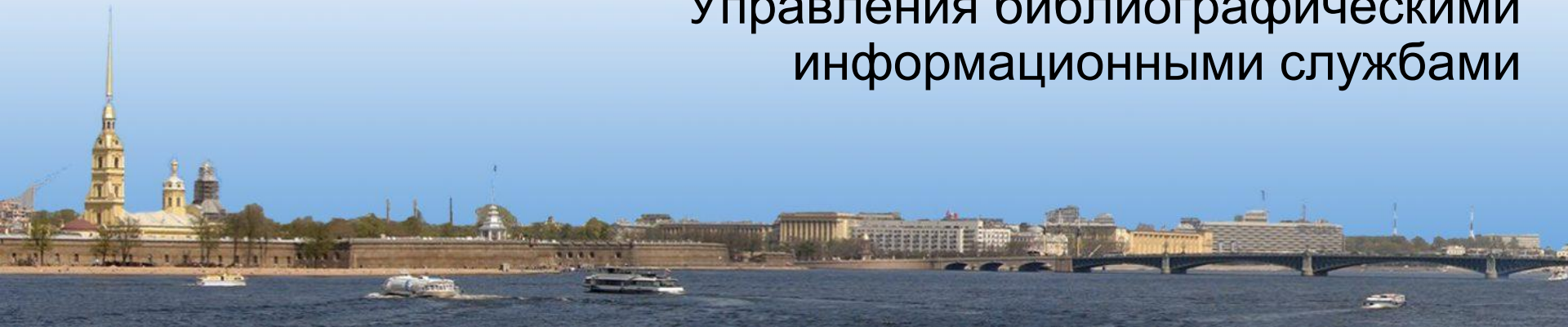


# Стандарт информационно-библиографического обслуживания как условие обеспечения качества работы Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга: презентация к докладу

Прозоров Иван Евгеньевич, главный библиограф, канд. пед. наук

Сухарева Марина Николаевна, начальник  
Управления библиографическими  
информационными службами



# Корпоративная сеть общедоступных библиотек: обслуживание пользователей

- Обеспечение равных возможностей доступа читателей к информационным ресурсам корпорации как реализация государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Санкт-Петербурга.
- Повышение качества библиотечного обслуживания на основе сетевого взаимодействия библиотек –реализация общегородских читательских сервисов: ЭДД, виртуальная справка, бронирование документов.

# Задачи информационного обслуживания

- Удовлетворение широкого диапазона запросов пользователей с возможной полнотой и оперативностью на основе изучения их потребностей.
- Создание условий комфортного и максимально полного использования совокупных информационных ресурсов КСОБ.
- Активное продвижение библиотечных услуг и положительного имиджа библиотек, увеличение виртуальных и реальных посещений.

# Задачи стандарта

- Единый обязательный минимальный ассортимент услуг во всех библиотеках Корпоративной сети.
- Единство понимания содержания, полноты исполнения и критериев оценки услуг.
- Сопоставимый уровень качества информационного обслуживания во всех библиотеках КСОБ.
- Обеспечение сопоставимости статистических показателей информационного обслуживания.

# Структура стандарта: основная часть

1. Общие положения.
2. Область применения.
3. Нормативные ссылки.
4. Базовые определения.
5. Субъекты информационно-библиографического обслуживания.
6. Направления информационно-библиографического обслуживания.
7. Номенклатура услуг, содержание, критерии оценки.
8. Технология и условия информационно-библиографического обслуживания.
9. Методическая поддержка информационно-библиографического обслуживания.
10. Заключительные положения.

# Структура стандарта: приложения

- Приложение 1. Таблица 1. Номенклатура информационных услуг КСОБ СПб.
- Таблица 2. Уровни предоставления информационно-библиографических услуг.
- Приложение 2. Пример оформления письменной библиографической справки.
- Приложение 3. Пример оформления письменной полнотекстовой справки.
- Приложение 4. Форма годовой статистической отчетности специалистов библиографических служб ЦБС.
- Приложение 5. Основные литературные источники.



