библиотечный вариант SERVQUAL - LibQUAL<sup>22</sup> включает 22 показателя, отражающих библиотечную среду, и сгруппированы в 4 группы: 1. Человеческий фактор. 2. Библиотека как место. 3. Возможности читателей работать независимо. 4. Доступ к информации.

Степень удовлетворенности пользователя может колебаться в зависимости от субъективного мнения потребителя, его пристрастий, настроения, мотивации и т.п. Но,

---

<sup>21</sup> Методика SERVQUAL была заимствована из бизнеса, главным образом, из сферы розничной торговли. Она была разработана и модифицирована в 1983-1988 гг. американскими специалистами А. Паразураман, И.И. Бэрри, В.А. Зайтамль.

<sup>22</sup> Создатели: Брюс Томпсон, Фред Хис, Колин Кук.

несмотря на субъективную природу критерия «степень удовлетворенности пользователя», этот подход имеет множество сторонников, особенно среди зарубежных библиотечников, хотя имеются и критические точки зрения. Отдельные специалисты настаивают также на необходимости учета мнений библиотечных экспертов, искушенных как в практических, так и теоретических вопросах библиотечного дела и способных интерпретировать или корректировать получаемые результаты.

Тем не менее, позиция «главенствования» мнения пользователя информации при оценке эффективности библиотечной деятельности сегодня является наиболее актуальной и разрабатываемой.

Определение потребительских требований и предпочтений в отношении качества услуг, предоставляемых библиотекой, явилось одним из базовых элементов в процессе разработки системы управления качеством в ЦГПБ им. В.В. Маяковского.

Опыт проведения этой библиотекой мониторинга с целью определения степени удовлетворенности пользователей качеством обслуживания заслуживает внимания, благодаря продуманному методическому подходу.

Прежде всего, важно было определить мотивацию проведения опроса и правильный тон обращения к респондентам. Свои намерения в отношении пользователей библиотека обозначила и декларировала следующим образом:

«Мы выстраиваем взаимовыгодные отношения с нашими пользователями в целях обеспечения их запросов в культурной и информационной среде в соответствии с их потребностями, а также в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Мы проявляем заботу о качестве, затратах, режиме и времени обслуживания.

Мы обмениваемся информацией о качестве нашего обслуживания с нашими пользователями, персоналом, поставщиками и партнерами для того, чтобы соответствовать их ожиданиям. Мы внедряем данную политику во все уровни производственной деятельности, для того, чтобы качество стало заботой каждого отдельного работника.

В своей деятельности мы обеспечиваем расширение исследовательской деятельности, использование превентивных мер на всех уровнях обслуживания и управления, управление рисками, реализацию непрерывных улучшений и инноваций, основываясь на эффективных деловых процессах и разработанной системе управления качеством; эффективное участие звена управления во всех процессах деятельности».

### ***Уважаемый пользователь услуг ЦГПБ им. Маяковского!***

***Предлагаем Вам пройти анкетирование по вопросам удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых нашей библиотекой. Ваше мнение очень важно для нас.***

1. Довольны ли Вы режимом работы библиотеки? **да/нет**

Если нет, то какой режим работы библиотеки устроил бы Вас? \_\_\_\_\_

2. Довольны ли Вы правилами обслуживания библиотекой? **да/нет**

Если нет, то что бы Вы хотели изменить в правилах обслуживания \_\_\_\_\_

3. Ваша оценка комфортности условий в библиотеке по пятибалльной шкале:

помещение (стены, пол, потолки, вентиляция) \_\_\_\_\_

чистота \_\_\_\_\_;

освещенность \_\_\_\_\_;

мебель \_\_\_\_\_

Что Вы считаете нужным улучшить в комфортности помещений библиотеки? \_\_\_\_\_

4. Ваша оценка работы персонала библиотеки по пятибалльной шкале:

внешний вид \_\_\_\_\_

вежливость \_\_\_\_\_

компетентность \_\_\_\_\_

отзывчивость \_\_\_\_\_

скорость обслуживания \_\_\_\_\_

слаженность работы сотрудников \_\_\_\_\_

Что Вы считаете нужным улучшить в работе персонала библиотеки \_\_\_\_\_

5. Ваша оценка электронных библиографических каталогов по пятибалльной шкале:

доступность \_\_\_\_\_

достоверность полученной информации \_\_\_\_\_

6. Как бы Вы оценили состав библиотечного фонда по пятибалльной шкале: \_\_\_\_\_

Что бы Вы хотели улучшить в составе библиотечных фондов: \_\_\_\_\_

Основными достоинствами использованного библиотекой метода были признаны простота проведения; относительно низкая стоимость реализации; возможность широкого охвата фактических пользователей библиотеки; анонимность.

По результатам анкетирования было проанализировано 416 анкет. В целом получены положительные оценки респондентов. Так, на вопрос: «Довольны ли Вы режимом работы библиотеки?» ответили **Да - 83% и Нет - 17%. Высоко** оценили правила обслуживания в библиотеке: **Да - 80%; Нет - 20%.**

Особое внимание обращалось на оценку комфортности условий в библиотеке и работу персонала библиотеки.

Оценка комфортности условий (по пятибалльной шкале) представлена следующим образом:

Параметры оценки	1	2	3	4	5
помещение (стены, пол, потолки, вентиляция)	0,9%	0,5%	13,8%	25,5%	64,8%
Чистота	0,5%	0	25,5%	9,26%	64,8%
Освещенность	0,5%	0	10,2%	0	38,4%
Мебель	0	0	20,4%	33,3%	41,7%

Оценка работы персонала (по пятибалльной шкале) представлена следующими показателями:

Параметры оценки	1	2	3	4	5
внешний вид	0,5%	0	1,4%	18,5%	80,1%
Вежливость	0	0,9%	4,63%	18,5%	73%
Компетентность	0	0,9%	4,63%	23,15%	71,3%
Отзывчивость	0	0,9%	4,63%	27,8%	62,04%
скорость обслуживания	0	0,5%	13,8%	23,15%	57,9%
слаженность работы сотрудников	0	0,9%	1,9%	23,15%	69,4%

Достаточно высоко (по пятибалльной шкале) были оценены респондентами доступность электронных библиографических каталогов и их поисковые возможности:

Параметры оценки	1	2	3	4	5
доступность	0,9%	2,3%	30,6%	46,3%	32,4%
достоверность полученной информации	0,5%	2,3%	7,41%	32,41%	55,6%

На вопрос: «Как бы Вы оценили состав библиотечного фонда (по пятибалльной шкале)» получены следующие оценки:

1	2	3	4	5
0	0,5%	12,04%	41,7%	46,3%

Кроме того, были высказаны некоторые предложения, касающиеся улучшения режима работы библиотеки и работы персонала, изменений в составе библиотечных фондов, в том числе: продлевать книги без их физического представления, расширить состав аналитической литературы и т.д.

Как правило, результаты, получаемые в процессе опроса пользователей, помогают библиотеке увидеть слабые места в организации обслуживания и принять решения об устранении недостатков. Уже сама потребность вести диалог с пользовательской аудиторией и

анализировать получаемые результаты опросов характеризуют библиотеку как эффективную организацию, ориентированную на пользователя, а также как организацию, целенаправленно и рационально расходующую выделяемые бюджетные средства.

Любая библиотека по своим возможностям может выбрать анкетирование (в печатной форме, по телефону, онлайн), интервью пользователей, тесты, наблюдение и др.

Наряду с опросом по заданной схеме (анкете), который можно признать в качестве базового метода опроса, позволяющего получить количественные данные, подкрепленные также статистическим наблюдением о различных сторонах поведения читательской аудитории, библиотеки нередко используют также метод фокус-группы. Основным достоинством метода фокус-группы является возможность оперативного получения, так называемой глубинной информации в небольшой группе респондентов.

Таким образом, если в процессе анкетного опроса проводится сбор и обработка информации, позволяющая дать ответ на вопросы «Кто..?» и «Сколько..?», фокус-группа дает возможность получить оценочные ответы респондентов на вопросы «Как именно..?» и «Почему..?».

Использование метода фокус-групп соответствует международным стандартам серии ИСО 9000:2000, широко используемым в Европе для универсальных оценок потребительского поведения, а также и для оценки качества услуг, предлагаемых библиотеками.

Философия этого стандарта формулируется следующим образом: «Предлагающему услуги выгодно работать с потребителями, удовлетворенными качеством предоставляемых им услуг». Эта выгода подразумевает не только экономические преимущества на конкурентном рынке услуг, но и удобства для организации, предоставляющей эти услуги (социальные, психологические и т.п.).

Названный стандарт включает 3 ступени: оценка важности (значимости) для потребителя предлагаемой услуги; оценка уровня удовлетворенности значимыми для потребителя характеристиками услуг; выявление новых значимых для потребителя качеств предлагаемых услуг.

Надо отметить, что практика проведения фокус – групп и подобных опросов не только среди обладателей читательских билетов, но и среди посетителей библиотечного сайта стала перманентной в практике зарубежных библиотек.

Информационная среда позволяет открыть на веб-сайте библиотеки специальную страницу «Форум читателей», позволяющую более оперативно учитывать реальные запросы, изучать динамику потребностей, мнения и ожидания.

Современная библиотека может с успехом развивать интерактивный диалог с читателем, создавать «видимую библиотеку», новую модель библиотечного обслуживания (Библиотека 2.0), которая поощряет постоянное и целенаправленное развитие, приглашая пользователя участвовать в создании как физических, так и виртуальных услуг, поддерживать постоянное оценивание услуг. Кроме того такая диалоговая модель заставляет и библиотекаря обучаться нетрадиционным формам работы с ресурсами, участвовать в изменениях библиотеки.<sup>23</sup>

Полученные данные по результатам используемых методов изучения позволяют обеспечить библиотеку информацией, необходимой для совершенствования обслуживания, в том числе: о структуре читательской аудитории; о поведении читателей в информационной среде и эффективности использования информационных ресурсов и услуг, предоставляемых в электронной форме (Интернет, электронный каталог, полнотекстовые базы данных, базы данных на CD-ROM, электронная доставка документов и др.); об удовлетворенности читателей полнотой и доступностью информации, качеством услуг, условиями работы и качеством персонала; о соответствии требованиям к информационно-библиотечным услугам и продукции; о характеристике технологических процессов и тенденциях их изменений, а также о поведении всех заинтересованных сторон, в том числе партнеров библиотеки и поставщиков.

---

<sup>23</sup> Основными принципами новой библиотечной модели являются: ориентация на пользователя; использование всех доступных технологических новшеств; вовлечение пользователей в совершенствование библиотечных сервисов; охват как можно большего количества посетителей; постоянное развитие в сторону совершенствования; открытые стандарты и др.

Процесс сбора информации, измерения и мониторинга должен стать важнейшим элементом совершенствования деятельности библиотеки и ее качественной характеристикой.

Активное участие пользователей и других заинтересованных сторон, общественных организаций в оценке качества библиотечного обслуживания позволяет определить и измерить такой важный показатель, как влияние деятельности библиотеки.

### **Оценка качества и эффективности информационно-библиотечного обслуживания**

Понятие «оценка» означает осуществление некоей аналитической операции с целью выработки заключения о состоянии изучаемого объекта, его деятельности и ее результатах. Оценка – это необходимая процедура, всегда предшествующая управлению, регулированию любой деятельности и на любом уровне.<sup>24</sup>

Целью оценки работы библиотек является улучшение доступа к библиотечным и информационным услугам и качества и эффективности информационно-библиотечного обслуживания пользователей.

Для отражения существующей практики и вновь возникающих объективных процессов библиотека использует набор критериев.

Критерий<sup>25</sup> является отражением цели функционирования библиотеки. Без установки цели «вопрос о выдвижении критерия» лишается смысла.

При изменении представлений о цели функционирования библиотеки соответственно меняется представление и о критериях, по которым судят о степени ее достижения. Среди важнейших критериев, способных отражать качество и эффективность библиотеки, можно выделить следующие:

- действенность или общая эффективность работы библиотеки, то есть степень достижения поставленных перед ней целей и задач;
- качество обслуживания, определяемое степенью соответствия требованиям, спецификации и потребностям и ожиданиям пользователей и других заинтересованных сторон;
- производительность, определяемое как соотношение объема работ и услуг и затрат на их реализацию, а также соответствие технологического уровня библиотечного производства объективным требованиям развития;
- экономичность, определяемая путем сопоставления ресурсов, которые предполагалось израсходовать для достижения определенных целей и выполнения конкретных работ и услуг, с фактически потребленными ресурсами;
- качество условий трудовой жизни, определяемое как определение степени соответствия личных представлений работников о социально-психологических условиях в трудовом коллективе (престижность работы, профессиональный рост, чувство безопасности и уверенности) и фактического состояния условий труда.

При проверке показателей эффективности деятельности Международным стандартом ИСО 11620 рекомендуется использовать следующие критерии:<sup>26</sup>

а) **Информативность содержания.** Показатель должен быть информативным в качестве инструмента для измерения деятельности, определения достижений и выявления проблем и недостатков в эффективности работы библиотеки с тем, чтобы принять соответствующие меры для их устранения. Он должен предоставлять информацию, необходимую для принятия

<sup>24</sup> Фенелонов Е.А. Проблемы оценки деятельности библиотек и библиотечных систем в управленческой теории и практике (на правах рукописи). Необходимость оценивать находит свое выражение в любом акте взаимодействия человека с объектами познания. Воспринимая окружающий мир, человек, определяет свое отношение к воспринимаемому, дает ему положительную или отрицательную **оценку**, устанавливает его реальную, или потенциальную ценность.

<sup>25</sup> Критерий (от греч. Kriterion – мерило для оценки) определяет принципиальный подход к оценке качества и эффективности и общий признак, на основе которого производится оценка, определение или классификация чего-либо. Критерий – это главный признак, по которому один вариант библиотечной деятельности признается предпочтительнее другого, т.к. позволяет достигнуть необходимого результата с наименьшими затратами.

<sup>26</sup> Международный стандарт ИСО 11620, п. 4.2.2.



решений при постановке (корректировке) целей, выбора приоритетных услуг и видов деятельности, распределения бюджетных средств и т.д.

б) **Достоверность.** Показатель эффективности работы должен быть надежным в смысле получения устойчиво схожих результатов при периодичном использовании в одинаковых условиях.

Примечание: Показатель может отражать неизбежную вариативность данных (например, с учетом сезонных изменений), что не означает недостоверности показателя.

Важнейшим методологическим требованием при оценке качества работы библиотек выступает обязательность анализа и интерпретации качественных показателей в их совокупности. Например, вся работа публичных библиотек по обучению пользователей и активному представлению ресурсов во внешней среде нацелена на повышение уровня самообслуживания пользователей. Поэтому, например, само по себе снижение количества выданных библиографических справок и консультаций, а также сужение круга источников их выполнения не может являться показателем неудовлетворительности работы библиотек.

в) **Действенность.** Показатель должен измерять именно то, для измерения чего он предназначен.

Примечание: Отдельные показатели являются косвенными показателями или приблизительными оценками, что не свидетельствует об их недействительности.

г) **Приемлемость.** Показатель должен быть приемлемым для целей, ради которых он разработан. Единицы и масштаб должны быть удобными, операции, необходимые для выполнения измерений, совместимыми с библиотечными процедурами, физической компоновкой и т.п.

д) **Практичность.** Показатель должен быть практичным в смысле использования данных, которые могут быть получены библиотекой, при разумном объеме затрат в терминах рабочего времени и квалификации персонала, эксплуатационных расходов, а также времени и терпения (ожидания) пользователя.

Если показатель имеет целью сравнение библиотек, применяется критерий сопоставимости (пункт е).

е) **Сопоставимость.** Показатель эффективности работы библиотеки позволяет проводить сравнения между библиотеками в случае, если одинаковые численные данные (с учетом погрешности в точности подсчета) означают одинаковый уровень качества услуг или одинаковый уровень эффективности в сравниваемых библиотеках.

Примечания: 1. Важно, чтобы измеряемые виды деятельности были сопоставимы. 2. Данный критерий является достаточным для классификации библиотек в соответствии с численным значением показателя эффективности работы, однако он недостаточен для утверждения, что, например, показатель одной библиотеки, вдвое превышающий показатель другой, означает, что первая библиотека работает вдвое лучше второй.

Качественные критерии и типичные примеры их использования в библиотечном обслуживании<sup>27</sup>:

Критерий библиотечного качества	Характеристика услуги в соответствии с критерием качества	Пример
деятельность	Услуга отвечает самой базовой цели	Предоставление основных информационных ресурсов по требованию
особенности	Второстепенные характеристики, которые обогащают услугу, но не входят в число базовых характеристик	Услуги по оповещению об обновлениях
надежность	Последовательность предоставления услуги пользователям	Отсутствие неработающих ссылок на сайте

<sup>27</sup> Полл Р., Бокхорст те П. Измерение качества деятельности библиотек. М.: «Пашков дом», 2008. - С. 17-18.

Данный пример приводится составителями сознательно, т.к. многие библиотеки не имеют иной возможности ознакомиться с данными подходами.

соответствие	Услуга соответствует согласованному стандарту	
долговечность	Устойчивость услуги на протяжении периода времени	Доставка документов в течение 2-х дней
периодичность	Актуализация информации	Электронный каталог
удобство в обслуживании	Уровень поддержки, доступный пользователю	Служба рекламаций
эстетичность	Визуальная привлекательность	Физическая библиотека, веб-сайт библиотеки
удобство и простота в использовании/доступности	Простота доступа и использования	Часы работы, структура веб-сайта
учтивость, сочувствие, отзывчивость	Позитивный опыт в демонстрации знаний сотрудников	Правильные ответы на справочные запросы
общительность	Ясное объяснение сути услуг и их вариантов на языке, свободном от жаргона	Веб-сайт, система указателей в библиотеке
оперативность	Быстрое выполнение услуг	Межбиблиотечный абонемент
разнообразие предлагаемых услуг	Может вступить в конфликт с качеством при недостатке ресурсов, необходимых для поддержки качества всех услуг	Полнота фонда, справочная служба для физических пользователей, по электронной почте и в режиме чата
воспринимаемое качество	Точка зрения пользователя на обслуживание	Степень удовлетворенности пользователя

Основные требования к системе показателей и критериев оценки качества информационно-библиотечного обслуживания (услуг) могут быть сформулированы следующим образом:<sup>28</sup>

1. Формирование системы показателей и критериев качества на основе принципов:

- возможности оценки доступности и качества услуг с позиции основных заинтересованных сторон оказания услуг (с позиции пользователя и с позиции учредителя-заказчика услуг);
- обеспечения полноты оценки (оценка, как результатов, так и атрибутов процесса предоставления услуг);
- использования количественной оценки доступности и качества услуг (применение для оценки доступности и качества услуг методов сбора и обработки информации, которые позволяют получить его количественную оценку);
- оценки доступности и качества услуг на основе соответствия фактических данных установленным (с позиции заказчика – соответствие стандартам, нормативам, с позиции пользователя – соответствие ожиданиям).

2. Система показателей оценки качества информационно-библиотечного обслуживания (услуг) должна включать показатели, характеризующие требования к:

- организации данного вида обслуживания и управлению качеством услуг;
- безопасности услуг для жизни и здоровья обслуживаемого населения, пользователей и персонала библиотеки, других потребителей и исполнителей услуг;
- охране окружающей среды (экологичности услуг);

<sup>28</sup> Подобные требования нашли отражение в приложении к проекту «Модельного стандарта деятельности государственной библиотеки субъекта Российской Федерации» (разработан в рамках межрегионального проекта с участием государственных библиотек ряда субъектов Российской Федерации. Руководитель рабочей группы по разработке стандарта Р.В. Стриженков консультант комитета по культуре администрации Архангельской области).

- соответствию услуг целевому назначению;
- точности, своевременности и (или) скорости исполнения;
- комплексности услуг;
- эргономичности и (или) комфортности услуг;
- эстетичности услуг;
- к обслуживающему персоналу и культуре обслуживания;
- социальной адресности (соответствия особенностям определенного контингента пользователей);
- библиотечному помещению и прилегающей территории, их материально-техническому оснащению;
- информативности услуг (полноте, достоверности и своевременности информирования потребителя о предоставляемой услуге);
- порядку подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта качества услуги;
- к порядку исправления возможных недостатков оказанной услуги.

В качестве основного критерия оценки рассматривается степень соответствия фактических показателей реализации услуг - требованиям заинтересованных сторон оказания услуг (пользователя, а также заказчика – учредителя).

При выборе критериев, отражающих социально-значимые результаты деятельности библиотеки, следует использовать показатели, характеризующие активность работы библиотеки с населением. При этом показатели должны быть достаточно информативны, а их число не должно быть большим.

Сложность задачи увеличивается с учетом того, что общественный эффект зависит от большого количества факторов, определить вклад каждого из которых крайне трудно.

### **Измерение качества и эффективности работы**

Планирование качества и эффективности должно сопровождаться контролем исполнения и соответствия того, как библиотека движется к поставленной цели.

С этой целью используется такой инструмент измерения, как сбор статистических и других данных, описывающих работу библиотеки, и анализ этих данных с целью оценки ее качества и эффективности: другими словами, сопоставление того, что и как библиотека делает (эффективность и качество работы), с тем, что она должна делать (миссия) и чего хочет достичь (цели).

При управлении текущей деятельностью и оценке эффективности используются показатели/индикаторы<sup>29</sup>, количественно характеризующие состояние и поведение наиболее важных для библиотеки информационных и материальных объектов и позволяющие на их основе планировать, контролировать и регулировать работу.

### **Примерный список показателей / индикаторов эффективности работы библиотеки<sup>30</sup>**

<sup>29</sup> Индикатор эффективности работы - это показатель, используемый для оценки и сравнения эффективности работы библиотеки и выполнения поставленных целей и задач. Подобное сравнение не только обеспечивает возможность оценки всей организации библиотеки, но и переоценке целей и задач.

<sup>30</sup> Данный примерный список показателей/индикаторов приводится по кн.: Полл Р. Измерение качества работы: Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек/Секция университетских и других научных библиотек ИФЛА. Пер. с англ. Под ред. О.Ю. Устиновой. М.: Логос, 2001. -150 с.

В настоящей редакции список также приведен в пособии «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>

Список индикаторов конкретной библиотеки может быть дополнен или сокращен за счет показателей, наиболее характеризующих специфику ее деятельности: показатели могут и должны интерпретироваться в

## **Общее использование библиотеки и ее средств**

1. Охват пользователей
2. Соответствие расписания работы библиотеки потребностям пользователей

## **Качество фонда**

3. Использование фонда
4. Использование фонда по предметным областям
5. Неиспользуемые документы

## **Качество каталога**

6. Поиск по названию
7. Поиск по предметной рубрике

## **Доступность документов в коллекции (фонде)**

8. Оперативность комплектования
9. Оперативность обработки книг
10. Доступность
11. Время доставки документа
12. Оперативность МБА

## **Справочная служба**

13. Показатель получения корректного ответа

## **Удаленное использование**

14. Обслуживание удаленных пользователей

## **Удовлетворенность пользователя**

15. Удовлетворенность пользователя
16. Удовлетворенность пользователя сервисами, предоставляемыми удаленно

**Индикатор «Охват пользователей»** определяет, насколько библиотечные сервисы востребованы теми, кто относится в основной группе пользователей. Это особенно важно в тех ситуациях, когда имеется более одной библиотеки, как, например, в двухуровневых библиотечных системах, предоставляющих возможность пользоваться услугами и центральной библиотеки и ее филиалов.

