

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

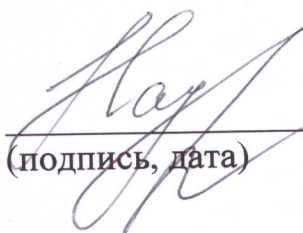
УТВЕРЖДАЮ
генеральный директор Краевого
государственного бюджетного
научного учреждения культуры
«Дальневосточная государственная
научная библиотека», канд.
социолог. наук

 / Т. Ю. Якуба
2022 г.

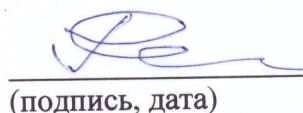
ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

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

Зам. генерального директора


(подпись, дата) Р.В. Наумова

Руководитель НИР, кандидат
педагогических наук,
старший научный сотрудник


(подпись, дата) Т. А. Ромашкина

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Термины и определения	2
2.	Введение	5
3.	Основные положения руководства РБА по обеспечению качества информационно-библиотечного обслуживания	6
4.	Основная часть	22
4.1	Цели и задачи исследования	22
4.2	Методика и методы исследования	23
4.3	Сведения о респондентах	24
4.4	Содержание процесса выполнения НИР	25
	Список использованной литературы	39
	Приложения	44

1. Термины и определения

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Введение

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

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

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

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

информации на разных носителях, способствуют приобретению новых знаний.

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

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

3.1. Библиотечное обслуживание, библиотечно-информационные услуги.

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

Предоставляя конкретные услуги пользователям, 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 переосмыслить роль традиционных библиотек в организации обслуживания пользователей, обеспечить создание системы комплексного обслуживания в режимах локального и удаленного доступа к информации и документам на любом носителе, повысить качество информационно-библиотечной деятельности и обслуживания пользователей в условиях постоянно растущего объема мировых информационно-сетевых ресурсов.

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

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

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

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

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

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

Информационно-библиотечное обслуживание предусматривают осуществление следующих видов деятельности:

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

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

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

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

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

		библиобусом
	Доступность библиотеки для удаленных пользователей	<ul style="list-style-type: none"> - предоставление через сеть Интернет отдельных виртуальных информационно-библиотечных услуг; - предоставление достоверной и актуальной информации о библиотеке и ее услугах в сети Интернет (на собственном сайте, библиотечно-информационных порталах и на сайтах других организаций); - предоставление услуг межбиблиотечного абонемена (МБА); - предоставление услуг электронной доставки документов (ЭДД) в соответствии с законодательством РФ
	Доступность информационно-библиотечных услуг для особых групп населения	<ul style="list-style-type: none"> - создание условий для обслуживания пользователей с ограниченными возможностями, в т.ч. приспособленность здания для посещения; - осуществление обслуживания

		пользователей на дому
	Справочно-библиографическое и информационное обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> - предоставление справочно-библиографических услуг (справок, консультаций) пользователям библиотеки; - справочно-библиографическое обслуживание в режиме удаленного доступа (виртуальная справочная служба); - обучение пользователей информационной грамотности
	Уровень технологического обеспечения обслуживания пользователей	<ul style="list-style-type: none"> - наличие компьютеризированных рабочих мест, в т. ч. подключенных к Интернет, для самостоятельной работы пользователей; - наличие собственного Интернет-сайта библиотеки, веб-страниц; - наличие средств для копирования и тиражирования документов по запросам пользователей; - наличие теле-, аудио-, видеоаппаратуры, презентационной техники, средств связи
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"> - наличие системы повышения квалификации персонала; - наличие и выполнение профессиональных программ повышения квалификации
Работа по	Культурно-	- организация мероприятий для

<p>проведению культурно-просветительских мероприятий (проведение фестивалей, выставок и т.п.)</p>	<p>просветительские мероприятия</p>	<p>пользователей в библиотеке;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация мероприятий для пользователей в виртуальном режиме с использованием медиасредств; - организация выездных мероприятий
<p>Методическая работа в установленной сфере деятельности</p>	<p>Методическое обеспечение информационно-библиотечного обслуживания</p>	<ul style="list-style-type: none"> - наличие методической службы; - проведение аналитической и исследовательской работы; - обеспечение методической помощи (консультирование); - организация и проведение профессионально ориентированных мероприятий; - участие в профессиональных мероприятиях; - создание и выпуск профессионально ориентированных изданий
<p>Работа по созданию кино, фото, аудио, мультимедийной и печатной продукции</p>	<p>Создание печатного и мультимедийного продукта</p>	<ul style="list-style-type: none"> - создание и выпуск печатных справочно-информационных и рекламных изданий для пользователей и населения - создание и выпуск мультимедийной продукции, в т.ч. размещение в сети Интернет

3.3. Основные факторы, влияющие на качества оказываемых услуг

3.3.1. Соответствие инфраструктуры библиотеки требованиям качества обслуживания

Территориальное расположение библиотеки должно обеспечивать ее доступность для пользователей.

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

3.3.2. Состояние и сохранность документов библиотечного фонда

Формирование фонда должно осуществляться в соответствии с потребностями населения.

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

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

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

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

3.3.3. Оборудование и техника

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

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

- средствами связи;
- канцелярской и оргтехникой;
- транспортными средствами.

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

3.3.4. Квалификационные требования к библиотечным специалистам

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

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

3.3.5. Порядок информирования пользователей библиотеки

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

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

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

Способы информирования:

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

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

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

Пользователь вправе потребовать необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах.

