Оценка качества услуг – актуальная проблема библиотечного менеджмента

*И.П. Тикунова,
ученый секретарь
Архангельской областной
научной библиотеки
им. Н.А. Добролюбова*

Измерение и оценка качества –
составляющие эффективного
менеджмента

Критерии для выбора методики оценки:

- Простота сбора сведений и интерпретации показателей.
- Возможность объективной оценки субъективных факторов.
- Низкая ресурсозатратность.

Библиотечная услуга – это процесс взаимодействия между пользователем и персоналом библиотеки, ее материальными, технологическими и интеллектуальными ресурсами, направленный на удовлетворение информационных и социокультурных потребностей общества и его индивидов.

Виды бюджетных библиотечных услуг:

- услуги по обеспечению доступа граждан к информации;
- услуги по обеспечению доступа граждан к культурным ценностям;
- услуги по обеспечению сохранности документных фондов;
- услуги по методическому и координационному обеспечению деятельности библиотек Архангельской области;
- услуги по проведению научно-исследовательских работ.

Услуги по обеспечению доступа граждан к информации

- услуги по формированию библиотечно-информационных ресурсов;
- услуги по обеспечению доступа к документным фондам библиотеки;
- услуги по обеспечению доступа к социально-значимой информации и Интернет-ресурсам;
- услуги по обучению библиотечно-библиографическим знаниям и навыкам информационной грамотности.

Услуги по обеспечению доступа граждан к культурным ценностям

- организацию культурно-просветительных мероприятий и культурных акций;
- показ спектаклей и концертных программ;
- организацию экспозиций работ профессиональных и самодеятельных художников и мастеров декоративно-прикладного искусства.

Услуги по обеспечению сохранности документных фондов

- услуги по созданию условий для хранения документных фондов;
- услуги по консервации документов;
- услуги по созданию страхового фонда книжных памятников;
- услуги по созданию коллекций электронных копий книжных памятников;
- услуги по обеспечению контроля за своевременным возвратом и за несанкционированным выносом документов из документных фондов.

Услуги по методическому и координационному обеспечению

- проведение мониторинга деятельности библиотек области;
- подготовку и публикацию информационно-аналитических материалов;
- консультирование по вопросам развития библиотечного дела в области и организации библиотечно-информационного обслуживания населения;
- организацию и проведение профессиональных конкурсов;
- выявление, обобщение, описание и продвижение нового прогрессивного опыта библиотечной работы;
- издание методических, информационных и библиографических материалов;
- организация и проведение профессиональных и образовательных мероприятий.

Услуги по проведению научно-исследовательских работ

- проведение исследований и представление их результатов в научной среде;
- организацию научных конференций, чтений и семинаров;
- подготовку к изданию сборников научных трудов;
- участие в научных мероприятиях областного, всероссийского и международного уровня.

Обязательные критерии оценки библиотечных услуг

- Профессиональные (укомплектованность штата специалистами, высокий уровень профессионализма специалистов, возможности переподготовки и повышения квалификации);
- Претензионные (благодарности или жалобы пользователей).

Критерии оценки для измерения качества услуг по обеспечению доступа граждан к информации:

- Показатели доступности и комфортности.
- Информационные показатели.

Показатели доступности и комфортности

- месторасположение библиотеки,
- режим работы,
- наличие услуг межбиблиотечного абонементов и электронной доставки документов,
- возможность пользоваться услугами библиотеки через Интернет,
- условия доступ к электронным базам данных библиотеки в помещении библиотеки,
- доступ к базам данных библиотеки через Интернет и т.д.

Информационные показатели

- величина и состав документного фонда,
- качество справочно-поискового аппарата, отражающего информационные ресурсы библиотеки,
- наличие и качество информационных библиографических ресурсов, в том числе краеведческих и т.д.

Недостатки методики

- требует постоянного пересмотра критериев и нормативов оценки,
- зависит от конкретных условий деятельности библиотеки и существующих стандартов,
- затруднен сравнительный анализ качества услуг разных библиотек.

Преимущества методики

- позволяет формализовать субъективные параметры качества и обеспечить объективный характер результатов их измерения;
- предполагает комплексный характер рассмотрения качества базовых библиотечных услуг с учетом позиций потребителя, современных профессиональных требований и факторов, влияющих на качество библиотечных услуг;
- помогает определить реально достижимые нормативы стандарта деятельности библиотек конкретного региона;
- позволяет выявить «проблемные» места в работе библиотеки, снижающие общую оценку качества библиотечной работы в целом, актуализировать и конкретизировать стратегию и тактику управления библиотекой.

Благодарю за внимание!