Уровень охвата пользователей по категориям (группам), а также дифференциация по типам предоставляемых сервисов предоставляет ценную информацию для управления библиотекой и может оказать помощь при усовершенствовании конкретных сервисов.

При сравнении библиотек должны учитываться их структурные различия.

**Индикатор «Соответствие расписания работы библиотеки потребностям читателей»** полезен для всех типов библиотек. В реальных условиях всегда существует разрыв между часами работы, удобными для читателей, и возможностями библиотеки по реализации этих пожеланий, ограниченными финансовыми возможностями и имеющимся персоналом. И несмотря на то, что сетевые технологии позволяют библиотекам предоставлять некоторые сервисы 24 часа в сутки, существует настоятельная необходимость организации книговыдачи на дом и в читальный зал в любое время в течение всей недели.

Измерение этой потребности может помочь в принятии решения о том, должна ли библиотека увеличивать часы работы и когда именно это следует делать.

**Индикатор «Использование фонда»** предназначен для оценки всех способов использования библиотечного фонда: книговыдачи через абонемент, в читальном зале и других пунктах обслуживания.

В библиотеках с открытым доступом к фонду использование документов в читальном зале может сравняться с уровнем книговыдачи на абонементе, а для коллекций с преобладанием журналов, просмотр, чтение и копирование документов в библиотеке становится наиболее важной формой использования.

**Индикатор «Использование фонда по предметным областям»** определяет, насколько распределение ресурсов библиотеки и политика комплектования соответствуют потребностям

пользователей. Библиотека получает сведения о том, правильно ли она расходует средства на приобретение изданий по определенным предметным областям.

**Индикатор «Неиспользуемые документы»** определяет, какая часть фонда не была востребована. Показатель может ограничиваться только выдачей на абонементе, поскольку не представляется возможным учитывать использование документа внутри библиотеки в течение продолжительного периода времени.

**Индикатор «Поиск по названию»** определяет успех библиотеки в создании каталога как инструмента эффективного поиска читателем документа по его названию.

Анализ навыков читателя в пользовании каталогом дает информацию о корректности элементов библиографического описания, по которым ведется поиск, о знакомстве с различными видами каталогов, о знании правил каталогизации.

Соответственно, этот показатель является основанием для принятия решения о совершенствовании обучения пользователей.

Индикатор помогает также выявить следующие факты:

- каталог является полным,
- каталог имеет недостатки (например, отсутствующие перекрестные ссылки не дают читателю возможность легко найти интересующий его документ),
- интерфейс электронного каталога (команды, справочная информация, пр.) является дружелюбным по отношению к пользователю.

Библиотека с закрытым доступом к фонду в большей степени заинтересована в изучении данного индикатора, поскольку каталог является промежуточным звеном между пользователем и интересующими его документами. Сравнение между библиотеками требует тщательного учета различий в правилах каталогизации и типах каталогов.

**Индикатор «Поиск по предметной рубрике»** предназначен для оценки качества каталога и его соответствия пожеланиям пользователя, оценка вычисляется через определение пропорции успешных поисков документа. Поиск в предметном каталоге считается успешным, если выполнены два следующих критерия:

- высокий уровень соответствия, т.е. все возможное множество названий в каталоге, относящиеся к данной предметной области, должно быть найдено,
- высокая точность, т.е. все множество найденных в каталоге документов должно четко соответствовать искомой предметной области.

Индикатор может применяться всеми библиотеками, ведущими предметный или систематический каталог, в первую очередь, он полезен для библиотек с закрытым доступом к фонду, где пользователи не могут самостоятельно поискать интересующий их документ на книжной полке, а вынуждены пользоваться каталогом.

Индикатор может использоваться вне зависимости от типа каталога (карточный, микрофишный, электронный).

**Индикатор «Оперативность комплектования»** определяет расторопность библиотеки в реагировании на публикацию документа, как и оперативность доставки заказанного документа поставщиком.

Анализ оперативности комплектования помогает определить причину задержки в поступлении документов и найти пути усовершенствования этого процесса.

Учитывается не только эффективность книготорговой организации, но и эффективность библиотеки. Если библиотека слишком долго оформляет заказ, оперативность комплектования должна быть повышена. Служба комплектования может считаться удовлетворительной только в том случае, если документ заказывается настолько заблаговременно, что должен быть доставлен книготоргующей организацией сразу после его публикации.

Оперативность заказа является частью скорости комплектования, на которую библиотека может эффективно влиять собственными силами.

При определении **индикатора «Оперативность обработки книг»** анализ скорости обработки книг позволяет установить, существуют ли задержки в процессе предоставления пользователю доступа к новым книгам и где именно они происходят. Возможность сравнения различных библиотек зависит от степени сходства процессов обработки документов, как, например, уровня автоматизации и использования корпоративной каталогизации.

**Индикатор «Доступность»** связан с балансом запросов на информацию и предоставлением материалов библиотекой. Она определяется как пропорция материалов, которыми пользователь может воспользоваться внутри библиотеки (включая копирование) или которые может получить на дом сразу же, по отношению ко всем требующимся ему информационным ресурсам.

Документы, предоставляемые из закрытых фондов, также рассматриваются как доступные немедленно, даже если процедура книговыдачи занимает некоторое время.

Анализ доступности предназначен для определения, в какой степени библиотеки обеспечивают пользователей требующимися ему документами.

Индикатор помогает проанализировать, действительно ли:

- названия в фонде соответствуют потребностям пользователей,
- имеется достаточное количество экземпляров наиболее спрашиваемых названий,
- используется точная и правильная расстановка,
- все поступившие документы описаны в каталоге,
- каталоги просты для использования.

Доступность является очень важным показателем эффективности работы любой библиотеки, поскольку мнение пользователя о библиотеке во многом зависит именно от возможности и условий получения требуемых ему документов.

Индикатор может быть применен отдельно для различных частей фонда, например, по предметным областям.

**Индикатор «Время доставки документа»** дает ценную информацию для всех типов библиотек, вне зависимости от того, имеет ли библиотека фонд на открытом доступе, или же большая его часть - в закрытом книгохранилище.

Сравнение возможно между библиотеками с одинаковой структурой, однако, следует принимать во внимание такие особенности, как средства транспортировки, дизайн и планировка библиотечных помещений и др.

**Индикатор «Оперативность МБА»** представляет интерес для всех библиотек, выполняющих сервис МБА.

Цель МБА, как части библиотечного обслуживания, получить документ, которым не располагает библиотека, из других организаций. Следовательно, желательно разработать процедуры мониторинга эффективности получения материалов из других источников. Для того, чтобы библиотеки могли сравнивать качество работы по МБА, эту процедуру следует стандартизовать: определить коэффициент успешного выполнения заказа в качестве основного критерия.

**Индикатор «Показатель получения корректного ответа»** включает оценку справочной службы на основе использования количественных и качественных методов.

Библиотеки и информационные центры рассматриваются как организации, основной задачей которых является предоставление качественных сервисов клиентам.

**Пока справочная служба является ключевым сервисом в большинстве библиотек и крайне дорогостоящей услугой, требующей высококвалифицированного персонала и доступа к обширному массиву дорогостоящих библиографических ресурсов (печатных/непечатных, локальных/распределенных).**

Качество библиотечной справочной службы проще оценить на основе фактографических запросов. Но если пользователя перенаправили к источникам, в которых он найдет ответ на интересующий его вопрос, то такой ответ также следует считать корректным.

Хотя полнота и точность являются основными критериями для оценивания, время, затраченное библиотекарем на поиск ответа, также помогает оценить качество работы справочной службы. Должно приниматься во внимание, что предоставление пользователю полного ответа, как правило, требует больше времени, чем перенаправление его к справочным материалам.

Оценивание времени ответа при опросе по телефону или почте имеет много неточностей. Если библиотекарь должен перезвонить пользователю для сообщения ответа, существует много причин для возникновения задержек. То же происходит и при посылке ответа по почте.

**Индикатор «Обслуживание удаленных пользователей»** рассматривается в отношении пользователей, обращающихся к сервисам библиотеки, предоставляемым по электронной сети (например, ЭДД, базы данных, электронные публикации, виртуальная справочная информация, др.), из точек доступа, расположенных вне библиотеки.

Здесь не учитываются телефонные звонки и запросы по факсу.

Индикатор определяет долю библиотечных сервисов, удаленно доступных для пользователей. Сравнению подлежат только хорошо автоматизированные библиотеки с развитыми сетевыми системами, которые обеспечивают получение адекватной статистической информации.

Низкие показатели могут свидетельствовать о следующем:

- слабый маркетинг библиотечных сервисов;
- низкое качество справочной информации на экранах;
- проблемы при доступе к системе;
- непривлекательный набор предлагаемых сервисов (например, только CD-ROM).

Относительно **индикатора «Удовлетворенность пользователя»** рассмотрены два уровня пользовательской удовлетворенности:

- общая пользовательская удовлетворенность, которая оценивает обслуживание библиотеки в целом;
- пользовательская удовлетворенность отдельными сервисами или их компонентами, например, расписание работы библиотеки или объяснениями библиотекарей.

Поскольку определение и метод расчета уровня пользовательской удовлетворенности одинаковы, оба уровня могут рассматриваться одновременно.

**Пользовательская удовлетворенность является субъективным показателем**, который измеряет качество библиотечных сервисов в целом или по отдельности.

Пользовательская удовлетворенность определяется как средний рейтинг, охватывающий уровни от полной неудовлетворенности до полной удовлетворенности.

Оценка выражает восприятие пользователем библиотечных сервисов как в целом, так по отдельным направлениям.

Библиотекари выиграют при контроле уровня пользовательской удовлетворенности, поскольку он является основным показателем эффективности труда, ориентированного на обслуживание пользователей.

**Индикатор «Пользовательская удовлетворенность сервисами, предоставляемыми удаленно»** рассматривается отдельно от пользовательской удовлетворенности отдельными сервисами вследствие своей все более возрастающей важности.

Все библиотеки, предоставляющие удаленный доступ, могут использовать этот индикатор, поскольку он отчетливо показывает, насколько эффективно были сделаны вложения в развитие того или иного сервиса. Возможность сравнения библиотек зависит от схожести сетевой системы библиотеки и набора предлагаемых сервисов.

## **Показатели в управлении качеством**

Наличие определенных и зафиксированных показателей<sup>31</sup> позволяет оценивать, как справляется библиотека со своими обязательствами, изменяет ли приоритеты деятельности, востребована и привлекательна ли для тех, ради кого она существует.

В практической деятельности библиотек ежедневно в процессе первичного учета и регистрации (в принятых в библиотеке документах по единым единицам учета)<sup>32</sup> происходит сбор и обработка статистических показателей. Результаты учета и получаемые абсолютные показатели работы библиотеки отражаются в процессе заполнения бланка федерального государственного статистического наблюдения (Форма № 6-НК), регулярно утверждаемого постановлением Росстата.

<sup>31</sup> Показатель: выражение (которое может быть численным, символьным или словесным), используемое для количественной и качественной характеристики деятельности (событий, целей, личности) с целью определения значения характеризуемой деятельности и соответствующего метода. (ИСО 11620, п.3.10)

<sup>32</sup> ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика».

Каждый показатель, отраженный в официальной форме статистической отчетности, характеризует условия и возможности библиотеки по состоянию материально-технической базы, электронных ресурсов, количеству читателей и посещений, объему, составу и использованию библиотечного фонда, объем справочно-библиографической работы, а также по состоянию кадрового состава и объему финансирования.

Новые требования государственной статистической отчетности<sup>33</sup> и включение ряда новых показателей характеризуют новые возможности библиотек, связанные с модернизацией, ориентируют их на совершенствование библиотечного обслуживания и развитие услуг с учетом использования информационных технологий.

Так, среди показателей, вновь введенных в форму статистической отчетности, важными являются следующие:

- число персональных компьютеров, из них подключенных к Интернет, из них для пользователей библиотеки;
- наличие доступа через Интернет к электронным каталогам библиотеки; наличие доступа через Интернет к полнотекстовым электронным ресурсам библиотеки;
- наличие собственного Интернет-сайта, веб-страницы (Раздел 1);
- объем электронного каталога, доступного в Интернете;
- число документов библиотечного фонда, переведенных в электронную форму (Раздел 2);
- численность работников, из них: имеющих подготовку по использованию ИКТ (Раздел 6).

В процессе управленческого анализа библиотека получает необходимые относительные (средние) показатели, что позволяет оценивать эффективность работы, принимать управленческие решения по более рациональному использованию ресурсов, выявлять новые тенденции и планировать работу на определенные периоды, а также сопоставлять результаты с результатами других однотипных библиотек.

Значение показателей любой библиотеки должно интерпретироваться только в контексте ее целей, задач и функций, учитывать направления работы, состав и качество ресурсов, степень эффективности использования ресурсов и соответствия библиотечной деятельности общественным потребностям, т.е. социальный эффект.

Наиболее распространен показатель «выдача книг, документов» как основа деятельности и главный показатель конечного результата работы муниципальной библиотеки. В этом показателе отражается сущность библиотечной работы, число привлеченных читателей, состав и качество фонда, справочно-библиографического аппарата, уровень работы персонала, способность библиотекарей откликаться на современные проблемы жизни. Культурно-досуговые мероприятия также влияют на результаты использования фондов – книговыдачу. Предлагаются также коэффициенты перевода в «условную книговыдачу» результатов некоторых видов работы библиотеки.<sup>34</sup>

Однако для оценки современной библиотеки такой показатель не может быть единственным или приоритетным.

Отбор показателей эффективности наиболее полезными для библиотек в целом рекомендует Международный стандарт ИСО 11620. Перечень показателей эффективности рассматривается как список возможных показателей, которые могут использоваться в широком спектре библиотек различного типа с различными характеристиками, обслуживающих различные группы пользователей и обладающих различным набором возможностей (материально-техническая база, структура, финансирование, руководство и т.п.).

При выборе показателей эффективности для использования в конкретной библиотеке следует учитывать следующие факторы:

- а) Будет ли показатель эффективности содействовать управлению библиотеки, финансирующему лицу и обслуживаемому населению?
- б) Обладает ли библиотекарь знаниями о том, что определенная деятельность или сфера может функционировать не так, как могла бы?

<sup>33</sup> Приказ Росстата от 15.07.2011 № 324 Об утверждении формы 6-НК.

<sup>34</sup> Фенелонов, Е.А. Критерий и показатели экономической эффективности и методика их применения в библиотечном деле: Науч.-практ. пособие / РГБ. - М.: Пашков дм, 2002. - 103,[2]с.



Даже если это всего лишь интуитивное восприятие библиотекаря, это может быть веской причиной для использования показателя эффективности, чтобы узнать, существует ли проблема.

в) Сколько усилий может персонал библиотеки направить на сбор и анализ данных, чтобы получить показатель эффективности?

Для получения показателя эффективности требуется время сотрудников и ресурсы. Должны быть в наличии достаточное время сотрудников и ресурсы для получения определенного показателя эффективности.

Персоналу потребуются практические знания определенных статистических процессов.

г) Запрашивают ли какие-либо внешние власти отчетность по конкретным областям услуг библиотеки?

Если да, то нужно решить, могут ли эти же данные использоваться для получения показателя эффективности.

Местные факторы, которые важны для библиотеки, могут повлиять на выбор показателей эффективности. Библиотекарь должен сознательно принять решение о выборе тех показателей эффективности, которые больше всего будут использоваться в оценке работы библиотеки в соответствии с ее целями и задачами.

Фактически может отсутствовать прямая взаимосвязь между ресурсами и качеством предоставляемых библиотечных услуг. Разнообразие навыков сотрудников, управленческие подходы, а также множество иных факторов, включая увеличение ресурсов, могут оказывать различное влияние на улучшение качества услуг в разных библиотеках.

Основной целью использования показателей деятельности библиотеки является самодиагностика: например, при сравнении одного отчетного года с другим или при сравнении с работой других библиотек.

В качестве примера приводится фрагмент из Международного стандарта ИСО 11620 по отбору показателей эффективности с целью самодиагностики:

Решаемая задача	Показатель эффективности
1	2
Предоставление документов	Доступность наименований
	Доступность запрашиваемых наименований
	Процент запрашиваемых наименований в фондах
	Доступность наименований повышенного спроса
	Коэффициент использования документов
Доставка документов	Среднее время на доставку документов из закрытых фондов
	Среднее время на доставку документов из фондов открытого доступа
Выдача документов	Оборот фондов
	Число выдач на человека
	Число выдач на сотрудника библиотеки
Доставка документов из внешних источников	Скорость межбиблиотечного обмена
Справочно-библиографические услуги	Коэффициент исполнения запросов
Поиск информации	Коэффициент результативности поиска по названию
	Коэффициент результативности тематического поиска
Средства обслуживания	Наличие средств обслуживания
	Коэффициент использования средств обслуживания
	<b>Доступность автоматизированных систем</b>
Обработка документов	Среднее время на обработку документов

С целью оценки уровня автоматизации библиотеки и ее доступности пользователям рассматривается такой показатель как доступность автоматизированных систем.

По этому показателю оцениваются все библиотеки с автоматизированной системой. Сравнение между библиотеками возможно лишь в случае принятия библиотеками одинаковых критериев эффективности системы.

Определение данного показателя включает процент времени, когда система доступна пользователям и работает с заданной стандартной эффективностью, от плановых часов доступа за определенный период времени.

Один из методов, выбранных для описания способов сбора данных и вычисления результатов при использовании показателя доступности автоматизированных систем, требует проведения следующих процедур: установление отчетного периода; определение общего количества часов планового доступа, исключая время планового выключения; определение количества часов, когда система выключена или функционирует на уровне ниже заданного стандарта.

Доступность автоматизированной системы (показатель эффективности) будет определяться путем соотношения общего количества часов плановой работы к общему количеству часов внепланового выключения или работы на уровне ниже определенного стандарта.

### **Показатели качества и эффективности в контексте формирования государственного (муниципального) задания**

Разработка показателей качества и эффективности деятельности библиотеки обусловлена потребностями реальной практики управления, необходимостью оценки и целесообразности расходования бюджетных средств.

Особую актуальность эта задача приобретает в связи с проводимой реформой бюджетного сектора. При формировании государственного (муниципального) задания предусмотрено включение в бюджетный процесс процедуры оценки бюджетных расходов, поэтапный переход от сметного планирования и финансирования расходов к бюджетному планированию, ориентированному на достижение конечных общественно значимых и измеримых результатов.

При этом система оценок этих результатов должна включать «как непосредственные результаты (предоставление услуг определенного качества и объема), так и конечные результаты (эффект от предоставленных услуг для их получателей).

Методика оценки выполнения государственного (муниципального) задания направлена на определение эффективности предоставления бюджетных услуг и расходов бюджетных средств, а также, при необходимости, на оценку целесообразности перевода бюджетных учреждений в иную организационно-правовую форму. Оценка достижения поставленных целей по своим обязательствам повышает взаимную ответственность руководителей органов исполнительной власти, осуществляющих управление бюджетными учреждениями, находящихся в собственности административной территории, и бюджетных учреждений.

Переход от финансирования по факту существования библиотеки к финансированию, ориентированному на конечный результат, вынуждает ее более эффективно использовать имеющиеся ресурсы и одновременно заставляет по-новому взглянуть на библиотечную статистику.

Одним из направлений политики в области качества становится выполнение бюджетным или автономным учреждением государственного (муниципального) задания по объему и по качеству услуг

Ведомственный перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых), находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации федеральными государственными учреждениями<sup>35</sup>, в качестве основных видов деятельности включает

### **Раздел I. Государственные услуги (библиотеки, в перечне услуг номер 4)**

Наименование государственной услуги - Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки

---

<sup>35</sup>Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 9 июля 2010 г. N 391 «Об утверждении Перечня государственных услуг, оказываемых бюджетными учреждениями, подведомственными Минкультуры России, применяемый для формирования государственного задания»

Категории потребителей государственной услуги - Физические лица, юридические лица

**Единицы измерения показателя объема (содержания) государственной услуги:**

1. Количество документов, выданных из фонда посетителям библиотеки, единиц
2. Количество документов, выданных из фонда удаленным пользователям библиотеки, единиц
3. Количество выполненных справок и консультаций посетителям библиотеки, единиц
4. Количество выполненных справок и консультаций удаленным пользователям библиотеки, предоставляемых в виртуальном режиме, единиц

**Показатели, характеризующие качество государственной услуги:**

1. Динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом.
2. Динамика количества обращений в библиотеку удаленных пользователей.
3. Соответствие среднего времени ожидания выполнения заявки/запроса при посещении библиотеки на получение документов, имеющихся в библиотеке, заданным параметрам/контрольным значениям/ среднему расчетному времени ожидания выполнения заявки/запроса в данной библиотеке.
4. Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, от общего числа зарегистрированных пользователей/от общего числа опрошенных пользователей<sup>36</sup>.
5. Доля удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов.
6. Соответствие среднего времени ожидания выполнения заявки/запроса на получение документов или их копий по межбиблиотечному обмену из других библиотек среднему расчетному времени ожидания выполнения заявок/запросов на получение документов или их копий по МБА.

Наименования федеральных государственных учреждений (групп учреждений), оказывающих государственную услугу - Библиотеки, иные учреждения, имеющие библиотечный фонд

**Раздел II. Государственные работы (библиотеки, в перечне работ номера 29-31, 34-37, 38, 49, 51, 52, 54)**

Содержание государственных работ для определения планируемых результатов выполнения работ при формировании государственного задания (в таблице оставлены работы, выполняемые библиотеками):

N	Наименование государственной работы	Содержание государственных работ для определения планируемых результатов	
		Количественные показатели	Качественные показатели
1.	Работа по формированию и учету фондов библиотеки	1. Объем поступлений документов на материальных носителях, единиц 2. Объем поступлений электронных документов на нематериальных носителях, единиц 3. Объем копий документов, единиц 4. Объем фондов (всего), единиц	1. Динамика объема фонда библиотеки (всего) по сравнению с предыдущим годом. 2. Динамика количества оцифрованных документов по сравнению с предыдущим годом. 3. Динамика количества полнотекстовых цифровых документов, создаваемых библиотекой (электронная библиотека). 4. Доля библиотечного фонда, имеющего электронную форму, от общего объема фонда библиотеки
2.	Работа по библиографической обработке документов	1. Количество внесенных в электронный каталог библиографических записей,	1. Динамика объема электронного каталога библиотеки по сравнению с предыдущим годом.

<sup>36</sup> Проводится, как правило, на основании опроса (мониторинга), в том числе через сайт библиотеки.

