

От библиографической службы библиотеки
к системе информационного обслуживания
населения
Санкт-Петербурга библиотеками
Корпоративной сети общедоступных библиотек.

М. Н. Сухарева
Начальник Управления библиографическими
информационными службами
ЦГПБ им. В.В. Маяковского



Концепции обслуживания населения СПб общедоступными библиотеками на 2009-2025 гг

Цель :

«Создание единого информационного пространства Санкт-Петербурга и устранение имеющегося в настоящее время противоречия между обособленной работой библиотек и необходимостью населения иметь доступ к библиотечно-информационным услугам и ресурсам по месту работы, отдыха и жительства»

Задачи

- ✓ - принятие общих принципов сотрудничества на организационном этапе развития корпорации;
- ✓ - объединение библиотек в единую компьютерную сеть;
- ✓ - представление на едином сервере сводных каталогов и иных корпоративных ресурсов;
- ✓ реализация общегородских читательских сервисов (единый читательский билет, электронная доставка документов, виртуальная справка, бронирование документов)
- ✓ Создание системы информационного обслуживания жителей СПб библиотеками КСОБ



В рамках реализации **Концепции обслуживания населения СПб
общедоступными библиотеками на 2009-2025 гг**
и решения задачи **создания системы информационного обслуживания жителей
СПб библиотеками КСОБ**
разработан и внедрен
Стандарт информационно-библиографического обслуживания (ИБО):

- **11 обязательных услуг для всех библиотек КСОБ;**
- **ИБО - сквозной процесс для всех отделов обслуживания**
требуется вовлечения широкого круга библиотечных специалистов (сотрудники библиографических служб, краеведческих отделов, абонемента, читальных залов, медиатек...);
- **Трехуровневая система информационно-библиографического обслуживания** характеризуется различием требований к полноте предоставляемой информации на разных участках обслуживания читателей

ЗАДАЧИ:

- Регламентация обязательного минимального ассортимента услуг во всех библиотеках Корпоративной сети.
- Единство понимания содержания, полноты исполнения и критериев оценки услуг.
- Обеспечение определенного уровня качества информационного обслуживания во всех библиотеках КСОБ.
- Разработка и внедрение сопоставимых статистических показателей информационного обслуживания

Управление системой информационно-библиографического обслуживания

Организационная структура

- **Организационно-административное управление.**

 - Секция сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ**

 - подготовка решений и рекомендаций по вопросам организации информационно-библиографической работы, разработка и продвижение Стандарта ИБО

 - Администрация ЦБС, методические советы при директоре**

 - разработка и внедрение решений, определение приоритетов развития ЦБС и статуса справочно-информационной деятельности, внедрение стандарта ИБО

- **Контроль качества.**

 - Комиссия при Секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ.**

 - анализ статистических показателей;
 - аудит информационно-библиографического обслуживания;

- **Методическая поддержка. Обучение специалистов.**

 - Управление библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского – методический центр в области информационно-библиографического обслуживания КСОБ:**

 - разработка методической и учетной документации;
 - Организация работы Секции сетевого обслуживания КНТС, семинаров и обучающих занятий (тренингов), консультаций, стажировок;

 - Библиографические службы библиотек-участниц КСОБ:**

 - организация процесса ИБО как сквозного во всей ЦБС;
 - методическое обеспечение, организация статистического учета и контроля ИБО в библиотеках ЦБС.



Организационно-административное управление

Постоянно действующая Секция сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ

- подготовка решений и рекомендаций по вопросам организации информационно-библиографической работы, разработка и продвижение корпоративных информационных технологий в соответствии со Стандартом ИБО

Сетевые корпоративные технологии предоставления услуг

- многоуровневая координируемая модель СБО
- удаленный доступ к лицензионным БД
- корпоративный доступ к лицензионным БД
- виртуальное СБО
- информационно-сервисные услуги (ЭДД, АМБА, бронирование)

В период с 2012 по 2016 гг. приняты изменения и дополнения:

- - примерный список регламентирующих документов по информационно-библиографической деятельности;
- - паспорт информационно-библиографического обслуживания в библиотеке;
- - дополнения в основной текст Стандарта в содержательное наполнение номенклатуры обязательных по Стандарту услуг в связи с введением новой услуги: «Дистанционный доступ читателей к лицензионным базам данных - «Виртуальный читальный зал»
- - перечень основных требований к единообразному представлению сведений об информационных продуктах и услугах на сайтах библиотек корпорации
- - нормы времени на основные процессы СБО



