

Элла Германовна Кузнецова, заведующая сектором справочно-библиографического и информационного обслуживания Управления библиографическими информационными службами, Центральная городская публичная библиотека им. В. В. Маяковского (Санкт-Петербург)

**Внутренний аудит информационно-библиографического  
обслуживания в общедоступных библиотеках Санкт-Петербурга :**

**доклад на II Международном библиографическом конгрессе, 6-8 октября 2015  
года, Москва, РГБ**

**Аннотация:** Внутренний аудит как инструмент контроля качества. Опыт работы Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.

**Ключевые слова:** информационно-библиографическое обслуживание; стандарты; внутренний аудит; управление качеством

e-mail: [ariel@pl.spb.ru](mailto:ariel@pl.spb.ru)

tel.: 8(812)3366599

Ella Kuznetsova, Divisional manager of The information and bibliographic services department, V. V. Mayakovsky Central City Public Library (Russia, St. Petersburg)

**Internal audit of information and bibliographic service in public libraries  
of St. Petersburg**

**Summary:** Internal audit as an instrument of quality management of the information and bibliographic services. Corporation of public libraries of St. Petersburg.

**Keywords:** information and bibliographic service; corporate standards; internal audit; quality management

В условиях работы библиотек в рамках выполнения государственного задания вопросы управления качеством библиотечных и библиографических услуг и процессов сегодня выходят на первый план. Одним из факторов, влияющих на управление качеством информационно-библиотечных услуг, является организационная структура библиотеки, в том числе профессиональная специализация (распределение различных видов деятельности между компонентами библиотечной организации). [1]

Стандарт информационно-библиографического обслуживания (ИБО) в общедоступных библиотеках Санкт-Петербурга [2], принятый в 2012 г., закрепил положение об информационно-библиографическом обслуживании как сквозном процессе библиотечно-библиографической деятельности. Практически все сотрудники, имеющие отношение к обслуживанию читателей, в той или иной степени выполняют библиографические справки, консультации и т. д. В профессиональной среде Стандарт обеспечивает единство понимания содержания информационного обслуживания и качественных показателей. Внедрение Стандарта в практику деятельности библиотек – процесс сложный. Корпоративная сеть общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб) – это добровольное профессиональное объединение, не являющееся юридическим лицом. В корпорацию входят как городские библиотеки, так и районные библиотечные системы разного подчинения, со своими исторически сложившимися структурами управления, формами и методами работы.

Следовательно, одна из основных наших задач – разработка единого подхода к предоставлению информационно-библиографических услуг при сохранении индивидуальности каждой из библиографических служб библиотек.

Одним из инструментов менеджмента качества обслуживания в библиотеках КСОБ СПб стал аудит. Аудит (от лат. audit – слушает) или аудиторская проверка – процедура независимой оценки деятельности организации, системы, процесса, проекта или продукта. Различают

операционный, технический, экологический, качества и прочие разновидности аудита. Внутренний аудит является частью системы внутреннего контроля и представляет собой совокупность взаимосвязанных действующих элементов, позволяющих объективно оценить эффективность и результативность фактов хозяйственной деятельности. [3, с. 7] Одним из его направлений является повышение эффективности и результативности деятельности (аудит бизнес-процессов организации или операционный аудит).

В практике КСОБ СПб аудит, являясь формой регулярного внутреннего контроля за деятельностью библиотеки, позволяет получать необходимую информацию для эффективного планирования и оценки результатов работы. Программа аудиторских проверок планируется с учетом особенностей библиотек и служб, подлежащих аудиту, рисков, выявленных на первоначальном этапе аудита, а также результатов предыдущих аудитов. Выбор аудиторов и проведение аудитов обеспечивают объективность и беспристрастность процесса. Аудиторы не проверяют свою собственную работу.

Внутреннему контролю подлежат практически все аспекты библиотечной организации. Информация, получаемая в процессе аудиторской оценки, часто является важным отправным пунктом, участвующим в изменении требований к библиотеке и ее деятельности, выявления приоритетных направлений, модернизации технологий и т.д.

Порядок проведения внутреннего аудита информационно-библиографического обслуживания разработан Управлением библиографическими и информационными службами (УБИС) Центральной городской публичной библиотеки (ЦГПБ) им. В. В. Маяковского и утвержден Дирекцией КСОБ СПб. Аудит проводится на регулярной основе.

Задачами внутреннего аудита ИБО являются:

- проверка соблюдения Стандарта информационно-библиографического обслуживания КСОБ СПб;

- анализ выявленных проблем и выработка рекомендаций по их устранению.

Объектами внутреннего аудита являются библиотеки КСОБ СПб. В качестве аудитора выступает комиссия, в состав которой входят члены Секции сетевого обслуживания пользователей Координационного научно-технического совета (КНТС) КСОБ СПб.

Внутренний аудит проводится следующими методами:

- анализ годовых отчетов библиографических служб библиотек КСОБ СПб;
- анализ Паспортов ИБО библиотек;
- выезды в централизованные библиотечные системы (ЦБС) и библиотеки, в отчетах которых выявлены проблемы.