	и организации каталогов	единиц 2. Количество отредактированных библиографических записей в карточных каталогах, единиц	2. Динамика количества записей, переданных библиотекой в Сводный каталог библиотек России. 3. Динамика количества отредактированных библиографических записей в карточных каталогах. 4. Доля документов из фондов библиотеки, библиографические описания которых отражены в электронном каталоге, в общем объеме фондов
3.	Работа по обеспечению физического сохранения и безопасности фонда библиотеки	1. Общая площадь помещений, предназначенных для хранения фондов, кв.м 2. Планируемое к стабилизации на очередной финансовый год количество единиц хранения, единиц 3. Количество отреставрированных документов, единиц 4. Количество изготовленных микрокопий документов оригиналов, единиц	1. Динамика общего количества документов, прошедших стабилизацию, по сравнению с предыдущим годом. 2. Динамика общего количества документов, прошедших реставрацию, по сравнению с предыдущим годом. 3. Доля документов, прошедших реставрацию, от общего числа документов, нуждающихся в реставрации. 4. Количество утраченных документов на материальных носителях в связи с несоблюдением правил хранения
4.	Работа по обеспечению сохранности и целостности историко-архитектурного комплекса, исторической среды и ландшафтов, входящих в состав музеев-заповедников	Площадь территории, кв.м	
5.	Работа по организации и проведению фестивалей, смотров, конкурсов, конференций и иных программных мероприятий силами учреждения	Количество мероприятий, единиц	1. Динамика общего количества граждан (зрителей), вовлеченных в мероприятия, по сравнению с предыдущим годом. 2. Динамика количества участников мероприятий по сравнению с предыдущим годом. 3. Доля участников, принявших участие в мероприятиях, от общего числа заявленных к участию на мероприятия. 4. Доля участников мероприятий, впервые принявших участие в мероприятиях, от общего числа участников мероприятий. 5. Динамика количества выездов коллективов для участия в международных фестивалях, конкурсах по сравнению с предыдущим годом. 6. Динамика количества зарубежных коллективов, участвующих в мероприятиях, по сравнению с предыдущим годом.

			7. Экспертная оценка в соответствии с утвержденными методиками. 8. Средняя стоимость посещения на одного зрителя (от числа зрителей по госзаданию). 9. Динамика количества субъектов Российской Федерации, в которых проводятся мероприятия
6.	Работа по проведению культурно-просветительских мероприятий, творческих конкурсов, фестивалей, выставок, концертов	Количество мероприятий, единиц	Динамика количества участников мероприятий по сравнению с предыдущим годом
7.	Работа по созданию кино-, фото-, аудио-мультимедийной, печатной, в том числе учебной, нотной продукции для последующего использования в образовательной деятельности	Количество единиц объема продукции, единиц	Доля образовательных программ, обеспеченных методическими материалами
8.	Методическая работа в установленной сфере деятельности	1. Количество мероприятий, единиц 2. Количество изданий, методик, программ, единиц	1. Динамика количества участников методических и координационно-учебных мероприятий к предыдущему отчетному периоду. 2. Доля внедренных результатов. 3. Доля разработанных методик к планируемому количеству по госзаданию. 4. Доля методик, доведенных до потребителей, от общего количества разработанных методик. 5. Доля зафиксированных единиц показа, связанных с основной деятельностью учреждения, доведенных до потребителей

Безусловный интерес представляет опыт по формированию государственного задания одной из крупнейших публичных библиотек страны – ЦГПБ им. В.В. Маяковского в Санкт-Петербурге.

Эта работа началась в связи с реформой бюджетной системы в 2008 г., до принятия Федерального закона № 83-ФЗ. В Комитете по культуре Санкт-Петербурга были созданы рабочие группы по разным направлениям деятельности, в том числе, по библиотечному обслуживанию, с целью включения библиотечных услуг в Реестр государственных услуг бюджетных учреждений в области культуры и разработки схемы расчета объема финансового обеспечения выполнения государственного задания для бюджетных (или автономных) учреждений.

Постановлением Правительства Санкт-Петербурга № 63 от 20.01.2011 г. «О порядке формирования государственных заданий для государственных учреждений Санкт-Петербурга и порядке финансового обеспечения выполнения государственных заданий» были утверждены Реестр и схема расчета объемов финансирования подведомственных учреждений, включая библиотеки города, а также принято Распоряжение об утверждении методических рекомендаций:

- по расчету нормативов финансовых затрат на оказание услуг (выполнение работ) от 03.02.2011 № 84-р
- по расчету нормативов на содержание недвижимого имущества и особо ценного движимого имущества от 08.02.2011 № 98-р
- по формированию технологического регламента на оказание услуг (работ) от 02.03.2011 № 182-р

Разработка Перечня государственных услуг производилась на основе:

- Материалов, подготовленных в рамках разработки реестра государственных услуг в сфере культуры, осуществленной Комитетом по культуре г. Санкт-Петербурга в 2009-2010 гг.,
- Закона Санкт-Петербурга о библиотечном деле (*Принят Законодательным Собранием Санкт-Петербурга 10.11.2010 г.*)
- Закона Санкт-Петербурга «Об обязательном экземпляре документов Санкт-Петербурга и обязательном экземпляре документов внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга». (*Принят Законодательным Собранием Санкт-Петербурга 01.12.2010 г.*)
- Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки. (*Принят Конференцией Российской библиотечной ассоциации, XIII Ежегодная сессия, 22 мая 2008, г. Ульяновск*)
- Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках (*Утверждены Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 г. N 6*)
- Перечня государственных услуг, оказываемых бюджетными учреждениями, подведомственными Министерству культуры России, применяемого для формирования государственного задания (*Утвержден Приказом Министерства культуры РФ от 09.07.2010 г. № 391*)

На основе анализа и изучения вышеперечисленных материалов был сформирован Перечень государственных работ и услуг, оказываемых и выполняемых общедоступными библиотеками Санкт-Петербурга (утвержден Председателем Комитета по культуре Санкт-Петербурга 18.12.2011 г.), а также разработаны Качественные показатели государственных услуг (работ) (**Приложение 2**).

На каждую услугу или работу был составлен Технологический регламент, в котором определялось количество материальных, трудовых и иных ресурсов на каждую услугу или работу. Для единого толкования единиц измерения работ и услуг, а также обеспечения унифицированного подхода к определению количественных показателей были разработаны Методические пояснения к Перечню государственных работ и услуг общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.

## **Оценка эффективности обслуживания на основе системы сбалансированных показателей**

Показатели деятельности, с одной стороны, измеряют эффективность в предоставлении услуг пользователям, а с другой стороны, экономическую эффективность, т.е. эффективное использование существующих ресурсов.

Тогда качество будет означать, что услуга не только «хороша», но и «дешева».

Современным инструментом управления и измерения эффективности библиотечного обслуживания становится система сбалансированных показателей, отражающая все аспекты деятельности библиотеки, связанные с затратами и результатами деятельности<sup>37</sup>.

Сбалансированная система показателей библиотеки включает показатели, связанные с ресурсами, доступностью, инфраструктурой (показатели затрат); показатели, связанные со спросом и удовлетворенностью пользователей; показатели, связанные с расходами и оценкой экономической эффективности процессов и услуг, а также показатели, характеризующие

<sup>37</sup> Система сбалансированных показателей разработана Капланом и Нортеном для коммерческого сектора. Применительно к библиотечной практике система разработана экспертами, работающими в немецких и международных группах по оценке работы библиотек и бенчмаркингу.

перспективы развития и устанавливающие, обладает ли библиотека необходимыми ресурсами и условиями для развития.

В стандарте ИСО 11620 и немецком проекте ВІХ, эти направления адаптированы для библиотек следующим образом:

Ресурсы, инфраструктура (А.)

Использование (Б.)

Эффективность (В.)

Потенциал и развитие (Г.)

#### **А. Ресурсы, инфраструктура: какие услуги библиотека предлагает?**

Привлекательность библиотеки как места для получения образования и проведения исследовательской работы характеризуется размером пользовательских площадей, наличием пользовательских рабочих мест и часами работы.

Качество фонда измеряется расходами на комплектование в расчете на одного пользователя, путем сравнения выдачи и получения по межбиблиотечному абонементу, а также наличием запрошенных носителей информации.

Кадровые ресурсы и качество сайта по отдельности представлены одним показателем.

<b>Библиотека как место для получения образования и проведения исследовательской работы</b>	А.1. Площадь в расчете на одного пользователя
	А.2. Количество посадочных мест
	А.3. Часы работы и их соответствие потребностям пользователей
<b>Фонды</b>	А.4. Расходы на предоставление информации в расчете на одного пользователя
	А.5. Наличие запрашиваемых названий
	А.6. Процент отвергнутых сессий
	А.7. Процент полученных запросов по отношению к выполненным запросам по МБА
	А.8. Получение документа без промедлений
<b>Персонал</b>	А.9. Количество сотрудников на одного пользователя
<b>Сайт</b>	А.10. Прямой доступ с домашней страницы

#### **Б. Использование: как воспринимаются услуги?**

Проникновение на рынок информационных услуг, уровень удовлетворенности пользователя и количество посещений используются в качестве общих показателей для услуг, ориентированных на конечного пользователя.

Уровень занятости посадочных мест является показателем, характеризующим библиотеку как место. Привлекательность фондов оценивается с помощью данных о выдаче, а электронной коллекции с помощью данных в выгруженных документах.

Адекватность библиотечных информационных услуг измеряется с помощью данных о посещении обучающих занятий для пользователей и количестве справочных запросов в расчете на одного пользователя. Посещаемость также используется в качестве критерия привлекательности мероприятия.

Существует один показатель, особенно важный с точки зрения оценки внешних пользователей.

<b>Общие положения</b>	Б.1. Проникновение на рынок
	Б.2. Уровень удовлетворенности пользователя
	Б.3.Количество посещений в расчете на одного пользователя
<b>Библиотека как место для занятий и исследований</b>	Б.4.Уровень занятости посадочных мест
<b>Фонды</b>	Б.5.Количество смысловых единиц, выгруженных в расчете на одного пользователя
	Б.6.Использование фонда (Обращаемость)
	Б.7. Процент неиспользованного фонда
	Б.8.Книговыдача в расчете на одного пользователя
	Б.9.Процент выдачи внешним пользователям
<b>Информационные услуги</b>	Б.10.Посещаемость обучающих занятий в расчете на одного пользователя
	Б.11.Справочные запросы в расчете на одного пользователя
<b>Массовые мероприятия</b>	Б.12.Посещаемость мероприятий в расчете на одного пользователя

#### **В. Эффективность: являются ли предоставляемые услуги экономически эффективными?**

Направление «эффективность» включает как показатели, измеряющие экономическую эффективность, так и показатели, характеризующие качество выполняемых операций<sup>38</sup>.

Оперативный бюджет библиотеки сравнивается с количеством пользователей, количеством посещений и общим использованием фонда. Расходы на комплектование сравниваются с затратами на персонал с целью оценки достаточности бюджетных ассигнований на нужды комплектования. Эффективность формирования фонда высчитывается с помощью затрат на выгрузку документа и затрат на обработку документа.

Эффективность процессов оценивается с точки зрения скорости (комплектования, обработки носителей информации, книговыдачи и МБА) и точности (расстановки и ответов на справочные запросы).

<b>Общие положения</b>	В.1.Затраты на одного пользователя
	В.2.Затраты на одно посещение
	В.3.Затраты на одну выдачу
	В.4. Процентное отношение затрат на комплектование к затратам на персонал
<b>Затраты на формирование фонда</b>	В.5.Затраты на обработку одного документа
	В.6.Затраты на выгрузку одного документа
<b>Процессы – скорость</b>	В.7.Скорость комплектования
	В.8.Скорость обработки новых носителей информации
	В.9.Производительность персонала при обработке новых носителей информации
	В.10.Скорость выдачи
	В.11.Скорость выдачи документов по МБА
<b>Процессы – надежность</b>	В.12.Уровень выполнения справочных запросов
	В.13.Точность расстановки

<sup>38</sup> Понятие **показателя качества** определяется как «цифровое, символическое или вербальное выражение, полученное из библиотечной статистики и данных, используемых для характеристики деятельности библиотеки».



## Г. Потенциал и развитие: достаточен ли потенциал для будущего развития?

Это направление особенно важно в период постоянных перемен, поскольку оно дает возможность оценить способность библиотеки справиться с подобными переменами.

Было довольно сложно найти показатели, характеризующие этот аспект деятельности библиотеки, о чем можно судить по небольшому количеству показателей.

С одной стороны, потенциал развития измеряется относительно вклада библиотеки в электронные услуги (расходы на электронные ресурсы, процент персонала, задействованного в оказание электронных услуг), а с другой стороны, относительно усилий библиотеки в поиске дополнительного финансирования от учредителя или из внешних источников и получении дохода.

Самый важный показатель, характеризующий потенциал и развитие - это, конечно, вклад библиотеки в обучение сотрудников.

<b>Электронные услуги</b>	Д.1. Процент средств, выделенных на электронные ресурсы в рамках общих затрат на комплектование
	Д.2. Процент сотрудников библиотеки, предоставляющих и развивающих электронные услуги
<b>Развитие персонала</b>	Д.3. Посещаемость обучающих занятий в расчете на одного сотрудника
<b>Бюджет</b>	Д.4. Процент библиотечных средств, полученных по специальным грантам или заработанных самой библиотекой
	Д.5. Процент средств, выделенных библиотеке учредителем

Использование структуры системы сбалансированных показателей помогает учесть все соответствующие управленческие вопросы и установить «баланс» между интересами пользователей и экономической эффективностью, эффективной организацией и способностью справиться с будущими вызовами.

Думается, система сбалансированных показателей могла бы стать практическим механизмом управления библиотек в условиях государственного задания, т.к. она позволяет соединить процессы финансового планирования и стратегического планирования, а также создает благоприятную среду для ревизии и анализа, определения степени достижения стратегических целей, эффективности работы библиотеки в целом, каждого ее подразделения и каждого сотрудника.

## Документированное оформление системы управления качеством библиотечно-информационного обслуживания

В библиотечной практике в процессе организации и управления в обязательном порядке используется нормативно-техническая документация, включающая систему стандартов (ГОСТы, ОСТы). Стандарты служат теми критериями, по которым можно оценить уровень достижения целей организации в процессе ее деятельности.

Объектами стандартизации применительно к библиотекам являются термины, технологические процессы, правила, обеспечивающие разработку, производство и использование библиотечно-информационной продукции. Наиболее известная из них - «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД)».

В связи с программой работ по стандартизации (Госстандартом России) ГОСТы, включенные в эту систему подлежат пересмотру и корректировке, предполагается также разработка новых стандартов.

В библиотечной работе стандарты призваны обеспечивать информационную базу для принятия необходимых решений и оценки соответствия организации и ведения технологических процессов на разных участках работы. Например:

- устанавливать виды носителей информации (документов) для включения их в фонд библиотеки;

- определять различные формы отражения носителей информации (документов) в системе каталогов и картотек;
- устанавливать надлежащий порядок и режим обработки, учета, содержания, хранения, использования фондов документов, обслуживания пользователей и др.

Стандартизация процессов библиотечного труда, как правило, означает его запрограммированность, в связи с чем взаимосвязанность рабочих заданий принимает единый, сводный характер: отдельные задания не зависимы друг от друга, но каждое является необходимым вкладом в завершение всей работы. Так, различные системы стандартов устанавливают нормы для библиотечных технологических процессов.

В условиях автоматизации библиотечно-информационных процессов стандартизация затрагивает такие области как телекоммуникационные технологии (электронная почта), штриховое кодирование, хранение информации на компактных оптических дисках, каталогизация компьютерных файлов данных и файлов программ.

Важнейшим требованием, предъявляемым к системе управления качеством, является документальное оформление на уровне законодательных инициатив политики в области качества, разработка и принятие соответствующих документов, регламентирующих и регулирующих деятельность по обеспечению качества.

В истории развития документированных систем качества выделяется несколько этапов, каждая из которых содержит рекомендации, последовательно ведущие к достижению устойчивого успеха организации и закрепленные в серии международных стандартов (серия ИСО 9000<sup>39</sup>) и принятых на их основе российских национальных стандарты по управлению качеством: 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.).

Подходы на основе менеджмента качества, позволяют различным организациям, включая библиотеки, не только формировать свою политику в области управления качеством, но проводить в установленном порядке процедуру сертификацию на качество.

Одной из первых российских библиотек прошедших (дважды – в 2006 и 2009 гг.!) сертификацию на основе рекомендаций международных стандартов стала Научная библиотека Томского государственного университета<sup>40</sup>.

Получение сертификата качества должна убедить пользователей в хорошей организации библиотеки, означающей, что процедуры и обязанности сотрудников четко распределены, технология работы совершенствуется, имеются оперативные инструкции, документированные и известные всему персоналу, обеспечены процедуры контроля выполняемых работ, персонал, способный выполнять свою работу качественно, регулярно проходит обучение.

Однако рядом библиотечных практиков отмечается излишняя «жесткость» модели ИСО и непригодность для библиотек, по крайней мере, на данном этапе, когда меняется сама профессиональная среда, происходит адаптация к условиям работы в новых правовых и социально-экономических рамках. Возможность их применения в библиотечной практике, с одной стороны, вызывает у большинства руководителей и специалистов повышенный интерес, но, с другой стороны, существенно ограничивается отсутствием мировоззрения, присущего предпринимательской сфере деятельности, которое заключается в том, что главное назначение создания и функционирования системы качества состоит в обеспечении качества, количества и в повышении рентабельности.

<sup>39</sup> В серию стандартов ИСО 9000 входят ИСО 9000:2005 «Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь»; ИСО 9001:2008 «Система менеджмента качества. Требования»; ИСО 9004:2000 «Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества»; ИСО 19011:2004 «Руководящие указания по проверке системы менеджмента качества и охраны окружающей среды» и др.

Универсальность стандартов ИСО серии 9000 состоит в том, что задают методологию функционирования системы качества, которая, в свою очередь, должна обеспечивать высокое качество продукции и услуг, производимых организацией и обеспечивать высокую степень удовлетворенности потребителей.

<sup>40</sup> Система менеджмента качества в Научной библиотеке/ответственный за информацию И. Г. Жолобова // Томский государственный университет. Научная библиотека [Электронный ресурс]. URL: [http://www.lib.tsu.ru/index\\_about.php?id=1079](http://www.lib.tsu.ru/index_about.php?id=1079). Последнее изменение от 29.03.2011. (Дата обращения 2.12.2011).

Управление качеством работы библиотеки возможно при условиях достаточного уровня компетентности и мотивации персонала, нацеленного на достижение запланированных рационально определенных измеримых показателей путем применения документально зафиксированных норм и способов деятельности.

Библиотека, внедряющая систему менеджмента качества, осуществляет документированную процедуру, включая: документально оформленные заявления о политике и целях в области качества; руководство по качеству; документы, необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими (документация может быть в любой форме и на любом носителе).

Особый интерес для инновационно-методических и маркетинговых служб библиотек представляет то, что они могут самостоятельно разрабатывать собственные нормативные документы (регламенты, стандарты), исходя из необходимости их применения для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных результатов.

Процесс возрастания роли стандартизации как средства обеспечения качества продукции и услуг связан, в том числе, с увеличением хозяйственной самостоятельности библиотек, созданием объективных предпосылок для производства и распространения продукции, имеющей соответствующие качественные параметры.

Кроме того, стремление библиотек соответствовать требованиям времени, осознание необходимости иметь свой фирменный знак или знак обслуживания, характеризующий стиль, репутацию, имидж, приоритет в создании и распространении качественной продукции и услуг также требуют документального оформления и закрепления новых подходов в обслуживании на основе системы качества. Что касается потребителя библиотечно-информационной продукции и услуг, то знак обслуживания становится для него движущим мотивом приобретения и обращения именно к данной продукции или услуге, своеобразной гарантией качественного обслуживания.

Знак обслуживания является свидетельством высокого качества библиотечно-информационной продукции и услуг, вызывающим доверие потребителя благодаря хорошей репутации библиотеки и является той основой, на которую опирается реклама, библиотеки, подчеркивая ее брэнд (буквально – тавро). В свою очередь, бренд «работает» как с непосредственным продвижением продукции и услуг, так и с социально-психологическими мотивами, желаниями, ценностями и даже с предрассудками людей.

С позиций маркетинга и развития предпринимательской деятельности библиотеки знак обслуживания становятся особым символом ответственности, обозначающим, кому принадлежит исключительное право располагать данной продукцией и услугами, и вместе с тем ответственности за создание и распространение некачественного товара.

Целью стандартизации становится «обеспечение конкурентоспособности и качества продукции (работ, услуг), единства измерений, рационализации использования ресурсов, ... технической и информационной совместимости, ... сопоставления результатов измерений, ... проведения анализа характеристик продукции (работ, услуг), ... добровольное подтверждение соответствия продукции (работ, услуг),<sup>41</sup> т.е. – сертификация.

Сертификация библиотечно-информационной продукции (услуг) — это подтверждение соответствия библиотечно-информационных продукции и услуг установленным требованиям (показателям качества, определенным стандартным, эталонным образцам) для создания условий успешного функционирования библиотек на едином товарном рынке страны, содействия потребителям (пользователям или читателям) в компетентном выборе необходимых услуг и продукции, а также для защиты потребителя от недобросовестности исполнителя.

Как правило, такие документы устанавливают не только перечень показателей, участвующих в оценке качества услуг, но и конкретные требования к условиям их предоставления: к материально-техническому обеспечению, к законности и безопасности

---

<sup>41</sup> См.: Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12. 2002 г. № 184-ФЗ (по состоянию на 2010 г.). Цитируются ст. 11 (Цели стандартизации), с. 17 (Стандарты организаций), ст. 27 (Знак обращения на рынке).

предоставления услуги; к доступности услуги; к общей организации работы библиотеки; к кадровому обеспечению; к организации учета мнений потребителей услуг и т.д.

Содержание разрабатываемых стандартов качества определяется их назначением, а именно:

- стандарт, ориентированный на потребителя должен содержать требования к потребительским качествам (свойствам) услуг (работ), такие как перечень услуг, условия их предоставления, режим доступа и т.д.
- стандарт, ориентированный на исполнителя (поставщика услуг, работ), должен содержать определенный набор требований к технологичности оказания услуги, нормативам выполнения, требования к укомплектованности и квалификации персонала и т.д.

По своему содержанию разрабатываемые стандарты качества могут существенно различаться: стандарты индикативного плана, фактически фиксирующие эталоны, к которым следует стремиться, или стандарты обязательные для исполнения.

Соответственно и подходы к разработке и внедрению стандартов определяются выбором образцов и способов понимания задач библиотеки в области обеспечения качества.

Подходы могут опираться на рекомендации стандартов менеджмента качества, существующую теоретическую литературу, методический опыт и задачи самой библиотеки или опыт других библиотек. В этой связи и степень документирования системы менеджмента качества одной библиотеки может отличаться от другой в зависимости от объема и вида деятельности; сложности и взаимодействия процессов; компетенции персонала и других обстоятельств.

Однако, в любом случае, этому аспекту придается огромное значение, вплоть до принятия региональных законодательных актов. Примером может служить Закон Томской области «О стандартах качества государственных услуг, оказываемых за счет средств областного бюджета в отраслях социальной сферы (бюджетных услуг)», принятый постановлением Государственной Думы Томской области (от 28.02.2008 г. № 1019) и призванный обеспечить правовую основу использования стандартов качества бюджетных услуг исполнительными органами государственной власти Томской области:

- при формировании государственного задания на оказание государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам в отраслях социальной сферы (бюджетных услуг), и для определения объемов финансового обеспечения указанного государственного задания;
- при формулировании условий государственных контрактов на оказание государственных услуг физическим и юридическим лицам в отраслях социальной сферы.

Стандарт качества бюджетной услуги в приведенном Законе определяется как «совокупность требований к объему бюджетной услуги, порядку и условиям ее оказания, а также к иным обязательным характеристикам бюджетной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Томской области» (Статья 2.).

