

Интересы пользователя в центре внимания.
Видение 2005 года («2005 VISION»)

*Пермитина Н.И.,
заместитель директора
НБ СтГАУ*

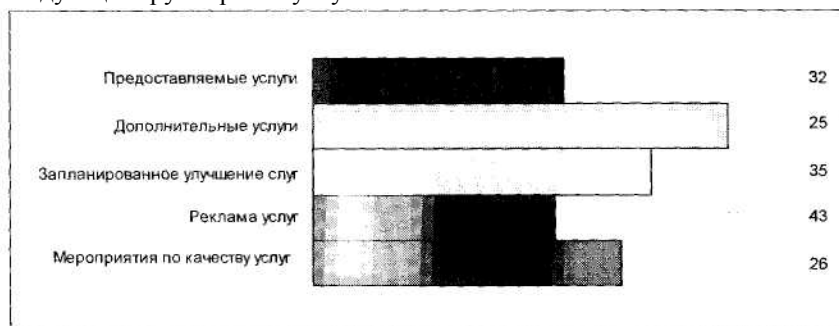
НБ СтГАУ, как областной методический центр, выработала общий консенсус относительно первостепенного внимания к пользователю. Ведущая роль отводится признанию и внедрению КАЧЕСТВА - QUALITY и УЛУЧШЕНИЙ - IMPROVEMENT, направленных на дальнейшее РАЗВИТИЕ - DEVELOPMENT. В библиотечном мире формула качества не утрачивает своего значения. И здесь качество напрямую зависит от квалификации сотрудников, от развития их профессиональных навыков. Вежливый, квалифицированный, компетентный персонал, внимательное отношение ко всем процессам обеспечивают высокий уровень вовлеченности сотрудников в деятельность библиотеки. Можно с

уверенностью сказать, что командная организация труда стала главным принципом деятельности НБ СтГАУ. Внутри каждой команды есть свой лидер. Основная цель команды - постоянно поддерживать качество своих библиотечных процессов. Только лучшие команды приносят больше улучшений. Команда сама организует свою работу в соответствии с планом библиотеки. Это позволяет постоянно совершенствовать элементы труда, повышать знания и квалификацию.

Для синхронной работы отделов библиотеки большое значение имеет частота коммуникаций между ними. Регулярное проведение методических советов в соответствии с установленными графиками, письменные повестки, позволяют сохранить открытость библиотеки и постоянно держать всех сотрудников в курсе текущего состояния дел. В нашей библиотеке введен дежурный администратор для повышения качества услуг. Основная функция дежурного администратора систематически проводить анализ информационно-библиотечных услуг.

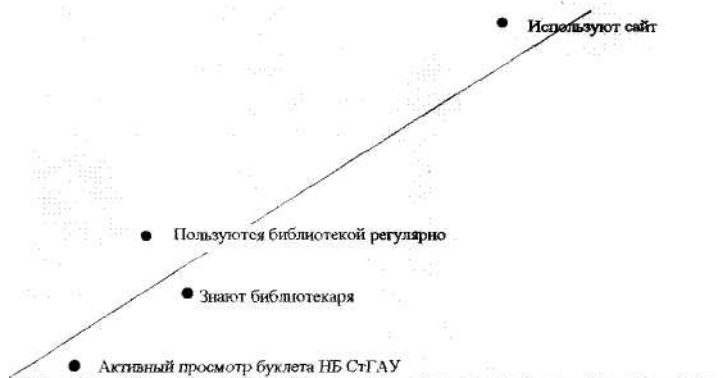
1. Услуги должны соответствовать ожиданиям пользователя и даже превосходить их.
2. Индивидуально предоставлять информацию для пользователя.
3. Вести анкетирование.
4. Задавать основной вопрос к пользователю: «Какая информация вам необходима?».

В итоге дежурным администратором была представлена следующая группировка услуг библиотеки.



Опрошено 686 студентов.

Так в режиме стабильного самоанализа, складывается позитивное отношение к библиотеке, повышается точность, прозрачность и скорость предоставления информации, определяются свои пути к деловому совершенствованию.



