

Улучшение качества библиотечного обслуживания пользователей РМБИЦ
Л.А.Гаянова

Проблема качества библиотечного обслуживания в современных экономических условиях является одной из актуальных проблем российского библиотековедения. С этой проблемой столкнулся и РМБИЦ. Усложнение читательских запросов, рост числа различных фирм и конкуренция на информационном рынке требуют от библиотек не только расширения ассортимента библиотечных и информационных услуг, но и повышения их качества. Жесткие экономические условия деятельности библиотек при возрастающих требованиях к качеству библиотечных услуг обуславливают необходимость внедрения новых форм управления. Одной из них является создание системы менеджмента качества (СМК) в библиотечном деле, которая служит эффективным инструментом достижения главной цели любого учреждения — удовлетворения требований потребителя.

Основной принцип менеджмента качества отдела обслуживания РМБИЦ — удовлетворение запросов пользователей. Это означает, что от состояния удовлетворения информационных потребностей зависит конечный результат библиотечной услуги. Для реализации этого принципа необходимо организовать изучение ожиданий потребителей в сфере библиотечного обслуживания. Требования потребителей должны быть определены и зафиксированы. Насколько качественно выполняются запросы, устраивают ли читателей условия, режим работы, отношение сотрудников и т.д.? Для этого необходима постоянная связь между библиотекой и потребителем, поэтому отдел обслуживания РМБИЦ постоянно проводит анализ читательских требований, на основании которого можно выявить, какая категория читателей чаще посещает библиотеку, на какую литературу имеется большой спрос.

По разработанному вопроснику в 2007, 2008, 2009 гг. в читальном зале отдела обслуживания РМБИЦ проводилось анкетирование пользователей. Основными целями исследования были выявление качества предоставляемых услуг, получение дополнительной информации для повышения качества библиотечного обслуживания читателей. Анкетирование показало, насколько

они удовлетворены услугами читального зала. Для изучения проблемы качества обслуживания в предмет исследования были включены элементы, входящие в систему библиотечного обслуживания и влияющие на его качество: читатели, условия обслуживания, персонал отдела обслуживания, услуги, предоставляемые читателям.

Анкетирование показало также, что для пользователя важными факторами получения услуг являются: книжный фонд библиотеки, в которой получается услуга, комфортность ее получения, качество обслуживания, последнее читателями было отмечено с положительной стороны (в значительной степени данный результат определил профессиональный подход со стороны персонала, а именно: доброжелательность, установка на понимание, готовность помочь).

Результаты выявили, что для читателя важно наличие современных услуг (электронный каталог, Интернет), которые в свою очередь влияют на качество обслуживания. Информирование о новых документах по теме или об актуальных проблемах, консультирование становятся доступными без посещения библиотеки, через каналы связи.

Результаты анкетирования представлены на рисунке.

Эффективность открытого доступа к информации в РМБИЦ

Ориентируясь на выполнение требований потребителей, РМБИЦ постоянно внедряет новые технологии. Обслуживание пользователей в современных условиях невозможно без применения современных компьютерных технологий. Интегрированная информационно-библиотечная система ИРБИС позволила комплексно автоматизировать учет и обслуживание читателей в отделе обслуживания. Кроме традиционной системы каталогов (алфавитный, систематический, предметный), для читателей создан электронный каталог книг и периодических изданий МЕДАРТ.

По мнению М.Я. Дворкиной обслуживание читателей — это многоуровневая система, поскольку без связи с другими библиотеками многие запросы пользователей не могут быть удовлетворены. Для выполнения заказов по межбиблиотечному абонементу отдел обслуживания пользуется электронной доставкой документов (копии статей, авторефератов), делает запросы на книги, что позволяет в короткие сроки удовлетворить читательские запросы.

С целью увеличения количества читателей и для их удобства практикуется внестационарное обслуживание медицинских работников ЛПУ, эта услуга дает медицинскому работнику возможность получать интересующую его литературу с целью самообразования без посещения библиотеки.

Для улучшения качества обслуживания в отделе была заведена книга отзывов и предложений, записи в которой позволяют взглянуть на организацию библиотечного обслуживания со стороны пользователей и чутко реагировать на их замечания.

Важным шагом на пути к внедрению в РМБИЦ СМК являются обучающие лекции для сотрудников библиотеки. Конечная задача такого обучения — предоставление потребителям качественной и конкурентоспособной информационной продукции и услуг. Непрерывное обучение персонала будет способствовать постоянному повышению его мастерства, саморазвитию, обеспечит высококачественный труд. Выход на широкую аудиторию требует от библиотекаря более высокой культуры, в том числе речевой, знание этикета, поддержание своего имиджа становится неотъемлемой частью его повседневной работы.

Руководство РМБИЦ поддерживает сотрудников в их стремлении к повышению профессиональной квалификации, эффективности и качества информационно- библиотечных услуг. Принятые меры приносят результаты. Так, в ходе анкетирования читатели положительно оценили высокий уровень обслуживания персонала отдела обслуживания.

Подведем итоги: запросы пользователей к качеству предоставляемой информации выросли, повысились и требования к обслуживанию. Благодаря внедрению стандартов ИСО и получению международного сертификата качества на продукцию и услуги, отдел обслуживания РМБИЦ соответствует требованиям пользователя и стремится превзойти их ожидания.

Литература

1. *Ахмадова, Ю.А.* Система менеджмента качества библиотек: учеб.-практ. пособие / Ю.А. Ахмадова; науч. ред. В.В. Брежнева. — СПб.: Профессия, 2007.
2. *Тархова, Е.В.* Менеджмент качества в библиотечном обслуживании (по материалам анкетирования пользователей ТОУНБ им. А.С. Пушкина) / Е.В. Тархова.
3. *Девдараидзе, Е.А.* Проблемы эффективности библиотечного обслуживания (научная библиотека ОмГУПС, г. Омск) / Е.А. Девдараидзе.
4. *Дворкина, М.Я.* Библиотечное обслуживание новая реальность / М.Я. Дворкина. — М.: Изд-во МГУКИ НПО «Профиздат» (WWW.booksite.ru)
5. Цукерблатт, Д.М. Технологическое обеспечение библиотечного обслуживания / Д.М. Цукерблатт // Биосфера, 2006. — № 1. — С.6—11.