Стандарт качества бюджетной услуги включает в себя следующие обязательные требования к ее оказанию:

1) наименование и содержание бюджетной услуги, а также категории и группы получателей бюджетных услуг, соответствующие формулировкам консолидированного перечня бюджетных услуг;

2) перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и Томской области, содержащих обязательные требования к объему бюджетной услуги, порядку и условиям ее оказания, а также иные обязательные характеристики бюджетной услуги, служащие основанием для установления стандарта соответствующей бюджетной услуги;

3) объем бюджетной услуги, включающий в себя описание действий, которые должны быть произведены в процессе оказания бюджетной услуги (составные части бюджетной услуги), а также указание на результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения услуги;

4) порядок и условия предоставления бюджетной услуги, включающие в себя:

- продолжительность оказания бюджетной услуги (при необходимости также отдельных частей бюджетной услуги) и (или) срок предоставления бюджетной услуги;
- требования к материально-техническому обеспечению оказания бюджетной услуги (к месту оказания бюджетной услуги, к оборудованию и инвентарю, необходимому для оказания бюджетной услуги);
- требования к работникам, оказывающим соответствующую бюджетную услугу;
- санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания бюджетной услуги;
- порядок информирования о предоставляемой бюджетной услуге;
- порядок обжалования действий (бездействия) работников, оказывающих бюджетную услугу.

В зависимости от отрасли социальной сферы стандарт качества может предусматривать также иные обязательные требования к оказанию бюджетной услуги.

Стандарты качества бюджетных услуг являются обязательными для исполнения всеми бюджетными учреждениями и иными юридическими лицами, осуществляющими оказание соответствующих услуг на территории Томской области. Нарушение стандарта качества бюджетных услуг влечет за собой применение к виновным лицам ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Исполнительный орган государственной власти Томской области, ответственный за организацию предоставления данных бюджетных услуг в соответствии с государственным заданием и (или) государственным контрактом осуществляет контроль за соблюдением стандартов качества бюджетных услуг.

Администрация Томской области ежегодно представляет в Государственную Думу Томской области информацию о соответствии фактически предоставляемых бюджетных услуг утвержденным стандартам качества бюджетных услуг в составе документов, представляемых одновременно с проектом закона Томской области об областном бюджете на очередной финансовый год и плановый период.

В данном Руководстве приводятся примеры различного подхода к документированию системы качества и документы разного образца.

**Регламент системы управления качеством информационно-библиотечного обслуживания пользователей общедоступных библиотек (совместная разработка ЦУНБ им. Н.А. Некрасова, г. Москва и ЦГПБ им. В.В. Маяковского, г. Санкт-Петербург)** является комплексным универсальным документом (**Приложение 1**).

Документ может быть использован библиотеками различных типов и видов, с учетом региональных условий.

Регламент регламентирует и регулирует общие вопросы организации системы управления качеством обслуживания и предоставления информационно-библиотечной услуги пользователю, а также повышению эффективности работы библиотек. Он содержит основные факторы, влияющие на качество оказываемых услуг; методы оценки эффективности деятельности библиотеки направлены на сбор данных о работе организации на основе изучения мнения пользователей; систему индикаторов качества информационно-библиотечных услуг, направленных на повышение качества обслуживания пользователей и др.

Разработчики рассматривают необходимость повышения качества обслуживания как одну из важнейших возможностей сохранения позиций на информационном рынке библиотек – поставщиков услуг, востребованность которых способствует удовлетворению потребностей граждан в информации, образовании и культуре.

Организация работы библиотек в соответствии с системой управления качеством должна позволить повысить уровень библиотечного сервиса, обеспечить их привлекательность для пользователей и других заинтересованных сторон, а также оценить соответствие выполнению ими поставленных целей и задач выделяемым средствам, прежде всего, бюджетных.

Регламент разработан на основе рекомендаций международных и национальных стандартов менеджмента качества и профессионального нормативного документа РБА «Модельного

стандарта деятельности публичной библиотеки» и учитывает тенденции развития теории и практики в области управления качеством информационно-библиотечного обслуживания

Широкое использование интегрированных библиотечных систем (Integrated Library System), глобальная коммуникация через Интернет, возрастающее количество корпоративных коммуникационных сетей, электронных библиотек делают особенно актуальным разработку и использование соответствующих документов (регламентов, стандартов, положений).

Информационно-библиографическое обслуживание традиционно рассматривается как одна из важных составляющих деятельности библиотек и форма активного продвижения их возможностей. Нередко качество именно информационного обслуживания оказывает решающее влияние на оценку пользователями работы библиотеки в целом.

В настоящее время происходит изменение характера спроса на библиотечные услуги, в том числе:

- медленное, но неуклонное сокращение числа посещений публичных библиотек;
- повышение активности виртуальных пользователей библиотечных ресурсов и услуг;
- повышение уровня самообслуживания пользователей при решении простых поисковых задач, что подтверждается, в частности, сокращением числа фактографических справок, числа телефонных справок в структуре запросов пользователей;
- ориентация на приоритетность использования электронных элементов справочно-поискового аппарата библиотек в процессе информационного обслуживания и самообслуживания пользователей (при этом, выбор более комфортной поисковой среды не всегда обусловлен высоким качеством доступных в ней ресурсов).

Несоответствие ресурсной базы библиотек и уровня информационного обслуживания пользовательским ожиданиям невозможно компенсировать только активной культурно-досуговой деятельностью, за счет которой можно повысить посещаемость библиотек.

Однако **качественные показатели** информационно-библиотечной работы связаны, прежде всего, с процессами **организованного доступа пользователей-читателей к документальным ресурсам**.

Удовлетворенность пользователей выступает основным обобщенным критерием качества информационно-сервисной деятельности, что требует учета не только объективных ценностных свойств услуги, но и условий ее предоставления и/или потребления. Для информационного обслуживания свойственно, как и для всякой сервисной деятельности, вовлечение потребителя в процесс оказания услуги. Отсюда вытекает важное требование дифференциации информационного обслуживания с учетом потребностей разнообразных пользовательских групп, с учетом пользовательских ожиданий.

В максимальном варианте информационного обслуживания желательно учитывать индивидуальные особенности познавательной деятельности пользователя (в условиях ИРИ, консультирования, справочного обслуживания)<sup>42</sup>.

Вместе с тем, с возрастанием доступности информационных ресурсов специалистами отмечается распространение феномена «гуглового сознания».

Проведенный библиографами ЦГПБ им. В. В. Маяковского 27 августа 2011 г. (в рамках библиотечной акции «Парк интеллектуальных развлечений») конкурс «Веб-спринт» по поиску в Интернете охватил около 40 участников, преимущественно, из среды молодежи.

Наряду с тем, что компьютер воспринимается этой аудиторией как привычное и естественное средство поиска, предпочтение примитивных поисковых стратегий выдает недостаточность навыков.

Усложнение информационной среды общества порождает дискомфорт пользователей и потребность в рекомендациях по отбору наиболее значимых источников из множества доступных. Об этом свидетельствует и многолетний опыт обслуживания посетителей книжных

---

<sup>42</sup> Брежнева В. В. Информационное обслуживание : концепция сервисного развития. СПб. : Изд-во СПбГУКИ, 2006. 331 с.



ярмарок<sup>43</sup>, и обслуживание в Образовательном центре ЦГПБ по работе с информационными ресурсами.

Работа с разными возрастными категориями пользователей свидетельствует о существовании устойчивых ожиданий получения от библиотечного специалиста навигационной поддержки. Нередко от читателей можно слышать: «Мы пришли в надежде найти материал, потому что в Интернете нет ничего». В большинстве случаев, это связано с недостатком навыка определения собственных информационных потребностей и выражения их в виде формализованных запросов, а также с недостаточным знанием правил поиска, возможностей информационных ресурсов (библиотечных фондов, баз данных, каталогов, тематических сайтов, электронных библиотек).

Библиотеки способны предложить уникальную услугу по раскрытию содержания информационных потребностей и информационных ресурсов. Именно в условиях всеобщей компьютеризации и увеличения доступности информации библиотеки сохраняют свою нишу в структуре общественных отношений: традиционно осуществляют профессиональный отбор материала из множества источников, формируя специально организованные коллекции (документов, ссылок) для обеспечения необходимого уровня информационной удовлетворенности различных групп пользователей.

**Роль информационного обслуживания здесь приоритетна:** обучение информационной грамотности – хороший пример демонстрации между влиянием и оценкой деятельности. Библиотека может использовать показатель «посещение обучающих занятий в расчете на одного пользователя», чтобы определить, привлекают ли занятия достаточное количество пользователей, в том числе из числа потенциальных.<sup>44</sup>

Постановка задачи управления качеством информационного обслуживания в масштабах корпоративного объединения библиотек крупного города стала возможной после **успешного прохождения сложных и завершенных** этапов. Последовательно были определены принципы взаимодействия, реализована программно-техническая организация библиотек в единую компьютерную сеть, сформирована база совместно создаваемых на общем сервере информационных ресурсов (сводного ретроспективного и текущего каталогов, баз данных).

Летом 2011 г. обеспечен доступ пользователей к ресурсам и услугам библиотечной сети через заработавший летом 2011 г. портал Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.<sup>45</sup>

Процессный подход к деятельности библиотек подводит к пониманию **информационного обслуживания как сквозного процесса**, в реализации которого участвуют не только библиографы-консультанты, но, практически, все работающие с пользователями библиотечные специалисты. Понятно, что их степень вовлеченности в информационное обслуживание будет различным. Осуществление **многоуровневой системы информационного обслуживания** обеспечивает координацию выполнения запросов пользователей по степени сложности и тематическому профилю (краеведение, искусство, право и др.) и единство понимания содержания информационного обслуживания и качественных показателей.

Как правило, в электронной коммуникации перед информационным специалистом или пользователем в процессе удовлетворения информационных потребностей при удаленном доступе к электронным ресурсам возникают, так называемые, коммуникационные барьеры (технические, экономические, организационные, стратегически-поисковые и образовательные, лингвистические, психологические и иные) барьеры.

<sup>43</sup> Сухарева М. Н. Библиографическое обслуживание посетителей Санкт-Петербургского международного книжного салона как важнейшая составляющая его информационного обеспечения // Информационно-библиографическое обслуживание. СПб., 2010. Вып. 3. С. 112–115; Прозоров И. Навигатор в море книг: роль библиотечных специалистов в информационном обеспечении книжных выставок // Библиотечное дело. 2008. № 11. С. 22–25; Сухарева М. Н., Прозоров И. Е. Организация справочно-библиографического обслуживания посетителей книжной ярмарки как инновационное направление работы библиотечных специалистов: [доклад на Международном библиографическом конгрессе, 21–23 сент. 2010 г., РНБ, Санкт-Петербург]. В печати.

<sup>44</sup> Полл Р., Бокхорст те П. Измерение качества деятельности библиотек. М.: «Пашков дом», 2008. – С. 45.

<sup>45</sup> Кузнецова Т., Корякова Т. Внедрение интернет-портала как этап создания автоматизированной системы библиотечного обслуживания населения Санкт-Петербурга // Библиотечное дело. 2011. № 8. С. 16–18. Доступно также через Интернет: <http://www.nlr.ru/prof/publ/bibliograf/2011/bd08.pdf>

Для устранения коммуникационных барьеров библиотеки, входящие в корпоративную сеть, должны принимать единые программное обеспечение, протоколы соединения, стандарты, поддерживать и модернизировать компьютерную технику. Для преодоления стратегически-поискового барьера необходимо разрабатывать понятные правила работы с конкретным электронным ресурсом (например, электронным каталогом) и бесплатно предлагать обучение пользователей; для преодоления семантического барьера - разработкой единой терминологии и принятием ее всеми библиотеками – участниками корпорации.

Организационный барьер преодолевается совершенствованием поисковых возможностей представляемых электронных каталогов, полной оцифровкой фондов, пересмотром внутренней политики библиотек (например, большей доступностью электронных ресурсов сторонним пользователям).

Обязательность реализации данной многоуровневой системы, поддерживающей комфортную информационную среду и задающей **рациональный маршрут пользователя** в библиотечном пространстве должна обеспечивать стандартизация.

**В качестве элемента развития Корпоративной сети общедоступных библиотек (КСОБ) Санкт-Петербурга осуществлялась стандартизация информационно-библиографических услуг** в рамках Секции сетевого обслуживания пользователей Координационного научно-технического совета (КНТС).

Разработка стандарта информационного обслуживания велась с учетом рекомендаций стандартов менеджмента качества. Но, изначально за основу были взяты установки «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки» (РБА, 2008), а также положения теоретических, методических публикаций, нормативных документов отдельных библиотек<sup>46</sup>, рассмотренные с позиций собственного методического опыта.

Значение информационного обслуживания в деятельности публичных библиотек обусловило выбор именно этого направления работы в области стандартизации. Пользователи смотрят на качество работы библиотеки с точки зрения своего опыта получения услуг. Их не волнует эффективность скрытых процессов, они оценивают качество работы библиотеки, во многом, по эффективности информационного обслуживания<sup>47</sup>.

Определяемые термины, зафиксированные в документе согласуются с библиотечной практикой и могут служить основой для разработки стандарта качества конкретной библиотеки.

Среди них, например: доступность, означающая простоту получения и использования услуги или средства обслуживания; наличие, означающее степень фактического предоставления библиотекой документов, средств обслуживания или услуг, запрашиваемых пользователями; действенность, означающая меру использования ресурсов для достижения заданной цели (деятельность является действенной, если используется минимальное количество ресурсов либо достигаются наилучшие результаты при использовании того же количества ресурсов); ресурсы, включая фонды библиотеки, персонал, материалы, оборудование, помещения и т.д.; эффективность, означающая результативность оказания услуг библиотекой либо эффективность распределения и использования ресурсов по оказываемым услугам; показатель эффективности, включающие данные, в виде цифр, символов и словесных описаний, полученные из статистических материалов библиотеки, и информация, используемая для характеристики деятельности библиотеки; качество, включающее совокупность свойств и характеристик товара или услуги, которая отражает способность библиотеки удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности.

Получение сертификата соответствия международным стандартам менеджмента качества на первом этапе не являлось первоочередной задачей. Целью корпоративного стандарта информационно-библиографического обслуживания явилось прагматичное достижение сопоставимого качества информационных услуг в рамках корпоративного объединения публичных библиотек мегаполиса. Это условие и определило выбор данного подхода (**Приложение 3**).

<sup>46</sup> Например: Положение о системе справочно-библиографического обслуживания/РГБ; сост. Авдониной Н. А., Масловская Н.С., Нещерет М.Ю. Москва, 2011. Доступно также через Интернет: [http://metodisty.rgdb.ru/system/assets/1463/original/polozhenie\\_o\\_sisteme\\_sbo.pdf?1319994763](http://metodisty.rgdb.ru/system/assets/1463/original/polozhenie_o_sisteme_sbo.pdf?1319994763)

<sup>47</sup> Пол Р., Бокхорст П. те. Измерение качества деятельности библиотек : пер. с англ. М. : Пашков дом, 2008. 315 с.



### **Стандартизация качества государственных (муниципальных) услуг**

Выполнение государственного (муниципального) задания по итогам отчетного периода подлежит обязательной оценке отраслевыми органами управления степени его выполнения в соответствии с методикой оценки выполнения бюджетными учреждениями (а также иными некоммерческими организациями) государственного (муниципального) задания на оказание государственных (муниципальных) услуг, утвержденной постановлением (распоряжением) главы администрации субъекта Российской Федерации (муниципального образования).

Разработку и утверждение документов о стандартах качества бюджетных услуг осуществляют исполнительные органы государственной (муниципальной) власти, ответственные за организацию предоставления соответствующих бюджетных услуг. Распорядитель средств бюджета вправе самостоятельно определять состав и значения показателей качества для каждой услуги в соответствии с объемами финансового обеспечения выполнения задания из бюджета.

Оценка качества бюджетных услуг осуществляется в соответствии с принятыми стандартами.

Как правило, стандарт предоставления государственных (муниципальных) услуг содержит следующие требования:

- наименование государственной (муниципальной) услуги (функции);
- наименование бюджетного учреждения, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу;
- результат предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- сроки предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- основания для предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- перечень документов, необходимых в соответствии с законом и иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- основания для отказа предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- максимальные сроки ожидания государственной (муниципальной) услуги;
- требования к помещениям, в которых предоставляются государственные (муниципальные) услуги;
- показатели доступности и качества государственных (муниципальных) услуг;
- особенности предоставления государственной (муниципальной) услуги в электронном виде.

Унифицированные наборы показателей качества, требований к материально-техническому обеспечению, иным условиям, а также порядку предоставления для каждой государственной (муниципальной) услуги разрабатываются на основе анализа проектов государственных (муниципальных) заданий и доводятся до подведомственных государственных (муниципальных) бюджетных учреждений.

**Регламент Новосибирской областной научной библиотеки** по предоставлению государственной услуги под названием **«Информационно-библиотечное обслуживание населения области»**, прежде всего, подчеркивает роль и место библиотеки в библиотечной системе всей Новосибирской области. Ее услугами вправе пользоваться все жители области.

Регламент содержит перечень нормативно-правовых актов, устанавливающих обязательства по предоставлению услуги; требования к порядку предоставления услуги; требования к оборудованию мест предоставления; описание основных процедур оказания услуги. В целом стандарт нацелен на повышение качества исполнения и доступности информационно-библиотечного обслуживания, создание комфортных условий доступа к ресурсам самой библиотеки и других библиотек. **(Приложение 4)**

При разработке стандартов качества библиотечных услуг многие регионы опираются на рекомендации «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки» РБА (2001,

2008)<sup>48</sup>, который называется одним из эффективных инструментов для разработки стандарта качества услуг.

Так, Модельный стандарт деятельности муниципальной общедоступной (публичной) библиотеки в Чувашской Республике (утв. постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 11.03.2008 г. № 55) включает приложение, содержащее следующие методические рекомендации по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки:

«Администрация общедоступной библиотеки и ее учредитель регулярно оценивают эффективность и качество работы общедоступной библиотеки по индикаторам (показателям) эффективности, утвержденным учредителем на основе следующих положений:

1. Организационно-правовая форма общедоступной библиотеки. Наличие основной регламентирующей документации (решение собственника о создании библиотеки, устав или положение о библиотеке, правила пользования, перечень услуг, планы и отчеты, инструкции и другие локальные документы).

2. Доступность общедоступной библиотеки и библиотечных услуг (соответствие нормативам размещения, удобный для пользователей режим работы). Условия размещения и функционирования общедоступной библиотеки: помещение, мебель, освещенность, температура.

Охват пользователей библиотечным обслуживанием. Особые группы пользователей. Перечни бесплатных и платных услуг. Обслуживание удаленных пользователей. Удовлетворенность пользователей предоставляемыми услугами (статистика неудовлетворенных запросов, анализ книги отзывов, результаты опросов пользователей и др.).

3. Совокупный фонд общедоступной библиотеки на печатных, электронных и других видах носителей информации.

Ежегодное пополнение фонда. Справочно-библиографический фонд, фонд периодических изданий, фонд по отраслям знаний и видам носителей, фонд для особых групп (дети, этнические группы, инвалиды). Справочно-библиографический аппарат общедоступной библиотеки. Каталоги и картотеки: электронные и традиционные (карточные).

Наличие персональных компьютеров, принтеров, сканеров, ксероксов, аудио- и видеоаппаратуры, презентационной техники, телефона, факса. Финансирование техобслуживания, приобретение расходных материалов.

Обеспечение доступности электронных ресурсов для пользователей. Наличие доступа к сети Интернет.

4. Количество дипломированных специалистов. Обеспечение непрерывного обучения и повышения квалификации сотрудников. Проведение аттестаций.

5. Информация об услугах общедоступной библиотеки, содержании библиотечных фондов. Издание рекламной продукции о проводимых мероприятиях, ресурсах (плакаты, листовки, другие формы). Публикации в средствах массовой информации за последний год, тематика информации. Участие населения в делах общедоступной библиотеки (попечительский и наблюдательный советы); мониторинг предпочтений пользователей. Контакты библиотеки с другими учреждениями (список партнеров и календарный план совместных культурных мероприятий). Участие общедоступной библиотеки в социальных, образовательных, культурных проектах. Работа по привлечению спонсоров, грантовой поддержке, участие в конкурсах.

**Стандарт качества бюджетной услуги «Библиотечное обслуживание населения», приведенный в приложении к постановлению Администрации г. Сургута (от 07.02.2007 г. № 344), распространяется на все муниципальные организации города и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (библиотеки или организации, оказывающие услуги). Он содержит подробное описание порядка получения доступа к услуге с перечнем библиотек города для всех категорий**

---

<sup>48</sup> Маковецкая С.Г. «Обобщение лучшей практики, разработка и внедрение методик проведения стартовых мероприятий административной реформы» (25 января 2006 г.).

пользователей. Требования к качеству услуги включают требования к помещениям, в которых услуга предоставляется, к режиму работы, к взаимодействию с потребителями услуги. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуг включают следующие стандарты поведения: «Организация, оказывающая услугу, должна предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему печатных и (или) электронных каталогов. Предоставление информации по телефонному обращению должно быть доступно в течение всего рабочего дня библиотеки. Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30 минут.»

Стандартом предусмотрены ответственность исполнителей за нарушения стандарта качества, а также порядок обжалования нарушений требований стандарта (**Приложение 5**).

**Руководство по системе управления качеством информационно-библиотечного  
обслуживания пользователей общедоступных библиотек  
(ПРОЕКТ)**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее Руководство направлено на решение общих вопросов организации системы управления качеством информационно-библиотечного обслуживания пользователей.

Основной задачей библиотек является предоставление качественных информационно-библиотечных услуг, отвечающих потребностям пользователей.

Развитие системы управления качеством становится важнейшим приоритетом деятельности библиотек, особенно в условиях реализации Федерального закона № 83-ФЗ и обеспечения гарантированного уровня качества государственных (муниципальных) услуг (работ), предоставление которых осуществляется за счет бюджетных средств.

В документе представлены: описание основных видов информационно-библиотечных услуг, индикаторы и критерии 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 может быть использовано библиотеками различных типов и видов, с учетом специфических условий деятельности и профессиональной подготовки персонала конкретной библиотеки.

### **1.1. Термины и определения**

В Руководстве используются следующие термины и определения (соответствующие действующему законодательству и принятым ГОСТам):

– **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-картными (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.

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

– **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. ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

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. ВИДЫ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНЫХ УСЛУГ, ИНДИКАТОРЫ И КРИТЕРИИ ИХ КАЧЕСТВА

Виды государственных услуг <sup>49</sup>	Наименование индикатора	Критерий качества
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 ресурсам библиотеки, в т. ч. удаленным пользователям</li> </ul>
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 внестационарного обслуживания пользователей;</li> <li>- обслуживание населения библиобусом</li> </ul>
	Доступность библиотеки для удаленных пользователей	<ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставление через сеть Интернет отдельных виртуальных информационно-библиотечных услуг;</li> <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 абонемента (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>

<sup>49</sup> Приказ Минкультуры РФ от 15.12.2010 №781 «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации федеральными государственными учреждениями, в качестве основных видов деятельности»

	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 обеспечения обслуживания пользователей	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие компьютеризированных рабочих мест, в т.ч. подключенных к Интернет, для самостоятельной работы пользователей;</li> <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 ориентированных мероприятий;</li> <li>- участие в профессиональных мероприятиях;</li> <li>- создание и выпуск профессионально ориентированных изданий</li> </ul>
Работа по созданию кинофотоаудио мультимедийной и печатной продукции	Создание печатного и мультимедийного продукта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- создание и выпуск печатных справочно-информационных и рекламных изданий для пользователей и населения</li> <li>- создание и выпуск мультимедийной продукции, в т.ч. размещение в сети Интернет</li> </ul>

#### 4. ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

##### 4. 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.

#### **4.2. 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.

#### **4.3. 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.

#### **4.4. 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.

#### **4.5. 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.

## **5. 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.

## **6. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕКИ**

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:

1. 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.
2. Методы изучения опыта работы библиотеки – комплекс исследований, ориентированных на сбор данных для дальнейшего анализа.
  - наблюдение;
  - опросы (беседы, интервью, анкетирование);
  - изучение документации;
  - эксперимент.
3. 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.