Нам интересно увидеть свою позицию делового совершенства. В этом проявляется обязательное назначение функционального бенчмаркинга, чтобы необходимая информация находилась в нужном месте в нужное время. Мы добиваемся автоматического информирования через сайт, введения зоны самообслуживания, увеличения степени открытости для пользователя. Высокое качество услуг обеспечивается постоянным изучением требований пользователей, предложением новых услуг и отслеживанием их востребованности и потребности. Эти исследования поддерживают наметившиеся тенденции и темпы роста НБ СтГАУ и способствуют развитию профессиональных навыков и умений сотрудников.

Текущая текучесть кадров составляет 3%. Увольнение в основном связано с переездом на новое место проживания. На данный момент в библиотеке созданы начальные элементы инфраструктуры библиотечного переустройства для работы в режиме электронного комплекса. И осваивая высокие стандарты качества, знаем, что остаются работать в коллективе те, кто приемлет стиль работы в команде. Подтверждением принципа командной организации труда является активное участие в конкурсах, международных конференциях, региональных семинарах.

В 2005 году НБ СтГАУ - победитель в конкурсе Минсельхоза РФ и награждена дипломом и кубком 1 степени. MANPOWER - человеческие ресурсы являются главной ценностью библиотеки. Награды лучшим сотрудникам библиотеки в юбилейный год не являются исключением. И здесь качество напрямую зависит от

квалификации сотрудников. Особо хочется подчеркнуть деловое серьезное взаимодействие между сотрудниками, которое сокращает разрыв и отставание от передовиков. Самоконтроль на каждом АРМ позволяет получить показатели эффективности процессов. Уровень делового совершенства резко возрастает.

Библиотечные процессы фиксируются и совершенствуются на моделях. Созданы следующие модели:

- делового совершенства;
- электронного резерва;
- библиографического описания документа и др.

С 2000 года в библиотеке внедрен метод измерения удовлетворенности сотрудников. Индивидуальный подход к конкретному сотруднику позволяет совместить интерес отдельно взятого библиотекаря с интересами библиотеки. Для этого работает система непрерывного образования.

В системе непрерывного образования библиотекарей ведущее место занимает;

- заочное обучение;
- разработка и практическое применение технологий самообразования;
- самоанализ своей деятельности;
- знание стандартов (СИБИД и ИСО 9000).

Подход к комплексному использованию библиотечных стандартов СИБИД и ИСО 9001-2001 дал предварительный анализ мнений широкого круга специалистов для достижения большей совместимости. Постоянно ускоряющиеся изменения потребовали инициативы и постановки ключевых вопросов;

- как обеспечивать функционирование системы библиотечного менеджмента и помогает ли наличие такой системы в текущей работе и достижении поставленной цели;
- как выявить и согласовать разные требования стандартов с библиотечными процессами;
- как установить уровень делового совершенства с анализом достигнутых результатов.

Управление знаниями и информацией обязательное условие для предупреждения проблем в области качества.

Измерение, анализ и сравнение достигнутых результатов позволили в организации бенчмаркинга найти свой опыт.

Бенчмаркинг для нас - это возможность увидеть показатели эффективности процессов в качестве приоритетных в сравнении с образцовыми. Рассмотрим на примере. Расширение площадей отдела

комплектования, техническая оснащённость, позволит ввести электронное комплектование и выполнить четыре критерия бенчмаркинга для его лучшего функционирования:

- дополнительное финансирование;
- удовлетворённость потребителя;
- эффективность внутренних процессов и услуг;
- творческие способности сотрудников.

Библиотечный бенчмаркинг ясно показывает, что информационно-библиотечные услуги должны соответствовать ожиданиям пользователя и даже превосходить их. Лучшие результаты может дать только самооценка, сделанная каждым сотрудником и отделом в целом.

Самооценка по 7 основным критериям показывает следующее:

1. лучшие деловые показатели;
2. управление знаниями;
3. управление процессами;
4. стратегическое планирование;
5. ориентация на интересы;
6. работа во взаимодействии с сотрудниками;
7. лидерство.