3.4. Реализация системы управления качеством информационно-библиотечного обслуживания

Управление качеством обслуживания осуществляется в соответствии со следующими принципами:

- ориентация на текущие и будущие потребности и ожидания реальных и потенциальных потребителей;
- установление долгосрочных и краткосрочных целей и задач, реализуемых библиотекой в соответствии с ее миссией;
- определение внутренних и внешних ресурсов, требуемых для достижения краткосрочных и долгосрочных целей;
- лидерство руководителя библиотеки, создающего высококвалифицированную внутреннюю среду на основе вовлечения и мотивации персонала библиотеки для решения поставленных задач;
- достижение желаемого результата путем управления материально-техническими, кадровыми, финансовыми, информационными ресурсами библиотеки;

- создание условий для постоянного улучшения деятельности библиотеки, управление на основе системного подхода к действиям и процессам, связанным с потребителями и направленным на достижение поставленных целей и задач;

- наличие системы контроля на всех этапах управления качеством: в процессе планирования, отчётности, создания и предоставления услуг, работы с пользователями, разработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

- развитие связей и взаимодействия с другими организациями;

- принятие решений, основанных на реальных фактах и на данных по результатам анализа внешних и внутриорганизационных факторов.

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

- Планирование качества.

- Контроль качества.

- Оценка качества.

- Повышение качества.

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

Инструментарий планирования качества:

- Мониторинг потребностей пользователей.

- Определение индикаторов качества.

- Организация внутренних процессов, в т.ч. документирование взаимосвязанных производственных процессов (путь читателя, путь книги, путь запроса и т.д.).

Контроль качества – это мониторинг результатов деятельности библиотеки.

Инструментарий контроля качества:

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

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

Инструментарий оценки качества:

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

Повышение качества – это сочетание показателей деятельности библиотеки:

- Оптимизация внутренних процессов.
- Поддержка и внедрение эффективных инноваций посредством изменений в технологии, в процессах, в самой библиотеке.
- Вовлечение персонала в процесс оценки обслуживания, выявления проблемных областей и участия в мероприятиях, направленных на повышение качества услуг.

– Обучение персонала и повышение квалификационных требований к библиотечным специалистам.

– Иные действия, направленные на повышение удовлетворенности пользователей.

Документы, регламентирующие деятельности библиотеки

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

- устав;
- коллективный договор;
- правила корпоративной культуры;
- правила пользования библиотекой;
- инструкция по работе с персональными данными;
- перечень услуг, предоставляемых пользователям;
- положение о платных услугах библиотеки;
- стандарт предоставления библиотечно-информационных услуг;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- технический паспорт библиотеки;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по противопожарной безопасности;
- планы и отчеты.

Методы оценки эффективности деятельности библиотек

Предоставление качественных информационно-библиотечных услуг является показателем эффективности деятельности библиотеки. Измерение эффективности работы библиотеки означает сбор и анализ данных, описывающих работу библиотеки. Это сопоставление того, что библиотека

делает (эффективность работы), с тем, что она должна делать (миссия) и чего хочет достичь (цели).

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

а) методы систематизации, обработки и использования статистических данных для научных и практических выводов:

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

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

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

в) методы, позволяющие осмыслить и проверить проведенный анализ данных:

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

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

Основные показатели эффективности:

1. Качество и доступность библиотечного фонда:

- оперативность комплектования;
- оперативность обработки изданий;

- использование фонда;
 - организация фонда открытого доступа;
 - время доставки документа.
2. Качество каталога
- удовлетворенность пользователя результатами поиска документов.
3. Справочная служба
- предоставление ответа с достаточной степенью полноты в соответствии с содержанием запроса.
4. Предоставление информационных ресурсов и библиотечных услуг удаленным пользователям
- обслуживание удаленных пользователей.
5. Удовлетворенность пользователя
- отсутствие жалоб пользователей на качество предоставляемых услуг.

Качество и доступность библиотечного фонда

Доступность библиотечного фонда представляет собой совокупность нескольких компонентов:

Оперативность комплектования

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

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

Метод – анализ статистических данных.

Оперативность обработки изданий

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

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

Организация фонда открытого доступа

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

Время доставки документа

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

Качество каталога

Удовлетворенность пользователя результатами поиска документов

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

Метод - проведение опроса читателей, завершивших поисковую сессию.

Справочная служба

Качество справочного обслуживания определяется долей отказов в общем объеме выполненных запросов (не более 10%). Под отказом следует понимать мотивированную невозможность предоставления пользователю информации необходимого содержания и полноты в условиях конкретной

библиотеки. Отказ, как правило, сопровождается переадресацией пользователя в другие учреждения в соответствии с профилем запроса.

Предоставление информационных ресурсов и библиотечных услуг удаленным пользователям

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

Удовлетворенность пользователя

Результат информационно-библиотечного обслуживания пользователя

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

Рассматриваются два уровня пользовательской удовлетворенности:

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

4. Основная часть

4.1. Цель и задачи исследования

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

На основе контент-анализа публикаций по теме и анализа ответов на вопросы анкеты для пользователей поставлены следующие задачи:

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

В ходе исследования проверялись следующие предположения (гипотезы):

- пользователи редко посещают библиотеку;
- наиболее важной библиотечной услугой является предоставление документов из фонда библиотеки;
- библиотечные фонды, в том числе фонд периодических изданий, не удовлетворяют информационные запросы пользователей;
- пользователи не удовлетворены качеством информационно-библиотечного обслуживания в библиотеке;
- пользователи редко посещают культурно-просветительские мероприятия библиотеки.

4.2. Методика и методы исследования.