Организационно-административное управление Администрация ЦБС, методические советы при директоре

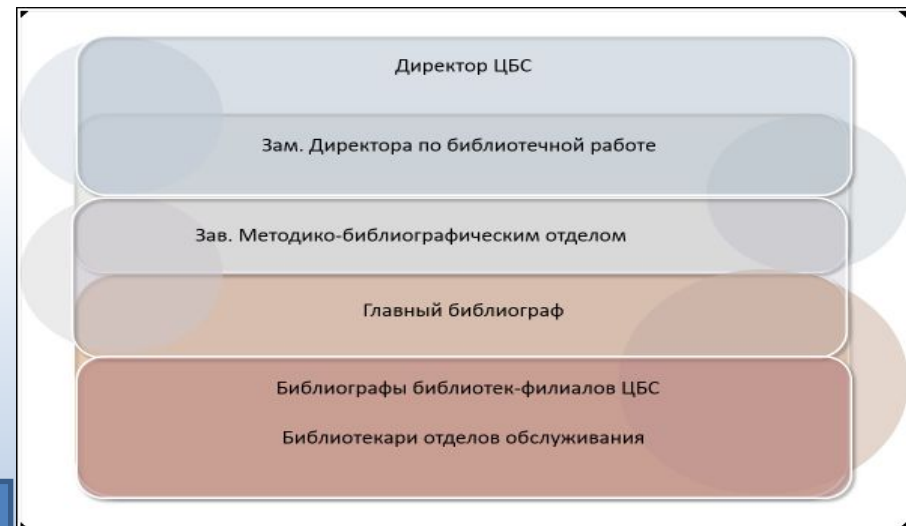
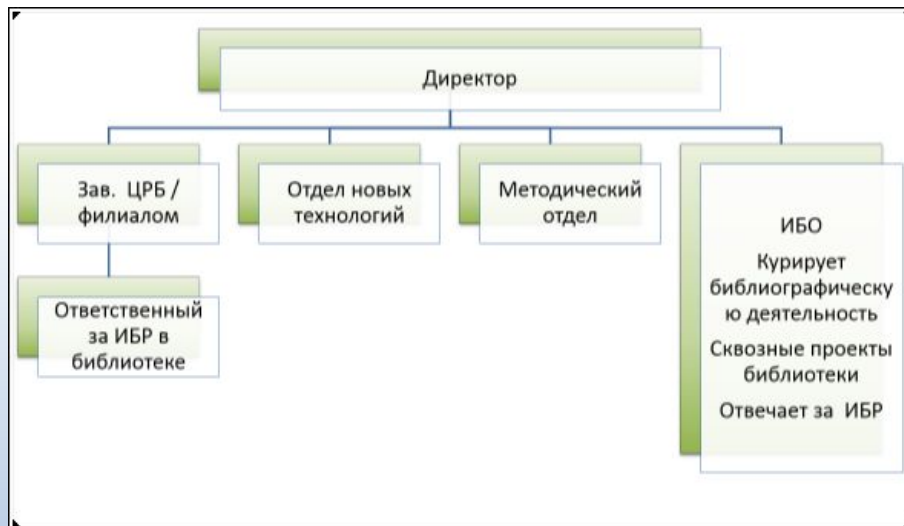
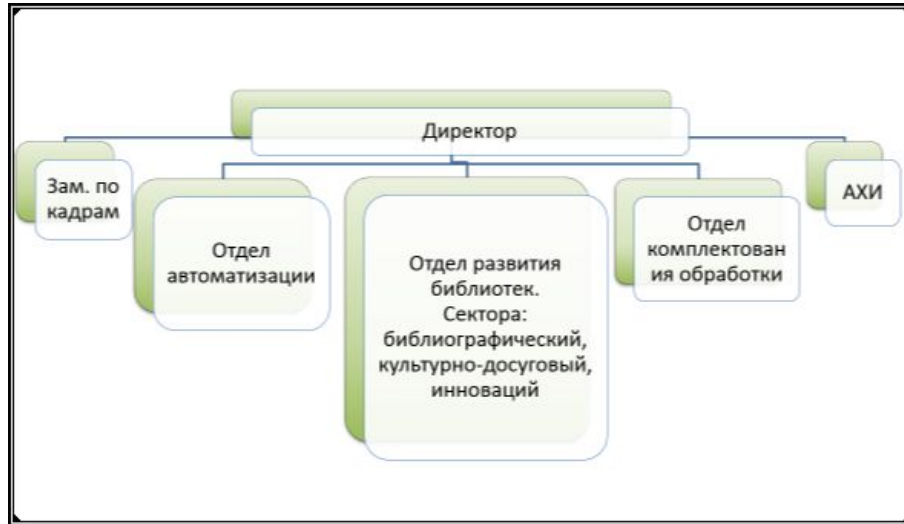
- разработка и внедрение решений, определение приоритетов развития ЦБС и статуса справочно-информационной деятельности, внедрение стандарта ИБО