Анализ успеха других библиотек, измерение достигнутых результатов и самооценка позволяют представить библиотечный бенчмаркинг как процесс открытия нового, источник прорыва. Это дает нам возможность получить новые знания, провести анализ целей, основанный на процессном подходе в своей деятельности.

На чём сосредоточены наши улучшения?

В сфере качества - работать на пользователя, учитывая его интересы и сервис услуг, опираться на командный принцип работы сотрудников. Основное внимание сосредоточить на приложении знаний и их внедрение в практику работы. Это руководящие принципы работы нашей библиотеки. Библиотечный бенчмаркинг позволяет выполнять требования пользователя быстрее, т. к. библиотекари знают своих потребителей, знают свои процессы. По востребованности услуг научная библиотека СтГАУ обладает:

- видением того, «где мы сейчас» и того « где мы хотим быть»;
- внутренней потребностью к постоянным улучшения и изменениям.

Миссия библиотеки заключается в широком обмене опытом и в глубоком донесении полученных результатов через СМИ, включая профессиональные журналы, бюллетень РБА, собственные издания — газету и журнал, сайт.

Поэтому так серьезно анализируются реальные позиции сайта библиотеки, методика его составления и статистика. Позиция библиотечного сайта в университете неуклонно повышается. Посещаемость сайта, не только главной его страницы, глубина просмотра, путеводитель по Интернету дают повод для размышления.

Сколько страниц сайта было изучено пользователями?

Какое количество страниц важно для пользователя?

Количество страниц, которое приходится на одного пользователя?

Чем определяется прозрачность статистики сайта?

Качество такого ресурса как сайт требует ежедневного обновления и активной раскрутки, ведь мы делаем ставку на его посещаемость. Увеличение его аудитории должно соответствовать требованиям и умениям пользователей нашего сайта. Популярность сайта растет, специализированность и дизайн развиваются и в целом соответствуют вузовским сайтам. Единственный недостаток (или достоинство?) он в постоянном проекте. И предложения от сотрудников поступают и поступают. Мы знаем, как максимально эффективен сайт, если быстрота, информативность, доступность, удобство пользования - перевешивают его недостатки. Анкетирование позволяет найти альтернативы. Сайт научной библиотеки выступает инструментом для совершенствования и рационализации дополнительных процессов. Он обладает богатым набором функциональных средств и возможностей. Сайт служит не только источником информации для пользователей, но и гибким инструментом обобщения, анализа, аккумуляции данных о библиотеке. Сайт даёт объективную и всестороннюю картину деятельности библиотеки. Именно сайт даёт ключевые преимущества НБ СтГАУ:

- возможность поддержки различных моделей деятельности, имиджа, рекламы, многоплановый анализ деятельности, в том числе с использованием справок и отчетов;
- прогноз движения библиотеки, анализ и самоанализ деятельности, контроль опыта лучших библиотек;
- полный библиотечный контроль процессов и операций труда;
- отчетность по процессам;
- ускорение делового совершенствования;
- развитие современной платформы идей, передовые методы и инструменты библиотечно-информационных разработок;

В итоге, научная библиотека как неотъемлемая часть образовательного пространства университета обеспечивает

информацией и комплексом услуг научный и учебно-воспитательный процессы:

- готовит предложения по вопросам формирования библиотечного информационного пространства, а также участвует в их реализации;
- предоставляет все виды информации, новые издания, полученные библиотекой, организует выставки, участвует в мероприятиях университета;
- оперативно информирует через сайт, электронный каталог, списки литературы;
- организует оперативное и качественное информационное обеспечение учебного процесса университета;
- организует и обеспечивает методическое взаимодействие между библиотеками.

Единое информационное пространство университета требует поддерживать основные системные характеристики НБ СтГАУ:

- открытость;
- техническая оснащенность;
- установка на электронную библиотеку.

Значительно повышают устойчивость работы НБ СтГАУ её приоритеты:

- индивидуальное сервисное обслуживание пользователей (информационно-библиотечные услуги должны соответствовать ожиданиям пользователя и даже превосходить их);
- качество информационных ресурсов (монографии, учебники и учебные пособия с грифами различных ведомств);
- область совершенствования (уровень делового совершенства - 25 баллов результативности по основным показателям Отчета).