## **7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

### **Наличие внутренней и внешней системы контроля за деятельностью библиотеки**

Библиотеки должны иметь документально оформленную внешнюю и внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг нормативно-регламентирующим документам. Система контроля должна охватывать весь комплекс деятельности по управлению качеством: этапы планирования, отчётности, работы с пользователями, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля может включать в себя контроль, который осуществляют органы государственной власти, регулирующие деятельность библиотек.

**Применение критериев качества будет способствовать совершенствованию процесса управления библиотекой, оптимизации технологических процессов обслуживания, минимизации издержек.**

**В дальнейшем предполагается разработать количественные показатели для оценки критериев качества информационно-библиотечных услуг, а также методику их применения.**

**Качественные показатели государственных услуг (работ),  
оказываемых (выполняемых) государственными бюджетными  
учреждениями культуры Санкт-Петербурга  
(библиотеками)**

Наименование государственной услуги (работы)	Единица измерения объема государственной услуги (работы)	Единица измерения качественного показателя государственной услуги (работы)	Качественный показатель
<b>4.1. Создание нового продукта</b>			
4.1.1. Создание книжной продукции и периодики в печатном и электронном виде	Экземпляр	Отзыв Процент	1. Наличие положительных отзывов <b>(не менее 1 –го в год)</b>  2. Выполнение издательского плана по количеству наименований <b>(не менее 80 %)</b>
<b>4.2. Сохранение культурных ценностей</b>			
4.2.1. Управление библиотечным фондом	Экземпляр библиотечного фонда	Процент Заседание	1. Процент обработанных поступлений от общего объема поступлений в библиотечный фонд за год <b>(91%)</b>  2. Проведение заседаний Совета по работе с библиотечным фондом <b>(5 в течение года)</b>
4.2.2. Организация фонда обязательного экземпляра документов, репозитарное хранение	Экземпляр	Процент Заседание	1. Процент обработанных обязательных экземпляров от общего количества поступлений обязательного экземпляра за год <b>(не менее 80 %)</b>  2. Проведение заседаний экспертной и оценочной комиссии <b>(не менее 1 раза в квартал)</b>
<b>4.3. Распространение художественного продукта (обслуживание потребителей)</b>			
4.3.1. Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки, в том числе слепых и слабовидящих пользователей библиотеки	Посещение	Отзыв Процент	1. Наличие положительных отзывов пользователей, полученных в результате социологических опросов <b>(не менее 1 социологического опроса в год)</b>  2. Процентное соотношения, отказов, к количеству выполненных библиографических справок <b>(не более 10%)</b>
4.3.2. Организация библиотечного, библиографического и информационного обслуживания читателей с использованием локальных сетей и сети Интернет	Посещение	Обращение Услуга	1. Динамика количества обращений удаленных пользователей по сравнению с предыдущим годом  2. Наличие виртуальных сервисных услуг <b>(не менее 2-х)</b>

4.3.3. Осуществление культурно-просветительских мероприятий	Одно мероприятие	Отзыв Публикация/ Информация	1. Наличие положительных отзывов пользователей, полученных в результате социологических опросов <b>(не менее 30)</b>  2. Упоминание в СМИ <b>(не менее 5 раз в год)</b>
4.3.4. Ведение научной и методической работы в области библиотекведения, библиографоведения и книговедения	Документ	Программа/ Проект Процент	3. Наличие программ и проектов развития библиотечного дела <b>(не менее 1 документа в год)</b>  4. Процент количества сотрудников, прошедших повышение квалификации, к общему количеству сотрудников библиотеки <b>(не менее 20%)</b>
4.3.5. Организация сетевого взаимодействия общедоступных библиотек Санкт-Петербурга	Библиотеки, в том числе общедоступные библиотеки с филиалами	Процент Заседание	5. Процент обращений пользователей к Порталу корпоративной сети общедоступных библиотек (КСОБ) по сравнению с предыдущим годом  6. Проведение заседаний секций Координационного научно-технического совета (КНТС) КСОБ <b>(не менее 1 раза в квартал)</b>

### Приложение 3

**Корпоративная сеть общедоступных библиотек Санкт-Петербурга**  
Координационный научно-технический совет  
Секция сетевого обслуживания пользователей

# **Стандарт информационно-библиографического обслуживания в Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга**

## **1. Общие положения**

1.1. Корпоративная сеть общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб) – профессиональное объединение публичных библиотек, основанное на принципах взаимовыгодного партнерства ради достижения общей цели – обеспечения равных возможностей доступа пользователей к распределенным информационным ресурсам, традиционным и электронным.

1.2. Деятельность КСОБ СПб направлена на повышение качества информационно-библиотечного обслуживания на основе сетевого взаимодействия библиотек-участниц.

1.3. Единый поисковый аппарат КСОБ СПб, реализованный в форме взаимосвязанных электронных каталогов и баз данных, выступает средством обеспечения доступа пользователей к ресурсам КСОБ.

1.4. Информационно-библиографическое обслуживание в рамках сети публичных библиотек Санкт-Петербурга призвано способствовать эффективному использованию ресурсов КСОБ СПб, обеспечивая высокую результативность поисковых процедур, компетентный отбор источников информации в соответствии с индивидуальными (групповыми) запросами пользователей. Информационно-библиографическое обслуживание обеспечивает адекватное информационному потенциалу ресурсов КСОБ СПб соответствие между запросом пользователя и ответом специалиста информационно-библиографической службы. Задачи библиографических служб, иных служб, участвующих в информационном обслуживании пользователей, ориентированы на удовлетворение разнообразных информационных потребностей пользователей.

1.5. Информационно-библиографическое обслуживание является сквозным технологическим процессом публичной библиотеки и должно быть доступно во всех пользовательских зонах реального и виртуального библиотечного пространства.

1.6. Информационно-библиографическое обслуживание способствует реализации возложенных на КСОБ обязанностей выполнения государственных услуг в Санкт-Петербурге по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек.

1.7. Стандарт обеспечивает единство понимания содержания информационно-библиографического обслуживания, предоставляемых услуг, создаваемой в процессе обслуживания информационной продукции, единиц учета работы.

## **2. Область применения**

2.1. Стандарт определяет минимально необходимые требования к содержанию и направлениям информационно-библиографического обслуживания, к перечню реализуемых услуг, качеству и форме их предоставления в рамках КСОБ СПб.

2.2. Стандарт распространяется на сотрудников библиографических служб и иных специалистов библиотек-участниц КСОБ СПб, вовлеченных в процессы предоставления информации на запросы пользователей.

2.3. Стандарт обязателен для всех библиотек-участниц КСОБ СПб.

## **3. Нормативные ссылки**

3.1. Реализация информационно-библиографического обслуживания определяется настоящим стандартом с учетом положений следующих документов:

- «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки» (2008, Российская библиотечная ассоциация);
- «Устава Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга»;
- «Положения о Корпоративных электронных ресурсах КСОБ СПб»;
- «Положения о Корпоративной аналитической библиографической базе данных КСОБ СПб»;
- «Положения о службе виртуальной справки КСОБ СПб»;
- «Положения о службе ЭДД КСОБ СПб»;



- «Регламента государственных учреждений культуры, подведомственных Комитету по культуре, по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга» (Распоряжение Комитета по культуре от 13.12.2011).

3.2. Уставы библиотек-участниц, иные нормативные документы библиотек-участниц, касающиеся условий осуществления информационно-библиографического обслуживания, учитывают требования настоящего стандарта.

3.3. Согласование противоречий между нормативными документами осуществляется Координационным научно-техническим советом сетевого обслуживания пользователей КСОБ СПб с привлечением необходимых компетентных специалистов.

#### **4. Базовые определения**

4.1. Трактовка содержания деятельности библиографических служб, иных служб, участвующих в информационном обслуживании пользователей обусловлена современным уровнем теоретического знания, тенденциями практической деятельности в сфере информационного обслуживания.

4.1.1. **Информационное обслуживание** – обеспечение потребителей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг (по ГОСТ 7.0–99). Следует различать информационное обслуживание и документное обслуживание (основная форма – предоставление документов во временное пользование).

4.1.2. **Информационная услуга** – предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу.

4.1.3. **Библиографическое обслуживание** – обеспечение потребителей библиографической информацией. Частный случай информационного обслуживания.

4.1.4. **Информационно-библиографическое обслуживание** – предоставление любой информации пользователям на основе применения библиографических ресурсов и технологий.

4.1.5. **Сетевое информационно-библиографическое обслуживание** – координируемое предоставление информации по запросам пользователей в рамках единой библиотечной сети на основе использования библиографических ресурсов и технологий. В рамках КСОБ реализуется информационно-библиографическое обслуживание, основанное на координации процессов выполнения запросов в рамках сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.

4.1.6. **Результат информационно-библиографического обслуживания** может представлять собой полезные действия для конечного пользователя (услугу), а также получить материальное воплощение в виде информационной продукции (примерную номенклатуру см. Приложение 1, табл. 2, столбец 2).

4.1.7. **Пользователи услуг информационно-библиографического обслуживания** (абоненты ИРИ, слушатели обучающих занятий, посетители информационных мероприятий, посетители библиотеки, посетители интернет-ресурсов библиотеки (корпоративной библиотечной сети)) – индивиды и организации, работники библиотеки и ее пользователи, носители информационных потребностей, выступающие в роли потребителей информационно-библиографических услуг.

4.1.8. **Запрос информационный** – текст, выражающий информационную потребность.

4.1.9. **Справка** – сведения по какому-либо вопросу, составленные на основе справочно-поискового аппарата.

4.1.10. **Письменная справка** – справка, закрепленная любым способом на материальном носителе. Это форма представления результатов услуг в режиме виртуального справочно-библиографического обслуживания (единица архива выполненных справок), обслуживания по системе ИРИ (сообщение), составления списков литературы (библиографический список), подготовки полнотекстовой подборки (полнотекстовая подборка, дайджест), предоставления письменной аналитической или фактографической справки (справка), предоставления услуги по ЭДД (документ). Примеры оформления справок см. в Приложениях 2 и 3.

4.1.11. **Документ** – информация на материальном носителе. В информационно-библиографическом обслуживании в библиотеках КСОБ СПб в качестве средств деятельности и объектов поиска практикуется **максимально возможный репертуар видов документов:**

печатные и электронные издания, сайты и отдельные материалы (части) сайтов Интернета, содержание баз данных, в том числе, статьи (иные материалы и их фрагменты) в полнотекстовых базах данных (локального и удаленного доступа), архивные документы, документально оформленные результаты и средства информационно-библиографического обслуживания (списки литературы и иные виды письменных справок, дайджесты, инструктивно-методические материалы и др.) и др. *См. также в разделе 7 «Документ (как показатель в процессах информирования)».*

4.1.12. **Отказ** – мотивированное непредоставление информации необходимого содержания и полноты пользователю библиотеки. Отказ, как правило, сопровождается переадресацией пользователя в другие учреждения в соответствии с профилем запроса.

4.2. Определения, рассматривающие содержание информационных продуктов и услуг, представлены в разделе 7.3.

## **5. Субъекты информационно-библиографического обслуживания**

5.1. Субъектами информационно-библиографического обслуживания являются специалисты библиотек КСОБ СПб, занимающиеся удовлетворением информационных запросов пользователей путем соответствующего поиска, отбора, анализа, упорядочения и предоставления информации в удобной для пользователя форме.

5.2. В число субъектов информационно-библиографического обслуживания входят специалисты библиографических служб, а также специалисты иных структурных подразделений, выполняющие справки, консультации, осуществляющие информационное сопровождения доступа пользователей к традиционным и электронным ресурсам.

5.3. Информационно-библиографическое обслуживание может осуществляться на пунктах библиографического обслуживания, иных зонах обслуживания пользователей, в специализированных подразделениях библиотеки в объеме, соответствующем профессиональным компетенциям специалистов конкретного подразделения.

5.4. Специализированные подразделения библиотеки – это отделы, сектора или пункты обслуживания, обособленные по принципу содержания информационных потребностей, тематики ресурсов, технологии предоставления услуг. К таковым могут относиться отделы (сектора, обособленные читательские зоны и пункты обслуживания): правовой информации, краеведения, по искусству (географии и т.п.), компьютеризированные классы (залы, пункты) по доступу к образовательным ресурсам, а также медиатеки, развитие информационно-сервисного направления работы которых следует рассматривать как перспективное.

5.5. В условиях распределенного информационно-библиографического обслуживания библиографические службы библиотек выполняют функции методического центра.

## **6. Направления информационно-библиографического обслуживания**

6.1. Информационно-библиографическое обслуживание охватывает посетителей-пользователей библиотек-участниц КСОБ СПб, а также удаленных пользователей независимо от места жительства.

6.2. В рамках информационно-библиографического обслуживания предоставляются устные справки, в том числе средствами телефонной связи; письменные справки, в том числе средствами службы виртуальной справки КСОБ СПб; консультации по использованию справочно-поискового аппарата, консультационные услуги по доступу к собственным (библиотек КСОБ) и внешним базам данных; осуществляется удовлетворение информационных запросов посредством предоставления доступа к полным текстам документов, в том числе средствами сервиса электронной доставки документов (ЭДД).

6.3. В рамках сети публичных библиотек Санкт-Петербурга реализуется трехуровневая модель организации информационно-библиографического обслуживания, в которой обеспечивается координируемое выполнение запросов с различной степенью полноты в зависимости от характера информационных потребностей. Круг библиотечных специалистов и структурных подразделений, обеспечивающих обслуживание, отражен в пунктах 5.1 – 5.4.

6.4. Условия предоставления услуг и создаваемых при их реализации информационных продуктов (письменные справки и др.) определяются настоящим стандартом, правилами

предоставления платных услуг в библиотеках КСОБ СПб, нормами российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, условиями лицензионных соглашений на использование внешних баз данных.

6.5. Конкретный перечень информационных продуктов и услуг, предоставляемых в рамках информационно-библиографического обслуживания, условия их получения в библиотеках сети КСОБ СПб определяется положениями раздела 7 настоящего стандарта.

6.6. Библиотеки-участницы КСОБ СПб вправе включать дополнительные услуги в собственную номенклатуру информационных продуктов и услуг, если их реализация не противоречит настоящему стандарту.

## **7. Номенклатура услуг, содержание, критерии оценки**

7.1. Номенклатура услуг, предоставляемых в процессе информационно-библиографического обслуживания, представлена одиннадцатью основными услугами (группами услуг), предоставление которых обязательно в публичных библиотеках Санкт-Петербурга. Содержание, качественные и количественные показатели учета и оценки услуг представлены в Приложении 1, таблице 1.

7.2. Полнота реализации услуг, варианты их предоставления и набор сопутствующих информационных продуктов, условия платности (бесплатности) определяются библиотеками-участницами КСОБ СПб на основе рекомендаций настоящего стандарта с учетом собственного штатного расписания. Возможные условия предоставления услуг, основные группы пользователей, и порядок разграничения ответственности специалистов библиотек на основе трехуровневой модели обслуживания представлены в **Приложении 1, таблице 2**.

### 7.3. Определения, содержательные характеристики услуг и оценочных показателей.

7.3.1. **Предоставление доступа к различным элементам СБА** – одно из ведущих направлений деятельности по реализации государственной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов». В рамках данного стандарта предоставление доступа к справочно-библиографическому аппарату понимается как осуществление субъектами информационно-библиографического обслуживания действий в пределах своих компетенций по созданию условий для самостоятельной работы пользователей со справочным фондом, системой каталогов и картотек, базами данных, архивом выполненных справок.

Субъекты информационно-библиографического обслуживания определяют требования к пространственной организации пользовательской зоны по работе с традиционным и электронным СБА, осуществляют тестирование и регулярный мониторинг электронных ресурсов с точки зрения комфортности и функциональных возможностей (в том числе для удаленных пользователей), готовят и поддерживают в актуальном состоянии инструктивно-методические материалы для библиотечных специалистов и пользователей. Подготовленные специалистами по информационному обслуживанию замечания и предложения направляются компетентным сотрудникам соответствующих структурных подразделений (обеспечения, автоматизации, администрации и др.).

7.3.1.1. **Подготовка (актуализация) инструктивно-методических материалов, аннотированных списков собственных, корпоративных и внешних ресурсов** – разработка или проверка достоверности инструкций и рекомендаций по поиску, а также аннотированных списков доступных ресурсов, наглядных материалов по поиску в отдельных информационных ресурсах: собственных (традиционных и электронных), корпоративных и внешних. Осуществляется путем обеспечения рабочих мест пользователей в зале каталогов и зонах доступа к электронным ресурсам стендами, листовками (возможно также в электронной форме), плакатами, буклетами. См. также 7.3.3.9. («Организация информационных стендов»).

7.3.2. **Справочно-библиографическое обслуживание (СБО)** – предоставление информации по разовым запросам пользователей посредством выполнения библиографических (в том числе фактографических) справок и консультаций. Осуществляется в процессе межличностного общения субъекта информационного обслуживания с пользователем в

библиотеке, по телефону, в режиме виртуального справочно-библиографического обслуживания.

7.3.2.1. **Библиографическая справка** – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию (т.е. информацию о документах):

- о наличии и (или) местонахождении документа (**адресная справка**);
- о содержании документов по определенной теме (**тематическая справка**);
- об отсутствующих или искаженных в запросе элементах библиографического описания (**уточняющая справка**).

7.3.2.2. **Фактографическая справка** [в справочно-библиографическом обслуживании] – ответ на разовый запрос, содержащий фактические сведения и (как правило) библиографические сведения об источнике найденной информации. В теории справочно-библиографического обслуживания традиционно рассматривается как разновидность библиографической справки.

7.3.2.3. **Консультация**, библиографическая консультация [в справочно-библиографическом обслуживании] – рекомендации ориентирующего характера по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки.

7.3.2.3. **Виртуальное справочно-библиографическое обслуживание** – предоставление удаленным пользователям средствами службы виртуальной справки в ответ на разовый запрос библиографической, фактографической информации, а также ссылок на конкретные ресурсы Интернета. *См. также* «Предоставление письменной аналитической или фактографической справки».

7.3.3. **Информирование** – обеспечение информацией пользователей в соответствии с их потребностями; доведение информации до заинтересованных потребителей: индивидов (**индивидуальное информирование**), групп пользователей на основе признака сходства информационных потребностей (**групповое информирование**), учреждений. *См. также* «Массовое информирование».

7.3.3.1. **Организация обслуживания по системе ИРИ** (избирательного распространения информации) – осуществление комплекса мероприятий по систематическому информированию абонентов о текущих документах в соответствии с долговременно действующими запросами. Предусматривает обратную связь с абонентом (получение отзывов абонентов; запросов на документы, их копии и фактографическую информацию). *См. также* «Заказ (как показатель предоставления услуги по ЭДД)».

7.3.3.2. **Сообщение** [в рамках ИРИ] – обособленная по времени, оформленная в самостоятельный документ упорядоченная информация о документах, фактах, предоставленная абоненту на основе долговременно действующего запроса.

7.3.3.3. **Абоненты ИРИ** – см. по 4.1.7 («Пользователи услуг информационно-библиографического обслуживания»).

7.3.3.4. **Организация мероприятий и процессов массового и группового информирования** – осуществление комплекса действий по информированию некоторого множества или конкретных групп пользователей в целях информационного сопровождения библиотечных мероприятий. Основано на предварительно согласованных планах библиотечных мероприятий (в том числе, организуемых субъектами информационного обслуживания) и на выполнении внеплановых заявок структурных подразделений библиотеки. *См. также* «Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий» (7.3.3.10).

7.3.3.5. **Массовое информирование** – недифференцированное доведение информации до широких кругов пользователей. Одной из традиционных форм выступали, в частности, списки, картотеки, бюллетени новых поступлений. В условиях современной библиотеки, массовое информирование, в значительной степени, осуществляется путем предоставления удаленного доступа к электронному каталогу, базам данных, иным специально созданным для этих целей источникам (например, электронный бюллетень новых поступлений). Массовое информирование может быть рассмотрено и как одна из форм реализации услуги по предоставлению доступа к различным элементам СБА (см. 7.3.1.).

7.3.3.6. **Книжные выставки**, библиотечные выставки – форма массового и группового информирования представляющая собой специально организованную демонстрацию документов в реальном и виртуальном пространстве. *См. также «Дни информации».*

7.3.3.7. **Информационное сопровождение подготовки книжных выставок** – предоставление организатору выставки (специалисту своей библиотеки, библиотеки ЦБС) по его запросу необходимой информации. К числу необходимых сведений может быть отнесена информация о значимых социальных вопросах и характере информационных потребностей пользователей (при составлении календарного плана выставок), информация о документах по тематике выставки и, при необходимости, библиотеках-держателях документов, а также сведения о ресурсах и способах дополнительного самостоятельного библиографического поиска (при подборе экспонируемых изданий). К числу предоставляемых сведений может также относиться информация об отзывах или запросах пользователей, тематически связанных с организованной выставкой.

7.3.3.8. **Проведение библиографических обзоров** – осуществление группового информирования в форме публичного выступления со связной характеристикой совокупности документов, подчиненной определенному замыслу.

Устные библиографические обзоры могут являться самостоятельным мероприятием или выступать формой информационного сопровождения библиотечного мероприятия, например, организованных просмотров книжных выставок. Подготовка библиографических обзоров может предусматривать предварительный заказ исполнителем обзора (не обязательно библиографом) списка литературы (услуга, предоставляемая библиографом).

Проведение обзора может сопровождаться распространением библиографических списков. Подготовка такого списка (или адаптация готового списка под информационные потребности аудитории) – это услуга по составлению списка литературы, а распространение списков (почтовая рассылка, раздача) – групповое информирование (подлежит учету как самостоятельная услуга).

7.3.3.9. **Организация информационных стендов** – осуществление массового информирования посредством подготовки и демонстрации справочных, инструктивно-методических, библиографических, фактографических, иллюстративных материалов, преимущественно связанных с вопросами информационного обслуживания. В отношении материалов иной проблематики библиограф (консультант специализированного подразделения) осуществляет информационную поддержку организатора стенда, обеспечивая сведениями о необходимых материалах. *См. также 7.3.1.1. («Подготовка (актуализация) инструктивно-методических материалов, аннотированных списков собственных, корпоративных и внешних ресурсов»).*

7.3.3.10. **Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий** – проведение библиографами (консультантами специализированных подразделений) массовых и групповых библиотечных мероприятий по доведению информации до пользователей и/или по формированию пользовательских компетенций в области информационных ресурсов и поиска (в том числе в составе мероприятий более широкой проблематики), а также обеспечение информацией организаторов мероприятий по их запросам.

7.3.3.11. **День информации** – комплексное мероприятие по доведению информации до пользователей, в частности, о поступившей в библиотеку новой литературе. Предполагает проведение книжных выставок, библиографических обзоров, бесед, консультаций, иных форм работы. Используется как средство привлечения читателей к активному использованию документов. При статистическом учете каждый вид работы по предоставлению информации (в рамках одного мероприятия) считается отдельно, но как работа, выполненная в рамках библиотечных мероприятий.

