



# **Система внутреннего аудита как инструмент управления качеством обслуживания**

**Кузнецова Элла Германовна**

**Заведующая сектором справочно-  
библиографического и информационного  
обслуживания ЦГПБ им. В. В. Маяковского**



**Аудит (от лат. audit - слушает) или аудиторская проверка - процедура независимой оценки деятельности организации, системы, процесса, проекта или продукта.**



# Виды аудита

- **Операционный аудит**
- **Технический аудит**
- **Экологический аудит,**
- **Аудит качества**



- **Внутренний аудит - деятельность по предоставлению независимых и объективных консультаций, направленных на совершенствование деятельности организации.**





## **Внутренний аудит услуг бронирования документов, межбиблиотечного абонементов и электронной доставки документов**

**Комплекс мероприятий по исследованию эффективности и качества процессов предоставления пользователям КСОБ СПб услуг, предусмотренных Положением «О корпоративных сервисных службах КСОБ СПб»**

**Порядок проведения исследований определяется:**

- **Уставом КСОБ СПб**
- **Положением «О портале Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб)»**
- **Положением «О корпоративных сервисных службах КСОБ СПб», Стандартом информационно-библиографического обслуживания КСОБ СПб**
- **Положением «О внутреннем аудите услуг бронирования документов, межбиблиотечного абонементов и электронной доставки документов Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга»**



## **Задачи внутреннего аудита услуг**

- проверка соблюдения норм обслуживания, технологии работы диспетчеров, работы программного обеспечения**
- анализ выявленных проблем и выработка рекомендаций по их устранению**



## **Методы проведения аудита услуг**

- анализ сводного отчета заказов, сформированного на АРМ МБА-ЭДД**
- анализ процесса выполнения конкретных заказов пользователей**





## Этапы аудита

- изучение сводного отчета за исследуемый период и выявление несоответствий в технологии выполнения заказов
- изучение и анализ конкретных заказов, не выполненных без уважительных причин, или выполненных с нарушением технологии
- размещение заказов аудиторам от имени пользователей через систему заказов на портале КСОБ СПб, анализ их выполнения, в т. ч. путем изучения раздела «Мои заказы» Личного кабинета пользователя. Проводится при необходимости более подробного исследования
- составление аналитической справки.



## Анализ отчета, формируемого средствами АРМ МБА-ЭДД

<u>Библиотеки, получившие заказ</u>	<u>Поступило</u>	<u>Отправлено</u>	<u>Отказы</u>	<u>Время реакции</u>
ЦБС Приморского района	7	4	3	46
Государственная Библиотека для слепых	0	0	0	-
ЦБС Петродворцового района	9	5	4	7
Центральная Городская Публичная Библиотека им. В. В. Маяковского	9	5	4	13
ЦБС Кировского района	6	4	2	10
ЦБС Адмиралтейского и Центрального районов	8	6	0	11
ЦБС Фрунзенского района	7	0	7	35
ЦБС Красногвардейского Района	12	8	4	13



# Индивидуальные рекомендации для диспетчеров сервисов

- Рекомендации для диспетчера ЭДД



# Отчет по аудиту услуг

- Результаты внутреннего аудита сервисных служб  
Корпоративной сети общедоступных библиотек  
Санкт-Петербурга за II квартал 2015 г



# **Внутренний аудит информационно-библиографического обслуживания**

**Комплекс мероприятий по исследованию эффективности и качества организации процессов предоставления пользователям КСОБ СПб услуг, предусмотренных Стандартом информационно-библиографического обслуживания**

**Порядок проведения аудита определяется:**

- Уставом КСОБ СПб**
- Стандартом информационно-библиографического обслуживания КСОБ СПб**
- Положением «О внутреннем аудите информационно-библиографического обслуживания в библиотеках Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга»**



## **Задачи внутреннего аудита информационно-библиографического обслуживания**

- **Проверка соблюдения Стандарта  
информационно-библиографического  
обслуживания КСОБ СПб**
- **Анализ выявленных проблем и  
выработка рекомендаций по их  
устранению.**



## Методы внутреннего аудита

- Анализ статистических показателей работы библиографических служб
- Анализ Паспортов ИБО библиотек
- Аудиторские проверки библиографических служб ЦБС и библиотек, в отчетах которых выявлены проблемы



## Этапы аудита

- **изучение статистических показателей (годовых отчетов)**
- **изучение и анализ Паспортов ИБО библиотек**
- **осуществление выездов в выбранные библиотеки**
- **составление сводной аналитической справки**



# Паспорт ИБО библиотеки

- Документ, регистрирующий состояние информационно-библиографического обслуживания в библиотеках



КОРПОРАТИВНАЯ СЕТЬ  
ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕК  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

## Паспорт информационно-библиографического обслуживания в библиотеке.\*

Наименование библиотеки (для ЦБС: район, наименование библиотеки)