Аудит информационно-библиографического обслуживания проводится ежегодно и состоит из нескольких этапов:

- изучение годовых отчетов за предыдущий год (февраль);
- изучение и анализ Паспортов ИБО библиотек (март);
- осуществление выездов в выбранные библиотеки (апрель–май, сентябрь–октябрь);
- составление сводной аналитической справки (ноябрь).

Паспорт ИБО – документ, регистрирующий состояние информационно-библиографического обслуживания в конкретной библиотеке. Он позволяет проанализировать состояние и организацию ИБО как в отдельной библиотеке, так и в ЦБС в целом.

Все библиотеки КСОБ СПб, начиная с 2015 г. ведут такие паспорта. Планируется, что изменения в них будут вноситься ежегодно. Таким образом, мы сможем оценивать как текущее состояние ИБО в библиотеках Петербурга, так и его изменения в ретроспективе.

В Паспорте фиксируется объем фонда и количество читателей библиотеки, количество сотрудников, в т. ч. штатных библиографов и

сотрудников, задействованных в информационно-библиографическом обслуживании. Паспорт содержит информацию об особенностях управления ИБО: подразделениях, отвечающих за административное и методическое руководство ИБО; конкретных специалистах, организующих ИБО в библиотеке; перечень документов, регламентирующих организацию ИБО.

В паспорт заносятся сведения по организации ИБО в библиотеке: форма осуществления справочно-библиографического обслуживания читателей штатными библиографами (постоянное дежурство в часы работы библиотеки; дежурство в часы пика посещений; собственный вариант); форма учета библиографических справок и консультаций (по рекомендованной УБИС форме или в иной форме); состояние автоматизированных рабочих мест для читателей). Паспорт учитывает ресурсы, используемые в ИБО пользователей (традиционные каталоги и картотеки; электронные каталоги и библиографические базы данных (собственные, корпоративные и приобретенные); полнотекстовые базы данных) а также формы ИБО, принятые в библиотеке.

Анализ паспортов позволяет выявить проблемы в организации ИБО. На основе анализа паспортов специалистом УБИС составляется сводная таблица состояния ИБО в библиотеке (ЦБС). Результаты анализа используются при осуществлении выезда в ЦБС в рамках аудита.

Для самих библиографических служб заполнение и самостоятельный анализ паспортов также имеют важное значение, так как позволяют получить комплексное представление о системе ИБО и ее частных проявлениях.

В рамках аудита в течение года мы осуществляем четыре выезда в ЦБС. Подготовка выезда, анализ его результатов и составление аналитической справки – процесс трудоемкий, что накладывает ограничения на количество выездов.

Примерно за месяц до выезда формируется комиссия из членов КНТС КСОБ СПб, согласуется время и маршрут выезда. Руководство библиотеки

оповещается о выезде официальным письмом на бланке КСОБ СПб.

Во время аудиторского выезда обычно посещаются три библиотеки, чаще всего – центральная районная библиотека, районная детская библиотека и специализированный филиал. В ходе проверки аудиторы беседуют со специалистами, отвечающими за руководство ИБО и его организацию в каждой конкретной библиотеке; знакомятся с внутренней регламентирующей документацией, СБА библиотеки; осматривают рабочие места пользователей и рабочие места сотрудников, участвующих в ИБО. Особое внимание уделяется заполнению форм текущего статистического учета ИБО.

Производится опрос специалистов, форма вопросника составлена на основе утвержденной Стандартом номенклатуры информационных услуг КСОБ СПб.

По результатам выезда каждый из членов комиссии пишет собственное заключение, на их основе составляется аудиторское заключение. В заключении отражаются сильные и слабые стороны в работе библиотек, содержится резюме, подводящее итоги оценки состояния ИБО и даются конкретные рекомендации.

В конце года составляется сводная аналитическая справка по результатам аудита ИБО за год, также результаты аудита заслушиваются на круглом столе директоров общедоступных библиотек Санкт-Петербурга, методическом объединении КСОБ СПб, заседании Секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб, семинаре для специалистов библиографических служб.

#### Примечания:

1. Руководство по обеспечению качества библиотечно-библиографического обслуживания [Электронный ресурс] // Российская библиотечная ассоциация. М., 2005–2015. URL : <http://www.rba.ru/content/activities/group/kach/ruk.pdf> (дата обращения: 28.08.2015).

2. Стандарт информационно-библиографического обслуживания Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга : [принят в

апреле 2012 г., с изменениями от 25 февраля 2014 г.] // Корпоративная сеть общедоступных библиотек Санкт-Петербурга : информационный портал. СПб., 2010–2015. URL : <http://ksob.spb.ru/pages/s/osnovnie/> (дата обращения 28.08.2015). Доступ по персональному логину и паролю ; То же: Актуальные вопросы информационно-библиографической работы публичных библиотек / ЦГПБ им. В. В. Маяковского. СПб., 2014. С. 138–183.

3. Внутренний аудит : учебное пособие / Ж. А. Кеворкова [и др.]. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013.