7.3.3.12. **Тематические мероприятия** [комплексные информационные мероприятия] – мероприятия, подчиненные определенному замыслу, в рамках которых осуществляется предоставление различных услуг, содержательно связанных с определенной темой. Степень участия библиографов и консультантов специализированных подразделений (проведение мероприятия или его информационное сопровождение) определяется характером мероприятия.

7.3.3.13. **Мероприятие** – ограниченное по времени организованное библиотечными специалистами событие, в ходе которого происходит предоставление библиотечных услуг.

Субъекты информационного обслуживания участвуют в мероприятии в зависимости от степени его связи с вопросами информационного обслуживания. Мероприятия иной тематики обеспечиваются информационной поддержкой по запросам организаторов мероприятий. Проведение мероприятий регулируется календарными планами и внеплановыми решениями структурного подразделения или руководства библиотеки.

7.3.3.14. **Документ** (как показатель в процессах информирования) – материальный носитель информации, использованный, сообщенный в процессе осуществления различных форм информирования.

7.3.3.15. **Посещение** [библиотечных мероприятий] – показатель, определяющий число индивидов (библиотекарей и пользователей, в том числе удаленных), реально охваченных услугами по информированию, осознанно выразивших свой интерес к распространяемой информации.

7.3.4. **Составление списков литературы** – подготовка по запросам библиотечных специалистов и пользователей упорядоченных перечней документов на основе СБА своей библиотеки, других библиотек, иных источников информации. Подготовка списков в режиме отложенного выполнения запроса может являться платной услугой.

7.3.4.1. **Список литературы** – упорядоченный перечень документов (книг, статей, сайтов, неопубликованных документов и др.), составленный с учетом читательского и целевого назначения на основе использования различных источников информации (прежде всего, библиографической).

7.3.4.2. **Запись** [в списке литературы] – структурно обособленный элемент списка литературы, содержащий сведения о документе или группе однородных в каком-либо отношении документов.

7.3.5. **Подготовка тематической полнотекстовой подборки (дайджеста)** – составление на основе плана работы библиотеки (структурного подразделения) или по разовым запросам библиотечных специалистов и пользователей тематических подборок текстов (фрагментов текстов) на основе собственных фондов, полнотекстовых баз данных (в том числе собственных) и иных источников Интернета. Задачи оперативного информационного обслуживания пользователей публичных библиотек ограничивают круг источников полнотекстовых подборок (дайджестов) электронными ресурсами.

7.3.5.1. **Дайджест**, полнотекстовая подборка – тематическая подборка текстов (фрагментов текстов) документов, рассредоточенных в значительном количестве источников, упорядоченная по определенному замыслу, облегчающему восприятие собранного материала. Дайджест (полнотекстовая подборка) имеет структурно выделенное заглавие (при необходимости – титульный лист), предварительный комментарий составителя (или предисловие), содержание, разделенный на части основной текст (по источникам, по темам и др.), список использованных источников, приложения (факультативно, например, иллюстративный материал). Дайджесты могут составляться на регулярной основе и оформляться в виде сложно структурированного сборника материалов (печатные тексты, ксерокопии) или электронного издания (например, дайджесты краеведческих материалов) или выполняться по разовым запросам, преимущественно, на основе полнотекстовых баз данных и иных источников Интернета. Электронный дайджест (полнотекстовая подборка) из файлов различных форматов (doc, pdf и др.) передаются в виде перечня файлов, в этом случае снабженный заглавием справочный аппарат дайджеста (предисловие, содержание, список источников) передается в виде дополнительного текстового файла и/или его распечатки. Пример оформления *см. Приложение 3, варианты 1 и 2.*

7.3.5.2. **Текст** [полнотекстовой подборки, дайджеста] – структурно обособленный элемент основной части дайджеста (полнотекстовой подборки), снабженный библиографической ссылкой на источник текста.

7.3.6. **Предоставление письменной аналитической или фактографической справки** – выдача пользователю в режиме отложенного выполнения запроса упорядоченных по определенной форме в печатном или электронном виде фактических сведений или сведений, полученных на основе анализа содержания группы документов, с указанием использованных

источников. Может реализовываться в режиме виртуального справочно-библиографического обслуживания в зависимости от характера запроса и ресурсных возможностей библиотечного специалиста. Пример оформления **см. Приложение 3, вариант 3.**

Вне рамок виртуального обслуживания услуга для пользователей является платной (осуществляется в режиме отложенного выполнения запроса).

**7.3.7. Предоставление услуги по ЭДД** – координируемый в рамках КСОБ сопровождаемый информационным поиском процесс выдачи копии документа, отсутствующего в фонде библиотеки, принявшей заказ от пользователя. Предусматривает выполнение адресных и уточняющих библиографических справок (учитываются через показатели «документ» и «заказ», как одна услуга, независимо от количества выполненных вспомогательных уточняющих и адресных справок).

Регламентируется Положением об ЭДД и соответствующими инструкциями. Координатор службы ЭДД осуществляет контроль качества выполнения услуги и методическую поддержку специалистов КСОБ СПб.

**7.3.7.1. Документ** (как показатель предоставления услуги по ЭДД) – количество документов и их фрагментов, предоставленных конечному пользователю в рамках выполнения заказа на ЭДД.

**7.3.7.2. Заказ** (как показатель предоставления услуги по ЭДД) – запрос пользователя на получение документов. Может быть осуществлен также в рамках получения услуг по системе ИРИ.

**7.3.8. Индивидуальные консультационные услуги** – персональное консультирование по поиску информации, ориентировке в совокупных информационных ресурсах, по технологии использования сервисов (возможностей) электронных ресурсов, по оценке и отбору документов, по извлечению из документов необходимых сведений и их обобщению. В ходе консультирования может осуществляться:

- формулировка поисковых запросов на основе конкретизации содержания информационных потребностей пользователя;
- определение стратегии поиска конкретной информации;
- совместный поиск пользователя и библиографа (или консультанта специализированного подразделения библиотеки) в информационных ресурсах (карточных, печатных, электронных);
- определение специалистом библиотеки при участии пользователя содержания источников для списка литературы (списка сайтов и т.п.);
- предоставление рекомендаций по оформлению письменных работ, справок, выписок (конспектов), предоставление рекомендаций и образцов по оформлению библиографических ссылок и списков.

Услуга осуществляется в диалоговом режиме и нацелена на подготовку пользователя к самостоятельной работе: следует отличать от предоставления платной услуги по составлению списков литературы в режиме отложенного запроса (на рабочем месте, в отсутствии пользователя).

Также в отличие от краткой библиографической консультации (см. 7.3.2.3), индивидуальная консультационная услуга предусматривает формирование у пользователя конкретных навыков, демонстрацию образцов и различных способов информационно-поисковой работы в процессе продолжительного оказания услуги (не менее 0,25 часа). Библиотека вправе устанавливать плату за более продолжительное консультирование (при условии предварительного предупреждения).

**7.3.9. Обучающие занятия** – организация и осуществление групповых форм работы (лекции, тренинги, практикумы) по формированию знаний, умений и навыков получения, поиска, отбора, обработки и анализа информации. Осуществляются на основе планов, сопровождаются предоставлением учебно-методических материалов. Предоставляются бесплатно. Набор групп ограничен возможностями бюджета рабочего времени библиотечных специалистов, но обязательно осуществляется с учетом количества обучающих занятий не менее 1 раза в месяц.

**7.3.9.1. Занятия** – подготовленные в соответствии с планом ограниченные по времени мероприятия определенной тематики, нацеленные на формирование конкретных знаний, умений и навыков у слушателей.

7.3.9.2. **Слушатели** – контингент посетителей обучающих занятий, подобранный на основе общности информационно-образовательных потребностей: библиотечные специалисты или пользователи библиотек.

## **8. Технология и условия информационно-библиографического обслуживания**

8.1. Организация библиотечного пространства, расположение рабочих мест библиотечных специалистов должны учитывать возможности реализации элементов трехуровневой модели информационно-библиографического обслуживания на основе координации (переадресации запросов). Наряду с пунктами оперативного выполнения запросов пользователей, должны присутствовать зоны углубленной проработки запросов (классы по работе с электронными ресурсами, специализированные структурные подразделения с функцией информационного обслуживания – см. 5.4). Модель трехуровневой системы информационно-библиографического обслуживания представлена в *Приложении 1, таблице 2*.

8.2. Первый уровень системы информационно-библиографического обслуживания осуществляется библиотекарями-специалистами отделов обслуживания, например: абонемент, читального зала, медиатеки в форме справочно-библиографического обслуживания на основе доступных элементов СБА. В случае невозможности выполнения запроса, специалист направляет пользователя в библиографическую службу или специализированный отдел библиотеки. Первый уровень системы обслуживания реализуется также в библиографических службах и специализированных отделах, если пользователь обратился туда напрямую.

8.3. Второй уровень информационно-библиографического обслуживания реализуется специалистами библиографических служб и специализированных отделов посредством представления сведений, получение которых на стадии предыдущего обращения пользователя к сотрудникам библиотеки было невозможно или затруднено. Полнота предоставления услуг определяется уровнем профессиональных компетенций специалистов, более широким набором элементов СБА, наличием специальных информационных ресурсов. На этом этапе пользователю должна быть доступна наибольшая доля услуг из общей номенклатуры.

8.4. Третий уровень информационно-библиографического обслуживания осуществляется сотрудниками специализированных подразделений в тех случаях, когда запрос пользователя последовательно был переадресован из отделов обслуживания в библиографическую службу (или одно из специализированных подразделений), а оттуда – в специализированное подразделение своей или иной библиотеки. Переадресацию запроса (пользователя с запросом) со второго уровня системы на третий необходимо сопровождать предварительной договоренностью (телефонограммой, электронным письмом) библиотечных специалистов о возможности выполнения запроса специалистами соответствующего специализированного подразделения.

8.5. Координация запросов в рамках сервисов службы виртуальной справки и ЭДД осуществляется администраторами сервисов средствами автоматизированной диспетчеризации. Администраторы сервисов обеспечивают Контроль качества выполнения запросов и заказов, методическое руководство по отношению к специалистам КСОБ СПб.

8.6. Каждый пользователь услуг информационно-библиографического обслуживания имеет право на внимательное отношение библиотечных специалистов к своему запросу. При прочих равных условиях приоритетным обслуживанием пользуются пользователи-посетители библиотеки, затем – пользователи, обратившиеся по телефону, а после – пользователи, обратившиеся посредством Интернета. Организация информационно-библиографического обслуживания должна исключать возможность дискриминации пользователей по признаку платности услуги, а также в случае обслуживания специалистами работников своей библиотеки.

8.7. Лица с ограниченными возможностями имеют равные с другими пользователями права на получение качественного информационного обслуживания. Библиотекарь - субъект информационного обслуживания вправе уделить особое внимание обслуживанию пользователя с ограниченными возможностями. Предоставление пользователям с ограниченными возможностями льготных условий обслуживания, бесплатных и платных информационных услуг осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотеки.



8.8. Субъекты информационного обслуживания на основе закрепленных внутренним трудовым распорядком обязанностей осуществляют информационно-библиографическое обслуживание в пределах своих компетенций и доступных информационных ресурсов на основе принципа разделения труда в рамках системы трехуровневого информационного обслуживания. Специалисты библиотеки осуществляют переадресацию запроса (пользователя) в соответствующее структурное подразделение или специалисту, ответственному за выполнение запросов определенной тематики и/или в необходимом пользователю объеме. Уровни предоставления информационно-библиографических услуг представлены в **Приложении 1, табл. 2.**

8.9. Субъекты информационного обслуживания библиотек-участниц КСОБ СПб вправе ограничить виды используемых, искомых и предоставляемых в рамках информационного обслуживания документов, руководствуясь:

- правовыми ограничениями в сфере информационной деятельности (в отношении персональных данных; профессиональной, служебной или иного вида тайны; информации экстремистского содержания; объектов авторского права);
- фактически доступными собственными и внешними информационными ресурсами;
- статусом публичной библиотеки и объективными компетентностными ограничениями, квалификацией профессионального библиографа, консультанта специализированного подразделения библиотеки;
- читательским и целевым назначением искомой информации, которые определяются на основе запроса и в процессе взаимодействия с пользователем.

Если заданные ограничения не позволили обеспечить удовлетворяющую пользователя степень полноты предоставленной информации, субъект информационного обслуживания сообщает пользователю сведения о ресурсах и/или организациях, с наибольшей степени вероятности располагающих необходимыми информационными возможностями.

Отказ пользователю в обеспечении требуемой полноты удовлетворения запроса должен быть мотивированным.

8.10. Пользователь имеет право выбора использования традиционных или электронных ресурсов библиотеки. Субъект информационного обслуживания обязан обеспечить пользователю условия для наиболее эффективного использования возможностей выбранного библиотечного ресурса.

8.11. Субъект информационного обслуживания вправе определять в каждом конкретном случае полноту предоставляемой пользователю информации, соотношение информационного обслуживания и самообслуживания. Несогласие пользователя самостоятельно использовать доступные в библиотеке ресурсы (на основе предоставленных консультаций и инструктивных материалов) освобождает субъекта информационного обслуживания от ответственности за полноту получения пользователем информации.

8.12. Пользователи имеют право на получение информации о доступных услугах и условиях и получения, а также сведений о составе и характеристиках информационных ресурсов библиотеки (библиотечной сети района, города). Информация предоставляется путем устного сообщения, а также распространением (сайт, малые полиграфические формы), или размещением на стендах рекламных и наглядных обучающих материалов.

На стендах должна присутствовать адресная информация об организациях Санкт-Петербурга, отвечающих, согласно «Регламенту государственных учреждений культуры...» Комитета по культуре Санкт-Петербурга, за реализацию государственной услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату библиотек (см. 3.1, последний абзац).

Размеры стендов, число единовременно представленных материалов различной материальной конструкции и цветовой дизайн определяются с учетом условий конкретных помещений и физических параметров рабочих мест сотрудников и пользователей. Степень подробности и полноты характеристики информационно-поисковых ресурсов зависит от степени их актуальности и особенностей интересов контингента пользователей (определяется субъектами информационного обслуживания). Рационально обеспечить основное размещение таких материалов в зале каталогов, на пунктах справочно-библиографического обслуживания, в медиатеках и специализированных информационных подразделениях.

8.13. Источником выполнения справок при реализации услуги справочно-библиографического обслуживания может быть любой доступный субъекту информационного обслуживания элемент справочно-поискового аппарата:

- система каталогов и картотек;
- справочно-библиографический фонд;
- фонд выполненных справок (в том числе, архив справок службы виртуальной справки);
- библиографические, полнотекстовые и иные базы данных своей библиотеки, библиотек КСОБ, других организаций (в режиме локального или удаленного доступа);
- различные ресурсы сети Интернет.

Учет справок осуществляется по признаку наибольшего соответствия процессов выполнения справки признакам соответствующего типа справки. В рамках сложного запроса, предусматривающего последовательное взаимосвязанное выполнение справок различных типов, которое сопровождается существенными затратами времени, рационально учитывать все явно выраженные типы выполненных справок как отдельные.

8.14. Организация обслуживания по системе ИРИ предусматривает возможность ее осуществления на безвозмездной основе для некоторых приоритетных групп пользователей при условии кадровых возможностей конкретной библиотеки.

8.15. Подготовка письменных справок в форме списков литературы, фактографических и аналитических справок вне рамок виртуального обслуживания в режиме отложенного выполнения запроса является платной услугой. Специалисты библиотек-участниц КСОБ СПб вправе ограничить источниковую базу выполнения названных услуг доступными им полнотекстовыми электронными ресурсами. Полнота предоставления информации может быть оговорена и ограничена в момент принятия запроса. Альтернативный бесплатный вариант данной услуги реализуется в рамках виртуального обслуживания, а также в рамках услуг образовательного характера, предусматривающих формирование навыков самостоятельной работы пользователей (см. 7.3.8.).

8.16. Оформление письменных справок осуществляется по утвержденным образцам, представленным в Приложении 2 и 3. Оформление виртуальных справок производится на основе инструкций администратора службы виртуальной справки, с применением разработанных и предложенных шаблонов ответов на страничке служебной части сайта службы виртуальной справки.

## **9. Методическая поддержка информационно-библиографического обслуживания**

9.1. Методическим центром в области информационно-библиографического обслуживания КСОБ СПб является Управление библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского. Методическая деятельность осуществляется путем разработки методической и учетной документации, организации семинаров и обучающих занятий (тренингов), а также в форме консультаций, стажировок; путем организации проблемных совещаний, в том числе в рамках деятельности Секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб.

9.2. Библиографические службы библиотек-участниц КСОБ обеспечивают осуществление и статистического учета процессов информационно-библиографического обслуживания в своих библиотеках.

Сбор статистических сведений завершается предоставлением начальнику Управления библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского утвержденных статистических форм отчетности (см. Приложение 4.).

## **10. Заключительные положения**

10.1. Субъекты информационно-библиографического обслуживания библиотек-участниц КСОБ СПб имеют право выносить на обсуждение Секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб аргументированные письменно оформленные предложения по изменениям и дополнениям настоящего стандарта.

10.2. Секция сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб полномочна вносить необходимые изменения в настоящий стандарт и представлять их на утверждение руководству КСОБ СПб.

Номенклатура информационных услуг КСОБ СПб

Наименование услуги	Комментарий	Количественные показатели	Качественные показатели
Предоставление доступа к различным элементам СБА библиотеки (КСОБ СПб)	Выполнение организационных и консультационных мероприятий по созданию условий самостоятельной работы пользователей со справочным фондом, системой каталогов, картотек, БД, архивом выполненных справок (последнее – в рамках функционирования ВСС);	Доступные для самостоятельной работы ресурсы, АРМы.  Подготовленные (актуализированные) инструктивно-методические материалы, аннотированные списки собственных, корпоративных и внешних ресурсов.	Динамика количества обращений к электронным ресурсам библиотеки.  Соотношение количества АРМов и количества ежедневных посетителей (достаточность).
Справочно-библиографическое обслуживание	Выполнение справок на пунктах обслуживания очно, по телефону, в режиме ВСС: - тематические справки; - уточняющие справки; - адресные справки; - фактографические справки; - консультации.	Справка.	Динамика рейтинга источников выполнения справок. Доля отказов в общем объеме выполненных справок (не более 10 %).
Организация обслуживания по системе ИРИ (информирование)	- групповое информирование; - индивидуальное информирование.	Сообщение. Абоненты.	Количество отзывов абонентов в режиме обратной связи.
Организация мероприятий и процессов массового и группового информирования	- информационное сопровождение подготовки книжных выставок; - проведение библиографических обзоров; - организация информационных стендов.	Мероприятие. Документ. Посещение.	
Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий	- дни информации - различные тематические мероприятия	Мероприятие. Документ. Посещение.	Количество отзывов посетителей (в журнале отзывов, количество собранных анкет, количество отзывов на сайте).

Составление списков литературы	Подготовка по запросам библиотечных специалистов и пользователей упорядоченных перечней документов на основе СБА своей библиотеки, других библиотек, иных источников информации.	Список. Запись.	
Подготовка тематической полнотекстовой подборки (дайджеста)	На основе лицензионных полнотекстовых баз данных и открытых источников Интернета	Дайджест. Тексты.	
Предоставление письменной аналитической или фактографической справки	На основе СБА, массива лицензионных БД, открытых источников Интернета	Справка.	
Предоставление услуги по ЭДД	Информационное сопровождение процесса выполнения услуги, осуществление доставки полного текста.	Документ. Заказ.	
Индивидуальные консультационные услуги	- просмотр пользователем материалов, найденных по предварительному заказу с библиографом/библиотекарем-консультантом (консультационное сопровождение услуги по составлению списков литературы и дайджестов); - совместная поисковая работа библиотекаря-консультанта с пользователем; - консультирование по методике и источникам информационного поиска (в том числе по использованию МБА).	Консультация.	
Обучающие занятия	- Групповые консультации по использованию СБА; - Групповые занятия (разовые, циклы занятий по специальному плану) по привитию навыков работы с электронными источниками информации (поиск, отбор, организация найденного материала), методы информационного обслуживания – <b>для библиотечных специалистов;</b>	Занятия.  Учебно-методические материалы [новые и доработанные].  Слушатели.	Тематическая насыщенность (соотношение количества занятий и количества тем). Динамика количества разработанных занятий. Динамика спроса на обучающие занятия.

	- Групповые занятия (разовые, циклы занятий по специальному плану) по привитию навыков работы с электронными источниками информации (поиск, отбор, организация найденного материала) – для пользователей.		Доля новых учебно-методических материалов в общем объеме предоставленных материалов.
--	---	--	--

*Приложение 1, таблица 2*

**Уровни предоставления информационно-библиографических услуг**

<b>Услуга, полнота предоставления</b>	<b>Результат услуги, информационный продукт</b>	<b>Субъект обслуживания, условия предоставления</b>	<b>Категории пользователей, условия получения</b>	<b>Платность услуги</b>
<b>I уровень выполнения запросов</b>				
Справочно-библиографическое обслуживание: - тематические справки (небольшого объема, на запросы, не требующие многоступенчатого поиска); - уточняющие справки; - адресные справки; - фактографические справки (небольшого объема, на запросы, не требующие многоступенчатого поиска); - консультации (краткие).	Устные справки	Библиотекари-специалисты отделов обслуживания (абонемент, читальный зал, медиатек) в процессе документального обслуживания	Записанные в библиотеку пользователи при личном посещении.	
<b>I-II уровень выполнения запросов</b> [в том числе запросов, переадресованных с первого уровня]				
Предоставление доступа к различным элементам СБА библиотеки (КСОБ)	- Организованные рабочие места, в т.ч. АРМы.  - Инструктивно-методические и наглядные материалы, аннотированные списки ресурсов.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений, медиатек или зон доступа к электронным ресурсам	Различные категории реальных и удаленных пользователей.	