Дата составления

Количество фонда	В единицах хранения
Количество читателей	Человек
Общее количество сотрудников	Человек
Руководство организацией ИБО	<p>Наименование подразделения, осуществляющего административное руководство организацией процесса ИБО в ЦБС/городской библиотеке.</p> <p>Наименование подразделения, осуществляющего методическое руководство организацией процесса ИБО в ЦБС/городской библиотеке.</p> <p>Наименование подразделения, отвечающего за организацию ИБО в ЦРБ/Городской библиотеке/филиале</p> <p>ФИО и должность сотрудника, отвечающего за организацию ИБО в ЦРБ/Городской библиотеке/филиале</p>
Документы, регламентирующие организацию ИБО (в том числе документы общего характера, содержащие пункты, регламентирующие ИБО).	Перечень документов, включая должностные инструкции сотрудников, отвечающих за организацию ИБО.
Количество библиографов в штате	Человек
Форма осуществления справочно-библиографического обслуживания читателей штатными библиографами	(Постоянно в часы работы библиотеки, в часы пика посещений, другой вариант)
Количество сотрудников, осуществляющих информационно-библиографическое обслуживание пользователей	Человек
Количество кафедр, на которых осуществляется ИБО	
Форма учета библиографических справок и консультаций	По рекомендованной УБИС форме или в иной форме. (Собственная форма дается в приложении).

# Структура паспорта ИБО

## Библиотека

- Объем фонда
- Количество читателей
- Количество сотрудников, в т. ч. штатных библиографов

## Управление

- Подразделения, отвечающие за административное и методическое управление ИБО
- Специалисты, организующие ИБО
- Документы, регламентирующие ИБО

## Организация

- Форма осуществления обслуживания читателей библиографами
- Количество кафедр, на которых производится ИБО
- Форма учета справок и консультаций

## Ресурсы

- Традиционные каталоги и картотеки, собственные, корпоративные и приобретенные базы данных
- Особенности предоставления ресурсов читателям и пользователям

## Формы

- Индивидуальное распространение информации
- Организация процессов массового и группового информирования
- Информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий
- Составление письменных справок, дайджестов, библиографических указателей



# Выезды в ЦБС

- Диагностическая карта информационно-библиографического обслуживания

# Оформление результатов аудита в ЦБС



КОРПОРАТИВНАЯ СЕТЬ  
ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕК  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

*Соловьева*  
*Валерия*

ГОЛОВНОЙ СЕТЕВОЙ ЦЕНТР  
КОРПОРАТИВНОЙ СЕТИ ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕК САНКТ-ПЕТЕРБУРГА  
ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. В. В. МАЯКОВСКОГО

## Аудит информационно-библиографического обслуживания в библиотеках Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга. ЦБС Василеостровского района.

### Выезжали:

М. Н. Сухаренка, нач. УБИС ЦГПБ им. В. В. Маяковского; руководитель секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб (ЦГПБ им. В. В. Маяковского)  
Э. Г. Кузнецова, зав. сектором УБИС ЦГПБ им. В. В. Маяковского, руководитель проекта «Аудит ИБО КСОБ СПб» (ЦГПБ им. В. В. Маяковского).  
Т. Б. Гордина, член секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб (МЦЭС)  
Е. Б. Эльберг, член секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб (ЦБС Красногвардейского района)  
И. П. Суднева, член секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб (ЦБС Красногвардейского района)  
З. М. Хайбуллина, член секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ СПб (ЦБС Приморского района)

### Цель выезда:

Обследование состояния информационно-библиографического обслуживания (ИБО) ЦБС в рамках аудита ИБО в библиотеках КСОБ СПб.

### Обследованы:

Центральная районная библиотека им. М. В. Ломоносова  
Библиотека № 2  
Библиотека № 3  
Таблицу обследования см. в приложении.

### Выводы:

- 1) Проведено реформирование библиотечно-информационного направления работы. Информационно-библиографический отдел переведен в структуру ЦБС, таким образом, он является методическим и организационным центром информационно-библиографической работы во всех библиотеках ЦБС. Организация работы осуществляется на основе «Положения о библиографической службе СПб ГБУК ЦБС Василеостровского района» и «Положения о информационно-библиографическом обслуживании СПб ГБУК ЦБС Василеостровского района». В каждой из библиотек организация информационно-библиографического обслуживания осуществляется сотрудниками, в должностной инструкции которых закреплена эта функция.  
В ЦБС Василеостровского района созданы условия для полноценного выполнения требований Стандарта ИБО. Информационно-библиографическая служба встроена как система в технологию информационно-библиотечного обслуживания района.
- 2) Во всех библиотеках обеспечен комплексный доступ к СБА, за всех рабочих местах читателей доступны все виды электронных ресурсов. Однако поиск по электронным каталогам организован через АРМ «Каталогизатор», который не является эффективным инструментом поиска

# **Спасибо за внимание!**

**Кузнецова Элла Германовна**

**Заведующая сектором справочно-библиографического и  
информационного обслуживания ЦГПБ им. В. В. Маяковского,  
Санкт-Петербург**

**[ariel@pl.spb.ru](mailto:ariel@pl.spb.ru)**

**т. 8(812)336-65-99**