# Область применения стандарта

- Информационно-библиографическое обслуживание – предоставление информации пользователям на основе библиографических ресурсов и технологий.
- Обязателен для всех 193 библиотек Корпоративной сети общедоступных библиотек.
- Осуществляется во всех читательских зонах реального и виртуального библиотечного пространства.
- Обязателен для всех специалистов библиотек, занятых обслуживанием пользователей (выполняющих справки, консультации, информационное сопровождение доступа к ресурсам библиотеки).

# Нормативные ссылки

- «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» (2008, РБА).
- «Регламент государственных учреждений культуры, подведомственных Комитету по культуре, по предоставлению услуги “Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга”» (от 13.12.2011).
- Устав КСОБ Санкт-Петербурга.
- Положение о Корпоративных электронных ресурсах КСОБ.
- Положение о Корпоративной аналитической библиографической базе данных КСОБ.
- Положение о Виртуальной справочной службе КСОБ.
- Положение о службе ЭДД КСОБ.



# Методическая основа

- Российские стандарты по управлению качеством (на основе международных): 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. Подходы на основе менеджмента качества».
- Методическая литература.
- Собственный методический опыт (библиографическая служба ЦГПБ – методический центр библиографической работы публичных библиотек).

# Номенклатура услуг

- Терминологическое единообразие – основа профессионального взаимопонимания.
- Однозначность интерпретации услуг в рамках КСОБ (при вариативности трактовок в теории и практике).
- Единообразие статистического учета работы библиотек – достоверность сравнительного анализа и даваемых методических рекомендаций по развитию информационно-библиографической работы.
- Инструмент для содержательного насыщения и модернизации услуг: номенклатура – рабочий документ.

# Номенклатура услуг, содержание, критерии оценки

- 11 услуг: организация доступа к СБА, справочное и консультационное обслуживание, информирование, предоставление письменных справок, организация и сопровождение комплексных информационных мероприятий, обучение библиотекарей и пользователей;
- 22 количественных и 10 качественных критериев оценки;
- 50 терминов: согласование трактовок понятий ГОСТов, терминологических словарей, ведущих трудов по теме (В. В. Брежнева, Ю. Н. Дрешер, Е. Д. Жабко, И. Г. Моргенштерн и др.).

### Номенклатура информационных услуг КСОБ СПб (1)

Наименование услуги	Комментарий	Показатели оценки
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 Виртуальной справочной службы (ВСС));	<p><b>Количественные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Доступные для самостоятельной работы ресурсы, <u>АРМы</u>.</li> <li>-Подготовленные (актуализированные) инструктивно-методические материалы, аннотированные списки собственных, корпоративных и внешних ресурсов.</li> </ul> <p><b>Качественные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Динамика количества обращений к электронным ресурсам библиотеки.</li> <li>-Соотношение количества <u>АРМов</u> и количества ежедневных посетителей (достаточность).</li> </ul>
Справочно-библиографическое обслуживание	<p>Выполнение справок на пунктах обслуживания <u>очно</u>, по телефону, в режиме ВСС:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тематические справки;</li> <li>- уточняющие справки;</li> <li>- адресные справки;</li> <li>- фактографические справки;</li> <li>- консультации.</li> </ul>	<p><b>Количественные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Справка.</li> </ul> <p><b>Качественные:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Динамика рейтинга источников выполнения справок.</li> <li>-Доля отказов в общем объеме выполненных справок (не более 10 %).</li> </ul>

## Номенклатура информационных услуг КСОБ СПб (2)

<p>Организация обслуживания по системе ИРИ (информирование)</p>	<p>- групповое информирование; - индивидуальное информирование.</p>	<p><b>Количественные:</b> -Сообщение. -Абоненты. <b>Качественные:</b> -Количество отзывов абонентов в режиме обратной связи.</p>
<p>Организация мероприятий и процессов массового и группового информирования</p>	<p>-информационное сопровождение подготовки книжных выставок; -проведение библиографических обзоров; - организация информационных стендов.</p>	<p><b>Количественные:</b> -Мероприятие. -Документ. -Посещение. <b>Качественные:</b> Количество отзывов посетителей (в журнале отзывов, в анкетах, на сайте).</p>
<p>Организация и информационное сопровождение комплексных информационных мероприятий</p>	<p>- дни информации -различные тематические мероприятия</p>	<p><b>Количественные:</b> -Мероприятие. -Документ. -Посещение. <b>Качественные:</b> -Количество отзывов посетителей (в журнале отзывов, в анкетах, на сайте).</p>
<p>Составление списков литературы</p>	<p>Подготовка по запросам библиотечных специалистов и пользователей упорядоченных перечней документов на основе СБА своей библиотеки, других библиотек, иных источников информации.</p>	<p><b>Количественные:</b> -Список. -Запись.</p>