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

Оценка качества работы библиотеки исходит из того, насколько успешно она выполняет задачи по отношению к сообществу пользователей, в

какой степени отвечает их потребностям и запросам в информации, досуге, образовании, общении.

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

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

4.3. Сведения о респондентах

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

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

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

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

В анкетировании приняли участие 139 респондентов-читателей, из них 30,3% – мужчины, 69,7% – женщины.

Возрастная структура:

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

от 14 до 30 лет – 20,9%;

от 30 до 55 лет – 25,1%;

и 28,8% – старше 55 лет.

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

учащиеся – 25,9%;

рабочие – 33,1%;

служащие – 12,2%;

пенсионеры – 28,8%.

Уровень образования респондентов:

неполное среднее – 25,9%;

среднее – 10,7%;

начальное профессиональное – 1,5%;

среднее профессиональное – 24,5%;

высшее – 37,4%.

4.4. Содержание процесса выполнения НИР

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

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

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

Анкеты среди пользователей распространялись в установленные сроки в процессе обслуживания на абонементе, в читальном зале, либо другими способами сотрудниками Межпоселенческой библиотеки Хабаровского муниципального района ответственными за проведение опроса.

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

Главной задачей второго этапа исследования было ознакомление широкого круга библиотечных специалистов с полученными в его ходе результатами.

На основе анализа имеющихся публикаций по теме, опыта библиотечного обслуживания в сельских библиотеках дальневосточного региона, мнений читателей и библиотекарей, давших оценку качеству библиотечно-информационного обслуживания на селе, были сделаны выводы и вынесены предложения, которые нашли отражения в двух статьях, опубликованных в профессиональных периодических изданиях и докладах на всероссийских научно-практических конференциях [32-34].

Хотя главное внимание в исследовании было уделено изучению мнения пользователей о качестве предоставляемых им библиотечно-информационных услуг, с целью контроля, ряд одинаковых вопросов был задан и респондентам-библиотекарям.

На вопрос «Каковы цели посещения библиотеки?», большинство респондентов, как библиотекарей, так и читателей, отметили, что главной целью являются: поиск конкретной книги, журнала, подбор литературы по теме, знакомство с книжными новинками и новыми периодическими изданиями. То есть традиционное документальное обслуживание остаётся важнейшей библиотечной услугой на селе.

Посетителей интересует и культурно-досуговая деятельность, осуществляемая в стенах библиотеки (этот вариант, как цель посещения, отметили 35% опрошенных читателей). Вместе с тем, библиотекари оценивают спрос на проводимую в библиотеке массовую работу гораздо выше. Так, на то, что участие в культурно-просветительских мероприятиях (выставках, литературных вечерах), заседаниях клубов и кружков по

интересам являются одной из основных целей посещения библиотеки пользователями, указали 72% библиотекарей.

Что касается библиотечных услуг, которые обе категории респондентов посчитали наиболее важной, то и читателями и библиотекарями была названа такая услуга, как предоставление книг из фонда на дом (отметили 87% читателей и 84% библиотекарей). Далее была названа возможность посещения культурно-досуговых и информационных мероприятий (указали 38% читателей и 76% библиотекарей). Здесь мы опять видим противоречие во мнениях тех, кто предоставляет услуги, и тех, кто пользуется этими услугами.

Справочная и консультационная помощь указана в ответах 24% читателей и 32% библиотекарей. Пользователи показали также заинтересованность в предоставляемых библиотекой услугах ксерокопирования, сканирования и распечатки текстов с электронных носителей (их использование отметили 24% опрошенных читателей и такой же процент библиотекарей). Однако расширение ассортимента предоставляемых услуг требует хорошего технического оснащения: компьютеров, сканеров, принтеров, что весьма актуально для сельской библиотеки.

Из опроса видно, что такой сервис, как предоставление доступа к информационным ресурсам Интернет, ещё недостаточно востребован читателями (позиция отмечена 11% респондентами-пользователями), хотя на сегодняшний день во всех 33 сельских библиотеках Хабаровского района есть компьютеры (всего 73 единицы, из которых 68 подключены к сети Интернет).

Менее всего в библиотеке пользуются такой услугой, как бронирование изданий через электронную почту или по телефону (этот вариант отметили 12% библиотекарей и только 3% читателей).

Далее респондентам-пользователям были предложены вопросы по оценке качества информационно-библиотечного обслуживания и оказания услуг.

Доля респондентов, полностью удовлетворённых качеством информационно-библиотечным обслуживанием в библиотеке, составила 83,5%, частично удовлетворены 5,0% и 11,5% затруднились ответить на этот вопрос.

При оценке различных параметров качества информационно-библиотечного обслуживания у пользователей не было нареканий к режиму работы библиотеки, её справочно-библиографическому аппарату и профессиональной квалификации сотрудников. Те же респонденты, которые выбрали вариант «Частично удовлетворён», указали на такой параметр, как «качественный, актуальный состав книжного фонда» и «ассортимент предлагаемых библиотекой газет и журналов».

Анкетирование библиотекарей также позволило выявить факторы, которые, по их мнению, больше всего влияют на качество библиотечных услуг. На первое место были поставлен фактор качества комплектования фонда, наличие новой литературы (84%), на второе — расположение библиотеки и её график работы (64%), далее респонденты указывают на такие моменты, как комфорт и уют помещения, эстетика интерьера (60%) и квалификация библиотечных работников (32%).