НБ СтГАУ, в рамках направления автоматизации документооборота по деловому совершенству осуществляет:

- построение системы делопроизводства ДС;
- консультации как ОМЦ;
- разработку новых моделей ДС.

Специфическая точка зрения состоит и в умении доносить новые информационные продукты и услуги до пользователя, отслеживая их востребованность и потребности.

Популярность различных способов поиска (обобщенные результаты за 2004 год):

- Интернет - 33%;
- Традиционный карточный каталог- 33%;

- Электронный каталог - 87%;
- Помощь консультанта - 44%;
- МБА - 5%;
- МАРС-71%;
- Выставки в читальных залах- 1%;
- Бюллетень новых поступлений — 51, 5%;
- Справочная служба (библиографы) - 45%
- Списки литературы - 8,2%;
- Указатели библиографические - 16%.

Руководство библиотеки и сотрудники эффективно используют статистику для решения сложных проблем, и когда необходимо выполнить требования АИБС MARK-SOL, и в режиме отдельно взятой библиотечной операции и общего информационного процесса.

Библиотечное видение 2005 года - юбилейное. Ценности и традиции библиотеки сохраняются и умножаются. Ценности выступают на первый план:

- сотрудники;
- обеспечение удовлетворенности потребителей за счет дополнительных услуг;
- привлечение молодых специалистов на должности заведующих отделами;
- всегда предпочтение действиям, дающим немедленный эффект.

Традиции библиотеки совместно с её ценностями подчеркивают достижения, опыт и итоги деятельности в юбилейный год. Доказательством служат страницы истории этапов развития библиотеки в новой юбилейной книге - 75 лет университету «Листая страницы истории». Конкурс «Самый читающий факультет» и «Самый читающий студент» создали еще один благоприятный имидж библиотеке в университете.

Настоящий научно-практический семинар содействует процессу проведения бенчмаркинга библиотеками Юга России. Доказательством может служить проект научно-практического семинара:

1. Научно-практический семинар организован по актуальной теме «Библиотеки вузов ЮФО. Опыт работы».
 2. Определены возможные партнеры.
 3. Получено специальное приглашение.
 4. Выявлены образцы передового опыта.
 5. Собраны данные.
- б. Ускорена адаптация предложенных материалов к специфике **своей** библиотеки.

7. Произведен свободный обмен идеями и информацией.
8. Выявлен рост делового совершенства.
9. Активное профессиональное общение.
10. Получены положительные результаты.

Открытый разговор профессионалов является хорошим стимулом для укрепления командного состава каждой библиотеки и достижения большей совместимости. Примером тесного сотрудничества может стать создание совместной рабочей группы по библиотечным проблемам. Пересмотрен и утвержден новый раздел отношений по обмену информацией. Все библиотеки выступили как заинтересованные партнеры, которые могут работать в кооперации общих проблем. В итоге выработали свою классификацию библиотечно-информационных ресурсов:

- *по типу физической природы - информационные;*
- *по характеру расхода - постоянно-используемые;*
- *по профилю доступности - постоянно доступные.*

Для выполнения этого условия библиотекам необходимо оперативно создавать и предлагать новые информационные продукты и услуги, постоянно изучать требования пользователей. В рамках семинара библиотеки могут:

1. Расширить программу партнёрства.
2. Создать начальные элементы инфраструктуры библиотечного переустройства для работы в режиме электронного комплекса.
3. Подготовить научно-методические разработки.

К моменту написания настоящей статьи был проведен еще один семинар «Библиотека - сердце информационного общества». Получены значительные объёмы полезной информации. В целом все собравшиеся библиотеки на сегодняшний семинар имеют тенденцию к повышению своих деловых оценок. Это подтвердили конкретные выступления. В среднем все библиотеки повысили уровень своего делового совершенства на 20- 25 баллов. Семинар даёт новый прогресс в движении библиотек к поставленной цели - достижению мирового уровня делового совершенства.