### Номенклатура информационных услуг КСОБ СПб (3)

Подготовка тематической полнотекстовой подборки (дайджеста)	На основе лицензионных полнотекстовых баз данных и открытых источников Интернета	<b>Количественные:</b> - Дайджест. - Тексты.
Предоставление письменной аналитической или фактограф. справки	На основе СБА, массива лицензионных БД, открытых источников Интернета	<b>Количественные:</b> - Справка.
Предоставление услуги по ЭДД	Информационное сопровождение процесса выполнения услуги, осуществление доставки полного текста.	<b>Количественные:</b> - 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).	<b>Количественные:</b> - 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), по методам информационного обслуживания – для библиотечных специалистов; - групповые занятия (разовые, циклы занятий по специальному плану) по привитию навыков работы с электронными источниками информации (поиск, отбор, организация найденного материала) – для пользователей.	<b>Количественные:</b> - Занятия. - Учебно-методические материалы [новые и доработанные]. - Слушатели. <b>Качественные:</b> - Тематическая насыщенность (соотношение количества занятий и количества тем). - Динамика количества разработанных занятий. - Динамика спроса на обучающие занятия. - Доля новых учебно-метод. материалов в общем объеме предоставленных материалов.



# Трехуровневая модель информационного обслуживания

## Обоснование:

- Различный уровень читательских требований, мотивов, ожиданий.
- Потребность дифференцированного обслуживания: по сложности, степени специфичности запросов.
- Различия роли информационного обслуживания: основная форма обслуживания или сопутствующая документному обслуживанию.
- Компетентностные ограничения: библиотекарь, библиограф, отраслевой библиограф (условно).
- Доступность СПА в разных зонах обслуживания.

### Уровни предоставления информационно-библиографических услуг (фрагмент).

Услуга, полнота предоставления	Результат услуги, информационный продукт	Субъект обслуживания, условия предоставления	Категории пользователей, условия получения	Платность услуги
<b>I уровень выполнения запросов</b> [в процессе документального обслуживания]				
Предоставление доступа к различным элементам СБА библиотеки (КСОБ СПб)	- Организованные рабочие места, в т.ч. <u>АРМы</u> .	Библиотекари-специалисты отделов обслуживания (абонемент, читальный зал, <u>медiateка</u> ) в процессе документального обслуживания	Различные категории пользователей.	
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, <u>медiateка</u> ) в процессе документального обслуживания	Записанные в библиотеку пользователи при личном посещении.	

# Организация доступа к информационным ресурсам. Информационно-библиографическое обслуживание.

Статистические данные ЦГПБ им. Маяковского, май 2012

Обращение к информационным ресурсам		
Собственные / корпоративные	Внешние	Портал КСОБ и сайт ЦГПБ
<b>14574</b>	<b>4761</b>	<b>3876</b>

Информационно-библиографическое обслуживание: по отделам						
	ИБО	БИКЦИМ	ЮНО	ОП	Отделы обслуживания	Виртуальная справка
Справки	<b>1359</b>	<b>1336</b>	<b>348</b>	<b>202</b>	<b>1544</b>	<b>166</b>
Консультации	<b>549</b>	<b>302</b>	<b>53</b>	<b>145</b>	<b>968</b>	



**Благодарю за внимание!**

Сухарева Марина Николаевна, начальник Управления  
библиографическими информационными службами  
ЦГПБ им. В. В. Маяковского, Санкт-Петербург  
[ibo@pl.spb.ru](mailto:ibo@pl.spb.ru)