Анкета для читателей содержала просьбу написать предложения по улучшению качества библиотечно-информационного обслуживания в библиотеке. К сожалению, свои рекомендации оставила лишь незначительная часть респондентов. Теми же, кто ответил на вопрос, были высказаны пожелания по пополнению книжного фонда новыми изданиями, расширению ассортимента выписываемых газет и журналов, а также совет увеличить число проводимых массовых мероприятий для молодёжной аудитории.

Таким образом, анализ собранных в ходе исследования материалов позволил констатировать.

1. Сельские библиотеки являются важнейшей частью социальной структуры сельских поселений, представляя собой иногда единственные общественные учреждения, удовлетворяющие информационные, образовательные и культурные потребности жителей.

2. Ресурсные возможности библиотек на селе крайне ограничены. Для большинства из них характерно неудовлетворительное состояние материально-технической базы, отставание в области информационных технологий, низкий уровень обновляемости фонда, ограниченная возможность сотрудников знакомиться с профессиональными изданиями, повышать квалификацию и участвовать в профессиональных мероприятиях. Таким образом, значительная часть селян и библиотекарей сельских библиотек живёт сегодня в обстановке дефицита информации.

3. Одна из главных проблем сельских библиотек муниципального района — нестабильный характер финансирования комплектования библиотечных фондов, подписки на периодические издания, скудное оснащение базовыми техническими средствами, включая компьютерную и офисную технику.

Решению данных проблем может способствовать:

– расширение дополнительных финансовых возможностей за счёт национального проекта «Культура» по созданию библиотек нового поколения, что является одной из приоритетных задач региональной библиотечной политики Хабаровского края;

– овладение навыками проектной деятельности;

– участие в программах, конкурсах на получение грантов, объявляемых российскими фондами.

Что касается проведённого на базе модельной библиотеки конкретного прикладного исследования, то можно прийти к следующим выводам:

– наличие условий комфортного обслуживания и сервиса, привлекательность интерьера, обновление библиотечного фонда,

подключение к высокоскоростному Интернету в значительной степени увеличили показатели посещаемости и книговыдачи в библиотеке;

– в целом можно отметить положительную оценку, которую дают респонденты качеству информационно-библиотечного обслуживания в библиотеке;

– несмотря на то, что в современной библиотеке активно расширяются и углубляются инновационные виды деятельности, меняются формы и методы библиотечного обслуживания, важнейшей библиотечной услугой читатели назвали традиционное документальное обслуживание, то есть выдачу документов из фонда во временное пользование;

– читатели хотят видеть библиотеку с большим выбором книг, газет и журналов, поэтому библиотекари должны учитывать изменения потребностей пользователей и общие тенденции развития общества;

– библиотека районного центра — не только источник информации, но и центр культуры и общения, так как большинству респондентов нравятся культурно-досуговые мероприятия, выставки, литературные вечера, заседания клубов, проводимые в библиотеке;

– респонденты приветствуют наличие в библиотеке дополнительных сервисных услуг и указывают доступность их получения;

– в библиотеке (особенно в период пандемии) идёт активная информатизация библиотечной деятельности, освоение новых технологий для реорганизации традиционных участков работы, продвижение сайта в качестве неотъемлемого звена в обслуживании пользователей.

Таким образом, появление в селе модельной библиотеки – это не просто смена вывески, это значительный вклад в развитие населённого пункта. Преобразование материально-технической базы, современный подход к организации библиотечного пространства, обеспечение широкого доступа пользователей к информационным ресурсам, позволило библиотекарям успешно реализовывать новую модель взаимодействия библиотеки и читателей, активно применять инновационные формы и

методы культурно-досуговой работы, воплощать в жизнь интересные идеи и проекты.

Центральной библиотекой села Чёрная Речка накоплен солидный опыт пропаганды ценностей чтения и книги в детско-юношеской среде и формированию информационной культуры личности.

Из 2400 пользователей Центральной библиотеки почти треть составляют молодые читатели (дети до 14 лет и молодёжь до 30 лет), представляющие собой особую возрастную и социокультурную группу со своими специфическими интересами и информационными потребностями, своими способами восприятия и самовыражения.

Эпоха информатизации изменила восприятие печатного текста и заложенной в нём информации, мотивацию чтения и репертуар читательских предпочтений. В настоящее время сотрудники библиотеки прилагают больше усилия для того, чтобы привлечь новых молодых читателей, активно осваивающих Интернет, и не потерять «старых», чей читательский облик также претерпевает заметные изменения, а читательские интересы и потребности усложняются и углубляются.

Развитие Интернета открыло для библиотек новый уровень возможностей для обслуживания своих пользователей. Воплощением идеи современного канала доступа к разнообразным библиотечным услугам и информационным ресурсам стали библиотечные веб-сайты. Специалисты создали свой Ютуб–канал «Библиотека. Хабаровский район» и создали страницу в «Инстаграмм» «Библиотека на Черной». А также продолжили работу в группе «ВКонтакте» «Хорошо уметь Читать».

В период пандемии лекции, встречи, викторины, конкурсы, флешмобы библиотека проводит в формате онлайн. Большой популярностью пользуются виртуальные экскурсии по библиотеке. Материалы размещены на ютуб-канале, а также на платформе «Культура», в разделе «Новая библиотека РФ».

Объектом особого внимания библиотеки является семья. Именно тесное сотрудничество с родителями является залогом воспитания будущих читателей. Для них в библиотеке разработана и уже 5 лет реализуется программа возрождения семейных традиций чтения «Библионяня», в проводимых развивающих и игровых мероприятиях которой принимают участие родители с детьми 2–5 лет.

