

Полнота, точность и оперативность поиска — важнейшие критерии качества каталогов РМБИЦ (на примере работы отдела научной обработки литературы)

Г.Ш. Фасхутдинова

Согласно стандартам качество — это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности. Качество в библиотечном обслуживании — это комплекс (совокупность) всех необходимых факторов, способствующих выявлению, предупреждению, прогнозированию, определению, удовлетворению и дальнейшему формированию потребностей (требований) читателей.

За последние десятилетия содержание проблемы качества товаров и труда преобразовалось в проблему качества жизни, качества культуры, качества образования, качества культуры человека.

В современном деловом мире повышается интерес к решению проблем качества. Большой популярностью пользуются международные мероприятия, посвященные проблемам качества (конгрессы, конференции, дни качества, конкурсы и премии по качеству и т.д.).

Требования международного стандарта ИСО 9001:2008 являются общими и применимы ко всем организациям, независимо от их типа, размера и категории выпускаемой продукции.

Применение системы менеджмента качества содействует наиболее эффективной организации работы библиотеки. Первый принцип менеджмента качества — ориентация на потребителя. В условиях библиотек — это удовлетворение запросов пользователей. Насколько качественно выполняются запросы, устраивают ли читателей условия, режим работы библиотеки, отношение сотрудников, состав фонда и т.д.? Чтобы знать это, необходима постоянная связь между библиотекой и потребителем.

В современных условиях успех библиотеки определяется быстротой и адекватной реакцией на запрос потребителя, которая зависит от времени

практической реализации четко определенной цели деятельности по оказанию высококачественных услуг при минимальных издержках: временных, финансовых, кадровых и пр. Можно выделить несколько параметров, способствующих успеху библиотек на информационном рынке, это:

- полнота удовлетворения потребностей и запросов пользователей;
- умение сотрудников библиотеки оперативно и качественно находить необходимую информацию;
- доступность конечных продуктов/услуг деятельности библиотек для пользователей.

Важнейшим показателем эффективности работы библиотеки является то, насколько удобно читателям осуществлять поиск необходимой информации по справочно-поисковому аппарату (СПА).

Показателем качества СПА любой библиотеки являются точность и полнота поиска информации.

Точность поиска информации должна избавить конечного пользователя от непроизводительных и трудоемких ручных процессов, связанных с просмотром и отбором документов из числа найденных.

Полнота поиска сократит временные затраты на поиск других источников получения информации, т.е. насколько много информации заложено в библиографической записи.

Перед сотрудниками отдела научной обработки литературы (ОНОЛ) была поставлена цель: определить качество каталогов РМБИЦ как инструмента эффективного поиска читателем информации; предполагалось решить следующие задачи:

- проанализировать степень читательской удовлетворенности качеством каталогов;
- оценить полноту раскрытия содержания фонда в каталогах;
- оценить эффективность использования каталогов;

выявить оперативность отражения новых поступлений документов в каталогах.

Для оценки качества каталогов были определены следующие критерии:

доступность;

информативность;

полнота раскрытия фондов;

соответствие содержания каталогов тематике изучаемых дисциплин,

оперативность отражения фондов в каталоге;

наглядность.

Оценить каталоги по перечисленным критериям должны прежде всего пользователи — и их надо об этом спрашивать.

В библиотеке РМБИЦ проводилось исследование читателей с целью изучения качества и эффективности использования каталогов.

Результаты исследования позволили сделать следующие выводы:

серьезных замечаний по организации каталогов выявлено не было;

полнота отражения фондов библиотеки пользователей удовлетворяет;

новые поступления документов в каталогах отражаются своевременно;

содержание рубрик каталогов соответствует современному уровню медицины;

терминология алфавитно-предметного указателя (АПУ) соответствует современным терминам развития медицинской науки;

по организации электронного каталога (ЭК) серьезных замечаний не выявлено.

Выяснение вопроса о предпочтении ЭК перед традиционным показало, что 46% пользователей библиотеки при поиске информации отдают предпочтение электронному каталогу, 79% — систематическому (СК), предметному (ПК), 82% — алфавитному каталогу.

Эффективность тематического, содержательного поиска по ЭК ниже, чем по СК, ПК. Объяснение: электронный каталог начали формировать с

конца 1994 г. Программа менялась (с 1994 г. — программа ДИТ-ИБИС, в 2005 г. перешли на ИРБИС).

Вопрос о «замораживании» традиционных (карточных) каталогов в РМБИЦ решать преждевременно. Самостоятельно осуществляют поиск 46% пользователей, обращаются за помощью к консультанту-библиографу — 28%.