Справочно-библиографическое обслуживание (все виды справок, в том числе по телефону, в режиме службы виртуальной справки)	- Устные справки. - Письменные справки, не требующие существенных временных затрат ( <i>возможность определяется наличием технических средств поиска и распечатки данных, объемом справки</i> ).	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений в процессе обеспечения доступа к СБА, предоставления справок и консультаций на пунктах справочно-библиографического обслуживания, в специализированных подразделениях (пунктах) обслуживания	Любые категории реальных и удаленных пользователей.	
Организация обслуживания по системе ИРИ	Сообщения.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Организации, учреждения культуры и образования, органы власти и самоуправления на основе заключения договора.	+ (возможно бесплатно для отдельных категорий)
Организация мероприятий и процессов массового и группового информирования: - информационное сопровождение подготовки книжных выставок; - проведение библиографических обзоров; - организация информационных стендов.	- Список перспективных тем для мероприятий и книжных выставок. - Аналитическая справка о характере информационных запросов пользователей или об их отзывах. - Списки литературы. - Списки значимых ресурсов для самостоятельного поиска (для организаторов мероприятий).	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Библиотечные специалисты; различные категории пользователей-посетителей мероприятий, удаленные пользователи.	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Материалы для информационных стендов.</li> <li>- Устные справки и консультации.</li> <li>- Устные библиографические обзоры.</li> </ul>			
<p>Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дни информации;</li> <li>- различные тематические мероприятия.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Информация для общего плана библиотечных мероприятий.</li> <li>- Аналитическая справка о характере информационных запросов конкретных групп пользователей.</li> <li>- Списки литературы.</li> <li>- Списки значимых ресурсов для самостоятельного дополнительного поиска (для организаторов мероприятий).</li> <li>- Материалы для временных информационных стендов.</li> <li>- Устные справки и консультации организаторам и посетителям мероприятий.</li> <li>- Устные библиографические обзоры.</li> <li>- Иное.</li> </ul>	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений. Приглашенные специалисты.	Библиотечные специалисты; различные категории пользователей-посетителей мероприятий.	
Составление списков литературы	Библиографические списки.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Библиотечные специалисты (в рамках выполнения профессиональных задач); различные категории пользователей-посетителей библиотеки.	+ (бесплатно для сотрудников в библиотеки)
Подготовка	Полнотекстовые	Библиографы,	Индивидуальные	+

тематической полнотекстовой подборки (дайджеста)	подборки (дайджесты).	сотрудники специализированных информационных подразделений	пользователи, организации, учреждения культуры и образования, органы власти и самоуправления.	(возможно бесплатно для отдельных категорий)
Предоставление письменной аналитической или фактографической справки	Аналитические и фактографические справки.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Индивидуальные пользователи, организации, учреждения культуры и образования, органы власти и самоуправления.	+ (кроме виртуальных справок)
Предоставление услуги по ЭДД	Копии документов	Операторы ЭДД, на основе правил предоставления услуги ЭДД.	Индивидуальные пользователи, организации, учреждения культуры и образования, органы власти и самоуправления.	+
Индивидуальные консультационные услуги	- Устные консультации. - Инструктивно-методические материалы.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений	Индивидуальные пользователи-посетители библиотеки.	+ (при ощутимых временных затратах)
Обучающие занятия	- Устные консультации. - Устные лекции. - Практические занятия, тренинги. - Учебно-методические материалы.	Библиографы, сотрудники специализированных информационных подразделений. Приглашенные специалисты.	Индивидуальные пользователи-посетители библиотечных обучающих занятий. Библиотечные специалисты.	
<b>III уровень выполнения запросов</b> [прием запросов, невыполненных или недостаточно полно выполненных первым-вторым исполнителем (сотрудником абонента/читального зала, библиографом)]				
Справочно-библиографическое обслуживание (специализированное)	- Устные справки. - Письменные справки, в том числе, возможно, требующие ощутимых временных затрат (возможность определяется исполнителем).	Сотрудники специализированных информационных подразделений.	Те же категории (см. выше). Библиотечные специалисты.	
Индивидуальные консультационные услуги	Те же (см. выше).	Сотрудники специализированных	Те же категории (см. выше).	Те же условия (см. выше)



		информационных подразделений.		
--	--	----------------------------------	--	--

## Приложение 2

### Пример оформления письменной библиографической справки

Дата:

Наименование библиотеки

ТЕМА СПИСКА ЛИТЕРАТУРЫ

(видовые, хронологические, языковые признаки представленных источников)

[Например: (книги и статьи на русском и английском языках за 1900–2000 гг.)]

**Предисловие:** Факультативный элемент. Здесь могут быть даны рекомендации по очередности просмотра литературы и проведению дальнейшего поиска, консультации по месту хранения, может быть указана степень полноты представленного списка или степень точности соответствия теме указанных источников, даны иные характеристики представленных в списке документов.

#### Вариант 1.

1. Библиографическая запись
2. Библиографическая запись
3. ...
57. Библиографическая запись

#### Вариант 2.

##### **Обобщающие работы**

1. Библиографическая запись
2. Библиографическая запись
3. ...

##### **Наименование подтемы 1**

1. Библиографическая запись
2. Библиографическая запись
3. ...

##### **Наименование подтемы 2**

1. Библиографическая запись
2. Библиографическая запись
3. ...

[Группировка записей может быть единой (алфавитной, хронологической и т.п.), а может быть осуществлена по нескольким рубрикам (по темам, видам изданий и др.). Нумерация записей – факультативна. Описание дается по ГОСТ 7.1–2003.]

#### **Использованные источники:**

1. Электронный каталог ... библиотеки;
2. Электронный каталог РНБ <http://www.nlr.ru/poisk/> ;
3. Полнотекстовая БД eLibrary.ru ;
4. База данных по экономике и демографии ИНИОН РАН <http://www.inion.ru/index6.php> ;
5. Аленичев В. В., Аленичева Т. Д. Финансовый контроль. Аудит : библиографический указатель литературы, 1800-1995. – М., 1995
6. Народное хозяйство СССР за 70 лет : юбилейный стат. сб. – М., 1987 (раздел «Финансы и кредит»)
7. Россия. 1913 год : статистико-документальный справочник. – СПб., 1995 (раздел «Финансы. Кредит. Денежное обращение»).
8. Открытые источники русскоязычного Интернета через поисковые системы Яндекс и Гугль.

*[Полнота и состав списка использованных источников могут быть различными определяются целевым назначением списка, требованиями к оперативности исполнения и полноте отражения литературы, сложностью темы и др. Описание источников дается упрощенно по принципам ГОСТ Р 7.0.5–2008 «Библиографическая ссылка» - набор элементов должен быть достаточным для однозначной идентификации источника.]*

### **Приложение 3**

#### **Пример оформления письменной полнотекстовой справки**

##### **Вариант 1. Полнотекстовая подборка в одном файле.**

---

Дата: ...

[Наименование библиотеки]

Тема: УСЛУГА ИНФОРМАЦИОННОГО АУДИТА

(журнальные и газетные статьи на русском языке за 2010–2011 гг.)

Дополнительные условия [факультативно]: Текст не полностью: только фрагменты по теме.

##### **Содержание:**

Лебедев, А. А. Направления повышения конкурентоспособности информационных технологий в России // Российский внешнеэкономический вестник. – 2010. – № 9. – С. 59–67.

...

Рынок ИТ-услуг в посткризисном измерении : круглый стол // Connect. Мир связи. – 2011. – № 3. – С. 50–55.

##### **Использованные источники:**

Интернет-библиотека СМИ Public.Ru

---

**Лебедев, А. А. Направления повышения конкурентоспособности информационных технологий в России // Российский внешнеэкономический вестник. – 2010. – № 9. – С. 59–67.**

... Заметно повысился спрос на специальные услуги: ИТ-аутсорсинг, аутстаффинг, консалтинг в области внедрения бизнес-приложений, аудит и консалтинг в области информационной безопасности, интегрированные услуги по совершенствованию корпоративной системы управления в развивающихся холдингах, реинжиниринг ключевых бизнес-процессов ...

**Рынок ИТ-услуг в посткризисном измерении : круглый стол // Connect. Мир связи. – 2011. – № 3. – С. 50–55.**

... НИКОЛАЙ ЗЕЗЮЛИНСКИЙ, директор по развитию бизнеса, компания "ФОРС". Наиболее востребованными остаются услуги , позволяющие повысить отдачу существующих информационных систем: интеграция приложений, технический аудит , расширение функциональности и дальнейшее развитие систем...

---

##### **Вариант 2. Полнотекстовая подборка из файлов в различных форматах.**

---

Дата:...

[Наименование библиотеки]

Тема: Информационно-библиографическое обслуживание

(журнальные статьи на русском языке за 2009–2011 гг.)

##### **Содержание:**

Гладкова, Н. Библиография в электронной среде // Библиотека. – 2009. – № 5. – С. 19–20 (gladkova.doc).

Найдина, Е. Л. Библиографическое обслуживание в виртуальной среде : современное состояние и перспективы // Научные и технические библиотеки. – 2011. – № 3. – С. 15–22 ([naydina.pdf](#))

Новикова, М. В. Районные будни и праздники : мобильный комплекс информационно-библиотечного обслуживания населения // Библиотечное дело. – 2010. – № 19. – С. 13–15. ([новикова.doc](#))

**Использованные источники:**

Интернет-библиотека СМИ Public.Ru

БД East View ([www.ebiblioteka.ru/](http://www.ebiblioteka.ru/))

Архив номеров журнала «Библиотечное дело» на сайте РНБ (<http://www.nlr.ru/prof/publ/bibliograf/>)

**Вариант 3. Письменные фактографические и аналитические справки по результатам работы с источниками.**

Дата

[Наименование библиотеки]

**Тема: Перестройка Прачечного моста: когда, причины, сохранившиеся свидетельства<sup>50</sup>**

В 1908 г. при обследовании состояния Прачечного моста были обнаружены значительные деформации, ликвидация которых являлась необходимым условием дальнейшего его существования <...> Лишь в 1926 г. были усилены основания моста. По проекту инженера Б. Д. Васильева мост был огражден со стороны Невы <...>

**Использованные источники:**

Антонов Б.И. Мосты Санкт-Петербурга. – СПб.: Глагол, 2002. – С. 65-66;

Бунин М.С. Мосты Ленинграда. – Л.: Стройиздат, 1986. – С. 157.

*[В отношении оформления виртуальных справок применяются настоящие образцы с учетом специфики требований Виртуальной справочной службы КСОБ к выполнению виртуальных справок.]*

**Приложение 4**

**Форма годовой статистической отчетности специалистов библиографических служб ЦБС Санкт-Петербурга об информационно-библиографическом обслуживании пользователей**

**Деятельность библиографических служб централизованной библиотечной системы \_\_\_\_\_ района г. Санкт-Петербурга по итогам 20... года**

№	Показатель	Кол-во
1.	Кол-во штатных библиографов в районе.	
2.	Кол-во других сотрудников, занимающихся библиографированием	
3.	Число подразделений, осуществляющих СБО Перечень подразделений, осуществляющих СБО дать в приложении 1	
4.	Кол-во справок, выполненных всей ЦБС за год	

<sup>50</sup> [В качестве примера взят материал из архива выполненных запросов виртуальной службы Центра петербурговедения ЦГПБ им. В. В. Маяковского, URL: <http://www.mirpeterburga.ru/faq/>]

	(устные и письменные, без разбивки по типам).	
5.	Кол-во библиографических консультаций, выполненных всей ЦБС за год	
6.	Библиографирование -	
	1. кол-во библиографических записей, внесенных в базы данных;	
	2. кол-во библиографических карточек для картотек (каталогов).	
7.	Кол-во расписываемых источников: журналов, газет (по экземплярам). Полный список названий дать в приложении 2	
8.	Кол-во расписанных сборников (книг).	
9.	Кол-во баз данных, в создании которых принимают участие сотрудники ЦБС. Полный список дать в приложении 3.	
10.	Кол-во методических библиографических выездов.	
11.	Информирование	
	Массовое – кол-во мероприятий;	
	1. групповое – кол-во абонентов/ кол-во оповещений;	
	2. индивидуальное – кол-во абонентов / кол-во оповещений	
12.	Библиографические уроки	
13.	Составление библиографических пособий	

Приложение 1 «Перечень подразделений, осуществляющих СБО»

Приложение 2 «Перечень расписываемых источников: журналов, газет».

Приложение 3 «Перечень баз данных, в создании которых принимают участие».

Дата заполнения: ...

## Приложение 5

### Основные литературные источники

Библиотечноеведение, библиографоведение и информатика : терминологический путеводитель / науч. ред. М. Г. Вохрышева. – М. : Либерей-Библинформ, 2007. – 103 с.

Брежнева, В. В. Информационное обслуживание : продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина. – СПб. : Профессия, 2004. – 303 с.

Воройский, Ф. С. Информатика : энциклопедический словарь-справочник / Ф. С. Воройский. – М. : Физматлит, 2006. – 767 с.

Дрешер, Ю. Н. Информационное обеспечение ученых и специалистов / Ю. Н. Дрешер. – СПб. : Профессия, 2008. – 463 с.

Жабко, Е. Д. Справочно-библиографическое обслуживание в электронной среде : теория и практика / Е. Д. Жабко. – СПб. : Изд-во РНБ, 2006. – 387 с.

Об информации, информационных технологиях и о защите информации : федерал. закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ [в ред. на конец 2011 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – № 31, Ч. 1. – Ст. 3448. – Доступно также в справочно-правовой информационной системе «Консультант Плюс»: <http://www.consultant.ru/>

Сборник стандартов СИБИД / сост. Т. В. Захарчук. – СПб. : Профессия, 2010. – 527 с. – Из содерж.: ГОСТ 7.0–99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения; ГОСТ 7.20–2000 Библиотечная статистика; ГОСТ 7.73–96 Поиск и распространение информации. Термины и определения.

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

Фокеев, В. А. Библиографоведение. Информатика : терминологический словарь / В. А.  
Фокеев. – М. : Литера, 2009. – 488 с.

**Регламент предоставления государственной услуги в сфере культуры  
«Информационно-библиотечное обслуживание населения области». Новосибирская  
государственная областная научная библиотека.**

**1. Общие положения**

1.1. Регламент предоставления государственной услуги в сфере культуры «Информационно-библиотечное обслуживание населения области» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию граждан (далее – государственная услуга), создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей библиотеки к её ресурсам, а также, с её помощью, - к ресурсам других библиотек и информационных систем. Регламент определяет сроки и последовательность действий при осуществлении государственной услуги.

1.2. Нормативно-правовые акты, устанавливающие обязательство по предоставлению услуги:

Закон РФ от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ст.ст. 12, 6, 30, 39 абз. 3.

Федеральный закон РФ от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

Федеральный закон от 06.10.99 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ» ст. 26.3. п. 2.16.

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Федеральный закон от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Закон Новосибирской области от 07.07.2007 № 124-ОЗ «О культуре в Новосибирской области» Ст. 9 п. 4, ст. 10 п. 1, п. 8, ст. 12.

Закон Новосибирской области от 12.03.99 № 44-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области».

Областная целевая программа «Библиотеки Новосибирской области 2004 – 2011 гг.».

1.3. Исполнитель государственной услуги: государственное учреждение культуры Новосибирская государственная областная научная библиотека.

**2. Требования к порядку предоставления услуги**

**2.1. Порядок информирования о государственной услуге**

Состояние информации о библиотеке и оказываемых ею государственных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информация об оказываемых государственных услугах находится непосредственно в помещении библиотеки, а также доводится до получателей посредством электронного информирования и средствами массовой информации.

Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в здание библиотеки.

В состав информации об услугах включены:

- перечень основных государственных услуг, предоставляемых библиотекой;

- характеристика государственной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление.

В целях раскрытия информационных ресурсов библиотека организует выставочную деятельность. Для популяризации чтения и привлечения пользователей проводит общественно-значимые и культурно-просветительные мероприятия.

В учреждении есть книга замечаний и предложений, которая выдаётся по первому требованию пользователя.

## 2.2.Сроки предоставления услуги

Оказание услуг в библиотеке осуществляется в следующие сроки:

- запись одного пользователя в базу данных (БД) «Читатели» осуществляется в течение 15 минут;

- перерегистрация одного читателя в БД «Читатели» осуществляется в течение 10 минут;

Выдача одного документа из библиотечного фонда производится:

- в читальном зале из подсобного фонда – в срок до 15 минут, из основного книгохранения – в срок до 40 минут;

- на абонементе – в срок до 20 минут.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда (абонемена) производится в сроки не более 30 дней.

Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в читальном зале производится в течение рабочего дня.

## 2.3.Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги – нарушение правил пользования библиотекой.

## 2.4.Другие положения, характеризующие требования к предоставлению государственной услуги, установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Новосибирской области.

Библиотека формирует библиотечный фонд, организует его хранение и использование в соответствии с задачами библиотеки и потребностями читателей в предоставлении государственной услуги.

### 2.4.1.Документы, необходимые для предоставления государственной услуги.

Основание для предоставления государственной услуги является: документ, удостоверяющий личность пользователя (паспорт, удостоверение личности).

### 2.4.2.Описание категорий получателей государственной услуги.

Получателями государственной услуги являются физические (с 14 лет) и юридические лица без ограничения в соответствии с Правилами пользования библиотекой. Результат предоставления государственной услуги определяется количеством посещений пользователями библиотеки.

### 2.4.3.Требования к оборудованию мест предоставления государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется структурными подразделениями библиотеки.

Для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной мебелью, информационными ресурсами, телефонной связью.

В местах предоставления государственной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

Места предоставления государственной услуги оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагрева), а также противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Требования к помещению соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПинН 2.2.2/2.4.1340-03».

### 2.4.4.Реклама библиотеки. Работа по привлечению читателей.

Учреждение проводит работу по выявлению и привлечению потенциальных пользователей государственной услуги. Размещает рекламу о библиотеке, номенклатуре услуг, режиме работы, организует ознакомительные экскурсии по библиотеке и т.д.

### **3.Описание основных процедур оказания услуги**

Предоставление государственной услуги по обеспечению доступа юридических и физических лиц к предоставлению государственной услуги по информационно-библиотечному обслуживанию граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователей в электронную базу данных «Читатели», в том числе выдача повторного билета, взамен утерянного;
- предоставление государственной услуги подразделениями библиотеки (абонемент, читальные залы, межбиблиотечный абонемент);
- предоставление государственной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий;
- предоставление государственной услуги путем выполнения справочных, информационных и библиографических запросов.

#### **3.1. Запись (перерегистрация) пользователей в электронную базу данных «Читатели» включает следующее:**

3.1.1.Процедура записи пользователя в библиотеку включает следующее:

- просмотр специалистом отдела записи и контроля документов читателя (паспорт, удостоверение личности);
- специалист сверяет данные паспорта с заполненной заявителем регистрационной карточкой;
- проверяет по базе данных, был ли заявитель записан раньше в библиотеку, и вносит данные заявителя в базу данных, проставляет номер читательского билета и выдаёт читательский билет. При выдаче временного билета специалист проставляет срок действия билета на самом билете. При выдаче разового билета специалист проставляет на билете текущую дату и номер билета, а в базе данных – дату выдачи билета;
- если заявитель принадлежит к числу льготных читателей. Сведения о нём вносятся в тетрадь учёта выдачи бесплатных читательских билетов;
- ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом и т.д.

3.1.2.Для перерегистрации читателя специалист отдела записи и контроля проверяет сведения о пользователе в базе данных по паспорту, в случае необходимости вносит изменения, делает отметку в базе данных о перерегистрации.

3.1.3.В случае утери читательского билета специалист отдела записи и контроля сверяет данные пользователя с базой данных, оформляет новый читательский билет (пользователь заполняет новую регистрационную карточку), вносит сведения об утерянном билете и повторно выданном билете в Журнал учёта выдачи повторных читательских билетов.

Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрацию) читателей в библиотеку – руководитель соответствующего подразделения.

Максимальный срок выполнения действия – 15 минут.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий по записи (перерегистрации) читателей в библиотеку и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результат действия и порядок передачи результата – запись в библиотеку и выдача читательского билета.

#### **3.2. Предоставление государственной услуги подразделениями библиотеки (абонемент, читальные залы, межбиблиотечный абонемент) включает следующее:**

3.2.1. Выдача документов из читальных залов библиотеки осуществляется в автоматизированном режиме и включает следующее:



-специалист читального зала принимает у пользователя читательский билет, контрольный листок и читательское требование; сканером считывает информацию по штрих-коду с читательского билета, после чего на экране компьютера открывается электронная карточка читателя. Сотрудник сверяет информацию о пользователе на контрольном листке, читательском требовании с БД;

-специалист читального зала по листку читательского требования находит требуемый документ в подсобном фонде читального зала, если документ находится в отделе основного книгохранения, сотрудник читального зала ставит на листке читательского требования штамп читального зала и отправляет его в отдел книгохранения;

-в случае необходимости уточнения сведений о документе, его местонахождении, специалист читального зала проверяет в электронном каталоге правильность заполнения требования и при обнаружении ошибочных данных вносит изменения;

- специалист читального зала сканером заносит по штрих-коду документа данные о книге в электронную карточку пользователя, проставляет количественную отметку о выдаче документа из фонда читального зала в контрольном листке пользователя, документ отдает пользователю (контрольный листок и читательский билет остаются у библиотечаря);

-при отсутствии штрих-кода специалист читального зала вводит инвентарный номер документа в электронную карточку пользователя вручную;

-при возврате пользователем документов специалист читального зала удаляет сведения о выдаче документов из электронной карточки пользователя и ставит штамп «сдано» в контрольном листке пользователя.

### 3.2.2. Выдача документов из основного книгохранения библиотеки включает следующее:

-специалист отдела книгохранения раскладывает листки читательских требований по шифрам, подбирает документы по требованиям пользователей в фонде основного книгохранения;

-из документа, снятого с полки, специалист отдела книгохранения вынимает книжный формуляр, сверяет номер на формуляре с инвентарным номером документа, первая половина требования вкладывается в документ, который направляется в читальный зал для выдачи пользователю. Вторая половина требования подкалывается к книжному формуляру;

- специалист отдела книгохранения ставит штамп с датой на книжном формуляре и расставляет формуляр в картотеку выданных документов;

-при отсутствии документа на месте в фонде основного книгохранения, сотрудник сверяет листок читательского требования с топокаталогом или электронным каталогом на предмет дублетности. При наличии дублетного экземпляра специалист снимает документ с полки и направляет его на оформление выдачи пользователю;

-в случае отсутствия дублетного экземпляра специалист отдела книгохранения сверяет требование с картотекой выданных документов, картотекой отказов, проверяет наличие документа среди книг, предназначенных для расстановки;

-при установлении местонахождения документа, специалист отдела книгохранения делает отметку о причине отказа на корешке листка читательского требования и посылает его пользователю в читальный зал;

-в случае, если не удалось установить место нахождения документа, специалист отдела книгохранения направляет требование на проверку дежурному каталогизатору в отдел каталогизации и обработки документов;

-дежурный каталогизатор проверяет требование по Генеральному алфавитному каталогу, либо по электронному каталогу, инвентарным книгам и предоставляет сведения о наличии затребованного документа пользователю.

### 3.2.3. Выдача документов на абонементе включает следующее:

-специалист абонента принимает у пользователя читательский билет, контрольный листок; сканером считывает информацию по штрих-коду с читательского билета, после чего на экране компьютера открывается электронная карточка читателя. Специалист сверяет информацию о пользователе на контрольном листке с базой данных «Читатель»;

- специалист абонента оказывает пользователю помощь в выборе документов в открытом доступе путем устной консультации. При обслуживании нового пользователя

сотрудник абонементов проводит с пользователем ознакомительную беседу о правилах пользования абонементом, порядке выбора и оформления выдачи документов;

- после выбора пользователем документа, специалист абонементов сканером заносит по штрих-коду документа данные о книге в электронную карточку пользователя; распечатывает информацию о выданных документах, делает количественную отметку о выдаче документа из фонда абонементов в контрольном листке пользователя; документ, квитанцию, контрольный листок и читательский билет отдает пользователю. При отсутствии штрих-кода сотрудник абонементов вводит инвентарный номер документа в электронную карточку пользователя вручную;

- при возврате пользователем документа специалист абонементов сканером считывает информацию по штрих-коду с читательского билета, после чего на экране компьютера открывается электронная карточка читателя. Специалист удаляет сведения о выдаче документа из электронной карточки пользователя путем считывания сканером штрих-кода на документе;

- при продлении пользователем срока пользования документами специалист абонементов продлевает срок пользования документами в электронной карточке читателя. При продлении пользователем срока пользования документами по телефону сотрудник абонементов открывает электронную карточку пользователя, информирует пользователя об имеющихся у него изданиях и продлевает срок пользования документами в электронной карточке читателя;

- при обслуживании пользователя, являющегося задолжником абонементов, сотрудник абонементов взыскивает с пользователя пени, оформляет квитанцию об оплате пени в двух экземплярах: один экземпляр предоставляет пользователю, другой – бухгалтерии библиотеки.