Библиотека успешно воплощает в жизнь проекты, направленные на повышение интереса к чтению: «Читаем детям о войне», «Библиотека без стен», «Ромашковое настроение», «Новогодний марафон», основная идея которых на основе лучших литературных произведений, русских народных сказок, приобщать детей к русской культуре, родному языку. Пропаганда ценности детства и детской субкультуры стала целью реализуемого библиотекой проекта «Календарь народной куклы». Осуществление библиотекой проекта способствует развитию у маленьких посетителей любознательности, интереса к книге и чтению, воспитанию творческих способностей.

Изучив опыт учреждений культуры по работе в данном направлении, в профессиональной прессе познакомились с проектом краеведческого музея по созданию экспозиции «Русская народная кукла». Проанализировав возможности МКУК «МПБ», в 2014 году был разработан и реализуется по настоящее время проект «Календарь народной куклы». Проект состоит из четырёх мероприятий, к которым разработаны интерактивные сценарии. Для продвижения информации о проекте, в холле библиотеки оформлена выставка «Календарь народной куклы». За время реализации проекта было изготовлено более 3000 разных кукол (кукла «Крупеничка», кукла «Коза», кукла «Веснянка», кукла «Травница» и др.).

Отметим, что опыт работы библиотеки среди молодёжи по развитию и сохранению народной культуры транслируется по всему дальневосточному региону. В рамках реализации проекта были организованы мероприятия для слушателей курсов повышения квалификации Краевого научно-

образовательного, творческого объединения культуры (КНОТОК), а также студентов заочного отделения Хабаровского государственного института культуры (ХГИК). Несколько праздничных акций с мастер-классами из цикла были проведены для делегаций из Китайской народной республики и Дагестанского ансамбля песни и пляски «Лезгинка», а также членов общества инвалидов АНО «Надежда» (г. Комсомольск-на-Амуре).

В настоящее время разработан проект «Мир вашему дому» по формированию национальных духовно-нравственных ценностей, в рамках которого школьники младших и средних классов в форме интерактивных театральных постановок знакомятся с русской культурой, традициями первых поселенцев на Дальнем Востоке.

Из группы респондентов, участвующих в исследовании, были выделены и проанализированы ответы читателей в возрастной категории до 30 лет (35 человек в возрасте до 14 лет включительно и 29 — в возрасте от 15 до 35 лет).

Результаты опроса молодёжной части участников исследования показали, что несколько раз в неделю посещают библиотеку 34,4% читателей-школьников до 14 лет, раз в неделю — 31,5%. Реже, чем 1 раз в месяц 51,7% молодых читателей от 15 до 30 лет. Удалённо пользуются услугами библиотеки только 7,8% детско-юношеской части пользователей.

Исследование позволило определить наиболее желаемые молодыми читателями библиотечно-информационные услуги. Из востребованных услуг, непосредственно входящих в библиотечно-информационное обслуживание, респонденты в первую очередь указали на услугу получения книг на дом (76,6%), предоставление справочной и консультационной помощи (31,6%). Меньше всего респонденты оказались заинтересованы бронированием изданий через электронную почту или телефон (12,5%) и предоставлением информации о составе фонда через систему каталогов (эта форма обслуживания была названа только школьниками, но не указана ни одним респондентом в возрасте 15–30 лет).

Таким образом, библиотека воспринимается детско-молодёжной аудиторией, прежде всего, как место получения информации и книг для чтения. То есть библиотека продолжает достаточно успешно выполнять свою главную социальную функцию — обеспечение доступности печатных документов.

При этом отметим, что большое число респондентов (57,8%) активно пользуются услугами, входящими в культурно-просветительскую деятельность библиотеки. Это посещение массовых и информационных мероприятий, театрализованных представлений, обзорных и тематических экскурсий, мастер-классов. То есть библиотека — ещё и место общения и самореализации молодых пользователей.

Из ответов видно, что достаточно часто молодёжь пользуется сервисными услугами (ксерокопирование, распечатка текста, сканирование), предлагаемыми библиотекой (на их востребованность указали 28,6% читателей младшего возраста и 51,7% молодых читателей до 30 лет).

На вопрос «Удаётся ли Вам, пользуясь услугами библиотеки найти нужную информацию?», ответили «Да, всегда» 54,7% молодых пользователей и «Чаще всего» — 45,3%. Отрицательных ответов не было. Следовательно, система ожиданий пользователей совпадает с реальным положением вещей и качество обслуживания достаточно высокое.

Что касается соответствия фонда библиотеки информационным запросам молодёжи, 73,4% ответили, что он их полностью удовлетворяет и 25,0%, что удовлетворяет частично. Один респондент (из молодёжной части опрошенных) отметил, что фонд библиотеки не соответствует его информационным запросам. При этом сельская молодёжь активно обращается к электронным источникам — это отметили 37,1% респондентов до 14 лет и 82,2% с 15 до 30 лет.

Содержание официального сайта Межпоселенческой библиотеки Хабаровского муниципального района ([http:// khbonlib.hostronavt.ru/?i=2](http://khbonlib.hostronavt.ru/?i=2)) даёт представление о библиотеке, является её визитной карточкой. На сайте

можно узнать о режиме работы библиотеки, информацию о виртуальных выставках, проводимых мероприятиях, познакомиться с новыми книгами, поступившими в фонд, программами, методическими материалами для библиотекарей сельских поселений района. Вместе с тем исследование показало, что пользуются официальным сайтом библиотеки всего 14,1% опрошенных молодых читателей, что говорит о необходимости наладить и грамотно проводить работу по продвижению и оптимизации библиотечного сайта, превратив его в полноценный информационный канал и эффективный инструмент библиотечной работы.

Сегодня происходит переосмысление роли библиотек в жизни местного сообщества. Как оценивают этот социальный институт молодые пользователи в контексте построения открытого общества знаний?

Так, на вопрос: «Как на сегодняшний день Вы оцениваете роль библиотеки, как источника информации?», получены ответы «Очень важная» — их указали 100% читателей в возрасте до 14 лет включительно. Молодёжь старшего возраста (от 15 до 30 лет) высказала другое мнение: на очень важную роль библиотеки как источника информации указали 34,5%, и на не очень важную — 20,7%. Затруднились ответить на вопрос 44,8% респондентов. Отметим, что 82,7% этой возрастной группы — это рабочие, имеющие среднее профессиональное образование.

Полностью удовлетворены качеством информационно-библиотечного обслуживания все 100% опрошенных нами читателей младшего возраста и 75% молодёжи (25% респондентов данной возрастной категории затруднились ответить на этот вопрос).

Завершила анкету просьба написать предложения, пожелания по улучшению качества библиотечно-информационного обслуживания в библиотеке. От лица респондентов, относящихся к категории «молодёжь», были высказаны пожелания улучшить качественный состав фонда библиотеки, пополнить его новыми изданиями, в том числе периодическими,

а также проводить больше массовых мероприятий для молодёжной аудитории.

Что касается читателей-детей, то в их анкетах прозвучало много положительных эмоциональных отзывов и оценок: «Тут и так всё круто, интересно, здорово!», «Всё есть, всё нравится в этой библиотеке», «Всё круто, можно мультики смотреть, читать и играть», «Здесь здорово. Жить бы здесь...», «Я всем восхищаюсь, много интересных книг, журналов, можно приходить в любое время», «Круто читать книги в Интернете, но мама ругает», «Читаем и играем на лежаках», «Хотелось бы больше электронных книг, книг-игрушек, больше книг про животных, растения и насекомых», «Мало книг о машинах», «Больше книг с задачками».

Таким образом, отметим ярко выраженную положительную оценку, которую дают молодые читатели библиотеке и качеству библиотечно-информационного обслуживания в ней. Респонденты указывают, что библиотека играет важную роль как источник информации и как центр общения, в котором комфортно. Младшие школьники подчёркивают рекреационный потенциал библиотеки (наличие удобных лежаков для восстановления физических и духовных сил) и доброжелательность сотрудников.

Современные подходы к выполнению библиотечных услуг основаны на традициях и инновациях, основанных на информатизации библиотечных технологий. Традиционно к основным задачам библиотеки относят: обеспечение доступа к информации подрастающего поколения, воспитание культурного и гражданского самосознания, помощь в социализации подростков, формирование навыков работы с информацией, содействие развитию их творческого потенциала.

Межпоселенческая библиотека Хабаровского муниципального района, являясь библиотекой нового поколения, ведёт поиск новых методов и форматов взаимодействия с детско-юношеской аудиторией, как особой

социально-демографической группой, требующей повышенного внимания учреждений культуры.

Исследование дало возможность рассмотреть такой аспект затрагиваемой темы, как качество информационно-библиотечного обслуживания читателей старшего возраста.

Современная жизнь предъявляет повышенные требования к информационной культуре человека. Анализ социально-демографических данных и гендерного состава респондентов показал, что почти треть опрошенных (40 человек) – люди старшего возраста, из которых 82,5% женщин в возрасте 55 и более лет и 17,5% мужчин в возрасте 60 и более лет.

Отметим высокий уровень образования респондентов старшего поколения: 87,5% имеют высшее образование, 5,0% – среднее профессиональное и 7,5% – среднее. Читательский стаж у 85,0% этой возрастной категории опрошенных – более 10 лет.

Что касается частоты посещений библиотеки, то 62,5% респондентов посещают библиотеку каждый месяц, остальные несколько раз в месяц и чаще. Таким образом, люди старшего поколения имеют привычку посещать библиотеку регулярно.

Исследование позволило определить цели посещения библиотеки и наиболее востребованные этой возрастной группой читателей библиотечно-информационные услуги. Подавляющая часть респондентов указывали целью посещения библиотеки – поиск конкретного документа (книги, журнала) (82,5%) и посещение культурно-досуговых мероприятий (15,5%). Другие предложенные в анкете варианты ответов (подбор литературы по теме, знакомство с новыми изданиями, нахождение информации в Интернете и т. д.) отметили лишь единицы опрошенных.

Из востребованных услуг, непосредственно входящих в информационно-библиотечное обслуживание, респонденты старшей возрастной категории в первую очередь указали на услугу получения книг на дом (97,5%). Меньше всего опрошенные оказались заинтересованы в

предоставлении информации о составе фонда через систему каталогов и бронированием изданий посредством электронной почты или телефона (эти услуги не указаны ни одним респондентом).

На вопрос «Удаётся ли Вам, пользуясь услугами библиотеки, найти нужную информацию?» положительно ответили 75,0% пожилых пользователей. Вариант «Чаще всего» выбрали 25,0%. Следовательно, качество информационно-библиотечного обслуживания этой категории читателей библиотеки достаточно высокое. Относительно соответствия фонда библиотеки информационным запросам, 87,5% пенсионеров ответили, что он их полностью удовлетворяет. У тех 12,5%, кто выбрал вариант «Удовлетворяет частично», больше всего претензий к ассортименту поступающих в библиотеку газет и журналов.

Что касается качества информационно-библиотечного обслуживания, то вариант «Полностью удовлетворён» выбрали 95,0% респондентов.