3.2.4. Выдача документов по системе межбиблиотечного абонементов включает следующее:

- специалист отдела межбиблиотечного абонементов (МБА) принимает запрос на документ, заполняет бланк-заказ, проводит библиографическую доработку заказа, направляет бланк-заказ в соответствующую библиотеку, принимает документ, присланный по МБА бандеролью. Извещает читателя о получении запрошенного документа и сроке пользования им;

- выдаёт читателю полученные по МБА документы в читальном зале. Принимает документ от читателя в читальном зале. Подготавливает к отправке документы в библиотеку – фондодержатель заказной бандеролью. При получении от библиотеки – фондодержателя извещения об отказе или задержке выполнения запроса. Регистрирует его и сообщает читателю о получении отказа и его причине;

- при запросе удалённого пользователя документа из фонда библиотеки, специалист отдела МБА проверяет наличие документа, уточняет его библиографические данные, направляет запрос в структурные подразделения библиотеки, получает документ из структурных подразделений библиотеки. Сверяет документ с бланком, готовит документ к отправке почтой: делает отметку в Журнале заказов, на бланке заказов проставляет срок возврата документа; 1-ю часть бланка вкладывает в формуляр пользователя, 2-ю часть бланка вкладывает в документ, пакует заказную бандероль, подписывает адреса получателя и отправителя, взвешивает бандероль, указывает вес и стоимость согласно расценкам Почты России, вписывает в реестр на отправку заказной корреспонденции, везет бандероли на почту.

Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги в читальных залах, - руководитель соответствующего подразделения.

Максимальный срок выполнения действия на абонементе – до 20 минут, из основного книгохранения – до 40 минут, в читальном зале – до 15 минут.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результат действия и порядок передачи результата – выдача читателю требуемого документа.

**3.3. Предоставление государственной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий включает следующее:**

-специалист отдела обслуживания, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок, организует читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и т.д.;

-осуществляет информационное обеспечение по подготовке мероприятия (текущая связь с участниками, рассылка материалов, приглашений и пр.);

-обеспечивает проведение мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, оформления помещения и др.).

Должностное лицо, ответственное за организацию общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий, - руководитель соответствующего подразделения.

Максимальный срок выполнения действия: 2 часа.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий по организации -значимых и культурно-просветительных мероприятий и принятие решений осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результатом действий является участие читателей в общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятиях.

### **3.4. Предоставление государственной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей включает следующее:**

3.4.1. Специалист, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов, принимает у пользователя читательский билет, контрольный листок, сканером считывает информацию по штрих-коду с читательского билета, после чего на экране компьютера открывается электронная карточка читателя. Сотрудник сверяет информацию о пользователе на контрольном листке с базой данных. На контрольном листке ставит штамп отдела;

-специалист принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Выполняет запрос письменно или устно, предоставляет информацию читателю;

-специалист консультирует читателей у справочно-библиографического аппарата. Проводит беседу об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска и т.д.;

-специалист организует библиографическое информирование на основе выявления информационных потребностей специалистов методом анкетирования, формирует тематику справочно-информационного обслуживания в разных режимах: системы избирательного распространения информации (ИРИ), групповое библиографическое информирование.

3.4.2. Специалист, ответственный за формирование информационной культуры читателей путём организации и проведения «Дня информации», «Дня специалиста», «Дня библиографии», организует выставку-просмотр по теме мероприятия, организует библиографические обзоры, лекции, оповещает заинтересованных специалистов и организации, организует сбор заявок на документы и их выдачу, проводит консультации, учет и анализ работы.

Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры читателей, - руководитель соответствующего подразделения.

Максимальный срок выполнения действия: справка – 40 минут; консультация у СБА – 6 минут; организация библиографического информирования - 3 часа; информирование в режиме ИРИ – 9 часов 42 минуты; групповое библиографическое информирование – 16 часов 45 минут. Формирование информационной культуры – от 12 до 36 часов.

Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения.

Контроль за совершением действий по предоставлению государственной услуги осуществляет руководитель соответствующего подразделения.

Результатом действий специалиста, ответственного за предоставление государственной услуги, является предоставление информации в оговоренном с ним режиме.

#### **4. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента**

4.1. Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приёмные часы.

4.3. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

4.4. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- 1) фамилию, имя, отчество;
- 2) почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ;
- 3) изложение сути жалобы;
- 4) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к своей жалобе документы и материалы, либо их копии.

4.5. Информация о личном приёме должностными лицами размещена на наглядных стендах.

4.6. Руководитель учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

4.7. Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения, или его заместителями.

4.8. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9. Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

4.10. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровья должностного лица, а также членов его семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и, при этом, в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

4.11. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

## **Стандарт качества бюджетной услуги «Библиотечное обслуживание населения»**

(утв. Постановлением Администрации г. Сургута от 07.02.2007 г., № 344)

### **1. Организации, в отношении которых применяется стандарт**

Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества бюджетной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее – бюджетная услуга), являются муниципальные организации города Сургута и организации иных форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (далее именуемые библиотеки или организации, оказывающие услугу).

### **2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной услуги**

2.1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993).

2.2. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями от 22.08.2004).

2.3. Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями от 18.12.2006).

2.4. Закон Российской Федерации от 09.07.1993 № 5351- I «Об авторском праве и смежных правах» (с изменениями от 20.07.2004).

2.5. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 29.12.2006).

2.6. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями от 31.12.2005).

2.7. Приказ Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда».

2.8. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VI Ежегодной сессии Конференции РБА 24.05.2001).

2.9. Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации, утвержденные приказом Минкультуры России от 14.11.1997 № 682.

2.10. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20–2000 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 № 182-ст).

2.11. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

2.12. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.12.2000 № 110-оз «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 18.02.2005).

2.13. Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.03.1998 № 18-оз «Об информационных ресурсах Ханты-мансийского автономного округа – Югры» (с изменениями от 18.02.2005).

2.14. Решение Сургутской городской Думы от 28.12.2005 № 546-III ГД «О реестре бюджетных услуг города Сургута».

2.15. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования городского округа город Сургут.

### **3. Порядок получения доступа к услуге**

Бюджетная услуга может быть оказана на территории города Сургута всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

3.1. Для приобретения возможности получить бюджетную услугу жителям и гостям города Сургута в возрасте свыше 14 лет, необходимо совершить следующие действия:

3.1.1. Лично обратиться в организацию, оказывающую услугу в рабочее время, указанное организации. Лица, старше 14 лет могут воспользоваться услугами городских библиотек, расположенных по следующим адресам:

- Центральная городская библиотека им.А.С.Пушкина – город Сургут, улица Республики, 78/1; телефон 28-59-87;

- городская библиотека на улице Ленина – город Сургут, улица Ленина, 67/4-44; телефон 34-44-76;

- городская библиотека на улице Дзержинского – город Сургут, улица Дзержинского, 10; телефон 35-05-90;

- городская библиотека на улице Саянской (поселок Юность) – поселок Юность, улица Саянская, 6а; телефон 46-06-59;

- городская библиотека на улице Привокзальной – город Сургут, улица Привокзальная, 16/2; телефон 53-29-64;

- городская библиотека на улице Мира – город Сургут, улица Мира, 37/1-2 (3); телефон 31-97-67;

- городская библиотека на улице Бажова – город Сургут, улица Бажова, 17; телефоны 35-40-45, 35-40-38.

Контактная информация об организациях, предоставляющих бюджетную услугу представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

3.1.2. Предъявить оказывающей услугу организации (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт гражданина Российской Федерации или паспорт гражданина иного государства.

Без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации или паспорта гражданина иного государства жителям и гостям города Сургута может быть предоставлен только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

3.1.3. Получить в организации, оказывающей услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами данной библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия;
- пропуск на разовое посещение библиотеки.

Читательский билет (или аналогичный документ) дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен.

Срок действия читательского билета (или аналогичного документа) не может быть менее трех лет.

В читательском билете (или аналогичном билете), пропуске на разовое пользование услугами библиотеки должны быть указаны:

- год выдачи документа;
- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета или аналогичного документа.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение услуги, в случае обращения за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение услуги, по иным основаниям не допускается.

3.1.4. Предъявить документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, сотруднику библиотеки.

Без предъявления документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки, житель или гость города Сургута не может быть допущен к пользованию услугами библиотеки.

Документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки обязателен к предъявлению как в первое посещение библиотеки, так и в последующие посещения.

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение услуги;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3.2. Для приобретения возможности получить бюджетную услугу жителям и гостям города Сургута в возрасте менее 14 лет, необходимо совершить следующие действия:

3.2.1. Лично с родителями (законными представителями) обратиться в организацию, оказывающую услугу. Лица младше 14 лет могут воспользоваться услугами городских детских библиотек, расположенных по следующим адресам:

- Центральная детская библиотека – город Сургут, проспект Дружбы, 11а; телефоны 37-53-10, 37-53-09;
- городская библиотека на улице Саянской (поселок Юность) – поселок Юность, улица Саянская, 6а; телефон 46-06-59;
- городская библиотека на улице Привокзальной – город Сургут, улица Привокзальная, 16/2; телефон 53-29-64;
- городская библиотека на улице Мира – город Сургут, улица Мира, 37/1-2 (3); телефон 31-97-67;
- детская библиотека на улице Энтузиастов – город Сургут, улица Энтузиастов, 47-2; телефон 45-78-10;
- детская библиотека на улице Дружбы – город Сургут, улица Дружбы, 8/1-1; телефон 37-52-53;
- детская библиотека на улице Островского – город Сургут, улица Островского, 3; телефон 35-38-11;
- детская библиотека на улице Лермонтова – город Сургут, улица Лермонтова, 6/3-1; телефоны 36-01-37, 45-78-12.

Контактная информация об организациях, предоставляющих бюджетную услугу, представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

3.2.2. Предъявить оказывающей услугу организации (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт гражданина Российской Федерации или паспорт гражданина иного государства родителей (законных представителей).

Без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации или паспорта гражданина иного государства родителей (законных представителей) жителям и гостям города Сургута может быть выдан только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

3.2.3. Получить в организации, оказывающей услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами данной библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия;
- пропуск на разовое посещение библиотеки.

Читательский билет (или аналогичный документ) дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен.

Срок действия читательского билета (или аналогичного документа) не может быть менее трех лет.

В читательском билете (или аналогичном документе), пропуске на разовое пользование услугами библиотеки должны быть указаны:

- год выдачи документа;
- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета или аналогичного документа.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение услуги, в случае обращения за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение услуги, по иным основаниям не допускается.

3.2.4. Предъявить документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, сотруднику библиотеки.

Без предъявления документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки, житель или гость города Сургута не может быть допущен к пользованию услугами библиотеки.

Документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, обязателен к предъявлению как в первое посещение библиотеки, так и в последующие посещения.

Последующие посещения библиотеки лицами младше 14 лет могут производиться без присутствия родителей (законных представителей).

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение услуги;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3.3. Для приобретения возможности получить бюджетную услугу слепым или слабовидящим жителям и гостям города Сургута, необходимо совершить следующие действия:

3.3.1. Лично обратиться в организацию, оказывающую услугу в рабочее время указанной организации. Слепые и слабовидящие лица могут воспользоваться услугами городской библиотеки на улице Бажова, расположенной по адресу: город Сургут, улица Бажова, 17; телефоны 35-40-45, 35-40-38.

Контактная информация об организациях, предоставляющих бюджетную услугу представлена на официальном интернет-сайте Администрации города.

3.3.2. Предъявить оказывающей услугу организации (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт гражданина Российской Федерации или паспорт гражданина иного государства.

Без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации или паспорта гражданина иного государства жителям и гостям города Сургута может быть предоставлен только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

3.3.3. Получить в организации, оказывающей услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования услугами данной библиотеки.

В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет или аналогичный документ с определенным сроком действия;
- пропуск на разовое пользование услугами библиотеки.

Срок действия читательского билета (или аналогичного документа) не может быть менее трех лет.



В читательском билете (или аналогичном билете), пропуске на разовое пользование услугами библиотеки должны быть указаны:

- год выдачи документа;
- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета или аналогичного документа.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение услуги, в случае обращения за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение услуги, по иным основаниям не допускается.

3.3.4. Предъявить документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, сотруднику библиотеки.

Без предъявления документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки, житель или гость города Сургута не может быть допущен к пользованию услугами библиотеки.

Документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, обязателен к предъявлению, как в первое посещение библиотеки, так и в последующие посещения.

При оказании услуги житель или гость города Сургута не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей.

Жителю или гостю города Сургута может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение услуги;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих людей должно обеспечивать возможность получения ими документов на специальных носителях информации: «говорящая книга», книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт).

#### **4. Требования к качеству бюджетных услуг, закрепляемые стандартом**

##### **4.1. Требования к организации, оказывающей услугу:**

Организация, оказывающая услугу, должна иметь разрешение органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений библиотеки.

##### **4.2. Требования к зданию, в котором оказывается услуга и прилегающей территории:**

В зимнее время подходы к библиотеке должны быть очищены от снега и льда.

##### **4.3. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:**

4.3.1. В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогу.

4.3.2. В крупных библиотеках (площадь не менее 300 кв. метров, фонд не менее 30 000 тыс. экземпляров) должен быть организован автоматизированный поиск книг и документов (поиск по электронному каталогу).

4.3.3. Число мест в читальных залах библиотек не должно превышать числа, рассчитанного исходя из расчета 2,5 кв. метра на одно место.

4.3.4. Организация, оказывающая услугу, обязана по желанию посетителей представлять книгу отзывов и предложений или установить в фойе доску отзывов и предложений в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания. Доска должна быть обеспечена исправными маркерами.

4.3.5. В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

4.3.6. К началу работы библиотеки полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

4.3.7. Организация, оказывающая услугу, обязана обеспечить помещения библиотеки мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на одно помещение.

4.3.8. Помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для посетителей. В течение времени работы библиотеки туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более, чем 10 минут пешей доступности из любой точки помещения библиотеки.

4.3.9. В туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

4.3.10. К началу работы библиотеки раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений). В туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

4.3.11. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях библиотеки тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

4.3.12. Ковры и ковровые дорожки в читальных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

4.3.13. При наличии в библиотеке специально отведенных мест для курения, таковые должны быть оснащены несгораемыми пепельницами или урнами с водой. Установка мягкой мебели в местах для курения запрещается.

4.3.14. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

4.3.15. В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

4.3.16. Организация, оказывающая услугу, не должна устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

4.3.17. Во время пребывания людей в здании библиотеки двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

#### 4.4. Требования к режиму работы:

4.4.1. Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю. Библиотеки должны открываться для посетителей не позднее 11:00, закрываться – не ранее 19:00 в рабочие дни для взрослого населения и не ранее 18:00, в выходные – не ранее 18:00 для детей в рабочие дни. Библиотеки должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц.

4.4.2. В случае изменения расписания работы библиотеки оказывающая услугу организация должна публично известить своих читателей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

#### 4.5. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

4.5.1. Организация, оказывающая услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города Сургута любого возраста, пола, вероисповедания, национальности, образования, социального положения, политических убеждений к библиотечным фондам из соображений цензуры.

4.5.2. Организация, оказывающая услугу, должна предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему печатных и (или) электронных каталогов. Предоставление информации по телефонному обращению должно быть доступно в течение всего рабочего дня библиотеки.

4.5.3. Ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30 минут.

4.5.4. Предоставление информации пользователям библиотеки о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня библиотеки.

4.5.5. Организация, оказывающая услугу, должна бесплатно предоставить в отделе абонемента документы библиотечного фонда на срок, необходимый читателю, но не более 14 дней.

4.5.6. Сотрудники библиотеки должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой библиотеки

4.5.7. Персонал (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

4.5.8. Организация, оказывающая услугу, должна предоставить право посетителям пользоваться личными портативными компьютерами в помещениях библиотеки.

4.5.9. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить возможность подзарядки портативных компьютеров посетителей.

4.5.10. Ожидание в очереди в сектор регистрации не должно превышать 30 минут.

4.5.11. При регистрации нового читателя, организация, оказывающая услугу, должна ознакомить его с правилами пользования услугами библиотеки (под роспись при возрасте посетителя старше 14 лет). Правила пользования услугами библиотеки должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении библиотеки.

4.5.12. Посетителям должна быть предоставлена возможность сдать выданные им экземпляры библиотечного фонда вне общей очереди на получение документов.

4.6. Требования к предоставлению информации:

Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить в свободном доступе для посетителей информацию о новых поступлениях. Данная информация должна обновляться не реже одного раза в месяц.

4.7. Требования к предоставлению сопутствующих услуг:

4.7.1. В крупных библиотеках (площадь не менее 300 кв. метров, фонд не менее 30 тыс. экземпляров) оказывающая услугу организация обязана обеспечить наличие гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы библиотеки. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

4.7.2. Организация, оказывающая услугу, должна предоставить посетителям библиотеки возможность воспользоваться услугами ксерокопирования (на платной основе). Время ожидания в очереди за услугами ксерокопирования должно составлять не более 30 минут.

4.8. Требования к прочим аспектам деятельности:

4.8.1. Организации, оказывающей услугу, Администрации города запрещается использование сведений о пользователях библиотек, читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и повышения качества библиотечного обслуживания.

4.8.2. Организация, оказывающая услугу, не реже одного раза в квартал должна проводить опрос читателей с целью выявления пожеланий относительно новых приобретений в библиотечный фонд. Результаты опроса должны быть доступны для читателей библиотеки и структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги «Библиотечное обслуживание населения».

4.8.3. Организация, оказывающая услугу, должна установить обязательную уплату читателями компенсации за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

4.8.4. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении библиотеки или наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

## **5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

### **5.1. Общие положения**

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, посетившее организацию, оказывающую услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее – заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города;
- обращение в суд.

5.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями бюджетной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 5.1.2 настоящего Стандарта, с учетом особенностей, указанных в пункте 5.5 настоящего Стандарта.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

5.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.5. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия

предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 5.3.3. настоящего Стандарта, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.6.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.6.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).

5.3.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

5.3.6.4. Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.6.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 5.3.6.6-5.3.6.12 настоящего Стандарта, не осуществляются.

5.3.6.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О заявителя;
- Ф.И.О лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись руководителя организации (его заместителя);
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.6.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.6.8. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

5.3.6.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу.

5.3.6.10. Обеспечить в течение 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.6.11. По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта.

5.3.6.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.7. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 5.3.6.10-5.3.6.11 настоящего Стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию города

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя структурного подразделения Администрации города, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа организации оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.4.3. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактными телефонам.

5.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.5. При обращении ответственного структурного подразделения заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 5.3.6.6 настоящего Стандарта;
- официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта;
- официальное письмо организации, оказывающей услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя, в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящего Стандарта;
- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.4.6. В течение пяти дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- непредставление информации, указанной в пункте 5.4.3 настоящего Стандарта;
- нарушение сроков, указанных в пункте 5.4.2 настоящего Стандарта;
- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.4.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий, жалоба заявителя рассматривается в установленном законодательством порядке.

В ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа в осуществлении проверочных действий.

5.4.9. Ответственное структурное подразделение устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.10. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственной организации, на которую заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;
- собственными силами ответственного структурного подразделения Администрации города.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.4.10.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10 может осуществляться только муниципальными организациями города Сургута.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения Администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.13. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

- готовит соответствующий акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;
- обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 5.4.12 настоящего Стандарта;
- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

4) принесение от имени ответственного структурного подразделения Администрации города извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти.

5.4.15. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

5.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного структурного подразделения по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

5.5.1. При подаче жалобы руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю организации, оказывающей услугу, или его заместителю, не предоставляется.



5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 5.3.6.10 настоящего Стандарта посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 5.3.6.11 настоящего Стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

## **6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги**

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

Рекомендуемые меры ответственности к сотрудникам, несущим персональную ответственность за нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, устанавливаются в размере, не меньшем чем:

- за однократное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – замечание;
- за повторное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – выговор;
- за пятикратное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – увольнение;

Сотрудникам организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после наложения взыскания.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций города Сургута по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением Администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- за 5 и более (до 20) нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного структурного подразделения Администрации города по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более двух раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

6.3. Ответственность за нарушение требований стандарта организаций, оказывающих услугу в соответствии с муниципальным контрактом

Ответственность за нарушение требований стандарта применяются к организациям, оказывающим бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Ответственность за нарушение требований настоящего Стандарта организаций, оказывающих бюджетные услуги в соответствии с муниципальным контрактом, устанавливается условиями соответствующих муниципальных контрактов в размерах, не меньших чем:

- за пятое и каждое последующее нарушение (до 20) требований стандарта в течение года – 0,5% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за 20 и более нарушений требований стандарта в течение года – расторжение контракта;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – 3% стоимости муниципального контракта на оказание бюджетной услуги;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в акте проверки ответственного структурного подразделения по устранению нарушений стандарта, в установленные сроки – расторжение контракта.

## **7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта**

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих бюджетную услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения три и более лет.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение Администрации города не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка деятельности одной организации должна быть осуществлена ответственным структурным подразделением в течение одного рабочего дня.

7.3. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.4. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя (его заместителя) организации, оказывающей услугу.

7.5. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделе 4 настоящего Стандарта.

7.6. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном интернет-сайте Администрации города не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

## Литература

При разработке настоящего Руководства учтены правовые нормы и рекомендации следующих документов:

Конституция Российской Федерации (1993 г.);

Федеральный закон О библиотечном деле (1994 г.);

Закон Российской Федерации О защите прав потребителей (1992 г.);

Федеральный закон О техническом регулировании (2002 г.);

ГОСТ (ИСО 9000—2001). Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.— М.: Госстандарт России, 2001.—26 с.

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

ГОСТ (ИСО 9001—2001). Системы менеджмента качества. Требования.—М.: Госстандарт России, 2001.—21 с.

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

Международный стандарт ISO 11620 (Информация и документация – показатели эффективности работы библиотеки) Электронный ресурс: <http://rlst.org.by/metodist/laws-ntb/839.html>

Международный стандарт ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности» (опубликован 28 октября 2010 г.). Проект национального стандарта ГОСТ Р ИСО 26000 (прямое применение ИСО 26000) одобрен на заседании ТК 471 в ноябре 2011 г. и уже в декабре 2011 г. отправлен в Росстандарт для принятия.

Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки: принят Конференцией РБА, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г., Ульяновск // Информ. бюл. РБА. 2008. № 48. С. 50–59. Доступно также через Интернет: <http://www.rba.ru/publ/ib48/rba48.pdf>

Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек. 2-е полностью пересмотренное изд. / ИФЛА, РБА. Сост. К. Кунц, Б. Габбин. Науч. ред. издания на рус. яз. В.Р.Фирсов. Подготовка к публ. на рус. яз., перевод доп. и изм. И.А.Трушиной. СПб.: Изд-во «Рос. нац. б-ка», 2011. -

Принципы качества веб-сайтов по культуре. Руководство // Под ред. Пятой рабочей группы проекта Minerva, «Определение потребностей пользователей, содержания и критериев качества веб-сайтов по культуре». М., 2006. -

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>