Ответы респондентов показали, что официальным сайтом библиотеки пользуются только 6 из 40 опрошенных читателей старшего возраста (15%). Чтобы увеличить этот показатель сотрудникам библиотеки необходимо содействовать адаптации людей старшего возраста к информационной среде. Для этого следует наладить и грамотно проводить работу по продвижению и оптимизации библиотечного сайта, превратив его в полноценный информационный канал и эффективный инструмент информационно-библиотечного обслуживания. В связи с этим возникла идея обучать пожилых людей компьютерной грамотности. С этой целью на базе «Межпоселенческой библиотеки Хабаровского муниципального района» была создана и активно работает школа компьютерных знаний для пенсионеров «Компас». Основная цель проекта – адаптация людей старшего возраста в информационной среде. Поставлены задачи: сформировать базовые навыки работы с компьютером, обучить пользованию интернет-ресурсами, социальными сетями и электронной почтой, использовать

полученные умения и навыки для оплаты через Интернет счетов по жилищно-коммунальным услугам, записи к врачу и т. д.

Сегодня происходит переосмысление роли библиотек в жизни местного сообщества. Поэтому важно было узнать, как оценивают этот социальный институт пользователи старшего поколения в контексте построения общества цифровых технологий. Так, на вопрос: «Как на сегодняшний день Вы оцениваете роль библиотеки, как источника информации?» 90,0% респондентов старшей возрастной группы ответили: «Очень важная роль» и 10% выбрали вариант «Не очень важная».

Функционирование в удалённом режиме во многом перестроило работу библиотеки. Ограничительные меры в условиях распространения коронавирусной инфекции внесли ощутимые изменения в информационно-библиотечное обслуживание посетителей. В современных условиях информационно-библиотечное обслуживание практически полностью переходит в цифровой формат. В этой ситуации люди пожилого возраста — самые активные и ответственные читатели печатных книг и журналов, посетители культурно-досуговых мероприятий, для которых библиотека — это удобное, привычное место проведения свободного времени, оказались отрезанными от традиционных библиотечных услуг, в первую очередь — предоставления книг на дом и непосредственного участия в событиях библиотеки.

Активное внедрение новых информационных технологий в работу библиотек привело к тому, что читатели пожилого возраста, как правило, не владеющие навыками работы в интернет-пространстве, оказались особенно уязвимыми в связи с изменениями, происходящими в сфере коммуникаций. Кроме того, эта проблема усугубилась переходом библиотек на обслуживание в удалённом режиме из-за ограничительных мер, предпринятых учреждениями культуры в условиях распространения коронавирусной инфекции.

Проблема ликвидации информационного неравенства, необходимость адаптации людей старшего возраста к информационной среде становится чрезвычайно актуальной. Необходимо дальнейшее продвижение в библиотеках программ по обучению основам информационно-компьютерной грамотности и повышению информационной культуры личности, в том числе нужны проекты по совместному обучению пожилых людей и их внуков.

Таким образом, результаты исследования и анализ полученных в его ходе данных позволяют не только актуализировать проблемы информационно-библиотечного обслуживания в сёлах Хабаровского района, но и помогут запланировать необходимые шаги по улучшению качества ресурсов, процессов и сервисов библиотек, станут ориентирами при составлении программ повышения квалификации сельских библиотекарей.

Список использованной литературы

1. ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения : издание официальное : введен в действие Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 7 октября 1999 г. № 334-ст : введен взамен ГОСТ 7.0-84, ГОСТ 7.26-80 : дата введения 2020-07-01. - Минск : Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1999.

2. ГОСТ 7.73-96. Поиск и распространение информации: Термины и определения : издание официальное : введен Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации от 13 февраля 1997 г. № 53 : введен взамен ГОСТ 7.27-80 : дата введения 1008-01-01. — Минск : Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 1996.

3. ГОСТ Р 7.0.20-2014. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления : издание официальное : утвержден и введен в

действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21 октября 2014 г. № 1367-ст : введен впервые : дата введения 2015-01-01. — Москва: Стандартинформ, 2014. — 20 с.

4. ГОСТ Р ИСО 9004-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации : издание официальное : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 20 августа 2019 г. № 514-ст : введен взамен ГОСТ Р ИСО 9004-2010 : дата введения 2020-10-01. — Москва: Стандартинформ, 2019. — 56 с.

5. ГОСТ Р 52113-2014. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг : издание официальное : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 ноября 2014 г. № 1482-ст : введен взамен ГОСТ Р 52113-2003 : дата введения 2016-01-01. - URL : <https://docs.cntd.ru/document/1200114171> (дата обращения 12.12.2021).

6. Международный стандарт ISO 11620-2014. Информация и документация : показатели эффективности работы библиотеки. - URL: <http://rlst.org.by/metodist/laws-ntb/839.html> (дата обращения 12.07.2020).

7. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки: принят Конференцией РБА, XIII Ежегодной сессией, 22 мая 2008 г., Ульяновск // Информационный бюллетень РБА. — 2008. — № 48. — С. 50–59.

8. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь : издание официальное : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. N 470-ст : введен взамен ГОСТ Р ИСО 9000-2001 : дата введения 2009-09-10. - Москва, 2008. - 62 с.

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

10. Аврамова, Е. В. Оценка библиотекарями качества работы по информационному обслуживанию читателей // Библиосфера. — 2015. — № 1. — С. 62–67.

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

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

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

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

15. Божок, Е. Ю. Деятельность библиотек Хабаровского муниципального района по созданию и продвижению культурных и туристических брендов территории // Вестник Дальневосточной государственной научной библиотеки. — 2020. — № 3. — С.43–46. — URL: http://vestnikdvgnb.ru/pdf/archive/VEST_88_2020.pdf (дата обращения 12.07.2020).

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

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

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

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

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

21. Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря: принят Конференцией РБА, XVI Ежегодной сессией, 26 мая 2011 г., г. Тюмень. URL: <http://www.rba.ru/content/about/doc/codex.php> (дата обращения 12.07.2020).

22. Концептуальная модель общедоступной библиотеки нового типа и пути ее реализации. URL: <http://docplayer.ru/26436336> (дата обращения 12.07.2020).

23. Концепция развития общедоступных библиотек Хабаровского края на период до 2023 года (утв. распоряжением Правительства Хабаровского края от 08 июня 2018 г. № 340-рп) // Государственная система правовой информации: офиц. интернет-портал правовой информации. URL: http://publication.pravo.gov.ru/Document/View_/2700201806130003 (дата обращения: 20.02.2020).

24. Ловкова, Т. Б. Библиотека как центр досуга : учеб.-метод. пособие. — Москва : Либерей-Бибинформ, 2009. — 104 с. — (Серия «Библиотекарь и время. XXI век»; вып. 102).

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

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

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

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

29. Огнева, И. Н. Что может дать библиотека современному подростку // Молодой ученый. — 2017. — № 1.1 (135.1). — С. 85–87. — URL: <https://moluch.ru/archive/135/37853/> (дата обращения: 01.06.2021).

30. Оценка эффективности и качества работы публичных библиотек : (пакет методических материалов в помощь внедрению «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки») / РБА. Секция публичных библиотек. — Санкт-Петербург, 2008. — URL: <http://www.rba.ru/conference/vologda/ocenka.doc> (дата обращения 12.12.2020).

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

32. Ромашкина, Т. А. В лидерах — модельная: по итогам исследования / Т. А. Ромашкина, Е. Ю. Божок. // Библиополе. — 2021. — №7. — С. 9–12.

33. Ромашкина Т. А. Инновационная модель современной сельской библиотеки глазами молодёжи и подростков Хабаровского муниципального района / Т. А. Ромашкина, Е. Ю. Божок // Вестн. Дальневост. гос. науч. б-ки. — 2021. — № 3 (92). — URL : <https://www.fessl.ru/docs-downloads/bookpdf/2021/vestnik-3-92/3-9.pdf> (дата обращения 12.07.2020).

34. Ромашкина, Т. А. Современная сельская библиотека: информационно-библиотечное обслуживание читателей старшего возраста (по материалам исследования) // Библиотека и культурное пространство региона : материалы Всероссийской науч.-практ. конф. (Пермь, 11–12 ноября 2021 г.). — Пермь, 2021.— С. 152–158.

35. Справочник библиотекаря. — 4-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург: Профессия, 2010. — 640 с.

36. Якуба, Т. Ю. Модельные библиотеки Хабаровского края стратегия – опережающего развития. // Библиотеки нового поколения. — № 1 (2). — 2000. — С. 57–63.

Приложения

Приложение 1

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

«Информационно-библиотечное обслуживание глазами библиотекарей»

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

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

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

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

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

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

4. Ваши предложения по поводу дальнейшего развития информационно-библиотечного обслуживания читателей в библиотеке _____

5. В каком году Вы проходили повышение квалификации, по какой теме, направлению профессиональной деятельности _____
Возраст _____
Стаж работы _____
Должность _____

Приложение 2

Анкета

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

Уважаемые читатели!

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

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

1. Ваш читательский стаж в данной библиотеке:

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

2. Как часто Вы посещаете нашу библиотеку:

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

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

- да
- нет

4. Цели Вашего посещения библиотеки:

- нахождение конкретного документа (книги, журнала и т.д.)
- подбор литературу по теме
- знакомство с новой литературой, новинками периодики

- посещение культурно-досуговых мероприятий (выставки, литературного вечера, встречи с интересными людьми, заседания клубов и т.д.)

- нахождение информации в сети Интернет

- другое _____

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

- предоставление во временное пользование документов из фонда на дом и в библиотеке

- предоставление информации о составе фонда через систему каталогов

- предоставление справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации

- предоставление доступа к информационным ресурсам Интернет

- бронирование изданий через электронную почту или по телефону

- сервисные услуги (ксерокопирование, распечатка, сканирование)

- возможность посещения культурно-досуговых и информационных мероприятий, клубов и кружков по интересам

- другие (какие именно?)

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

- да, всегда

- чаще всего удаётся

- весьма редко

7. Соответствует ли фонд библиотеки Вашим информационным запросам:

- полностью соответствует

- частично соответствует

- совсем не соответствует

- ваши предложения по пополнению фонда:

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

- важная роль

- не очень важная

- совсем не важная

- затрудняюсь ответить

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

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

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

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

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

- да
- нет
- у библиотеки нет сайта

Если «да», удовлетворены ли Вы содержанием сайта:

- вполне удовлетворён
- пожалуй, удовлетворён
- пожалуй, не удовлетворён
- совершенно не удовлетворён

- трудно сказать

11. Используете ли Вы электронные источники получения информации:

- да
- нет

Если «нет», то каковы причины:

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

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

Сообщите, пожалуйста, краткую информацию о себе:

пол:

- мужской
- женский

ваша возрастная категория:

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

образование:

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

социальное положение:

- учащийся
- рабочий
- служащий
- пенсионер
- прочее _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ!

Дата заполнения анкеты _____ 2020 г.