Факторы влияния

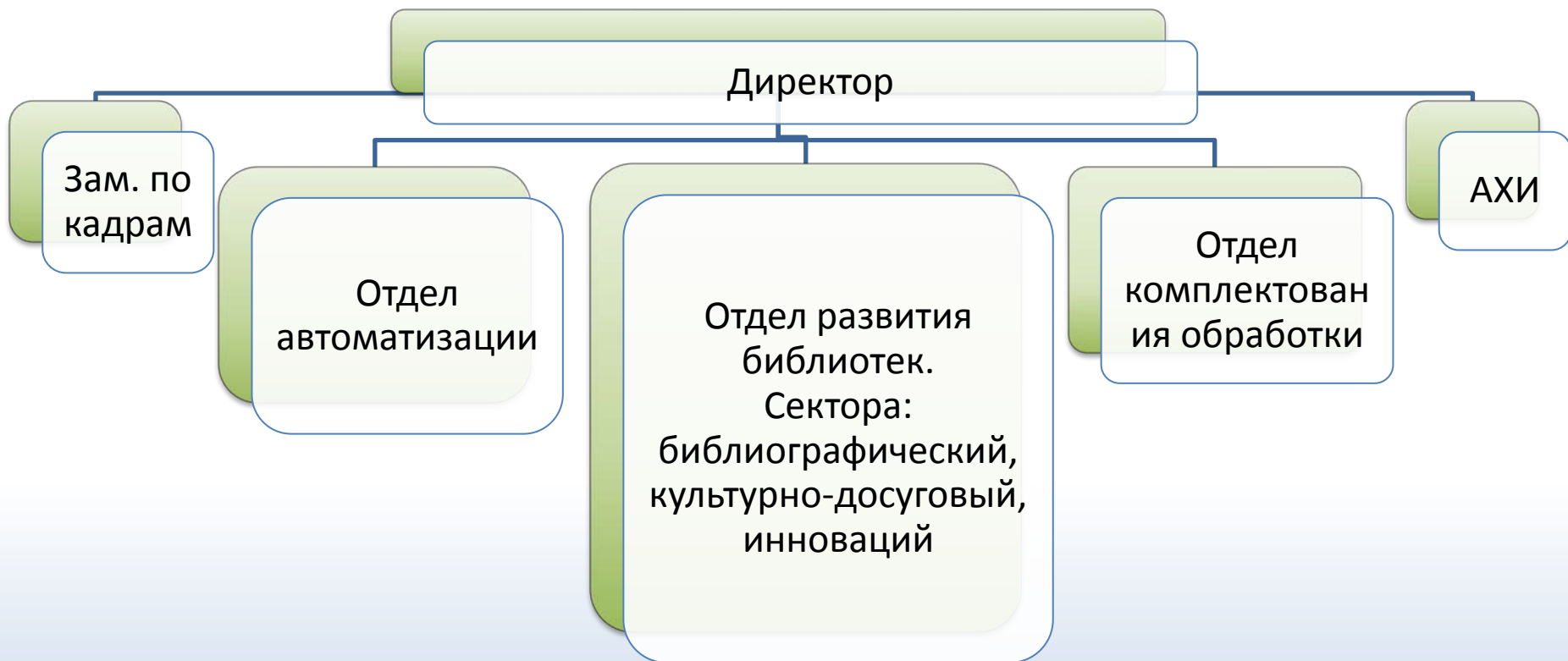
- Различный подход к управлению информационно-библиотечной деятельностью районной/городской администрации;
- Географический фактор (социокультурный климат района, близость к потенциальным пользователям, расположение филиальной сети).
- Ресурсный фактор (кадровые, финансовые, информационные, технические);
- сложившиеся традиции;
- деловой климат библиотеки
- мотивация специалистов

Системы управления библиографической службой ЦБС

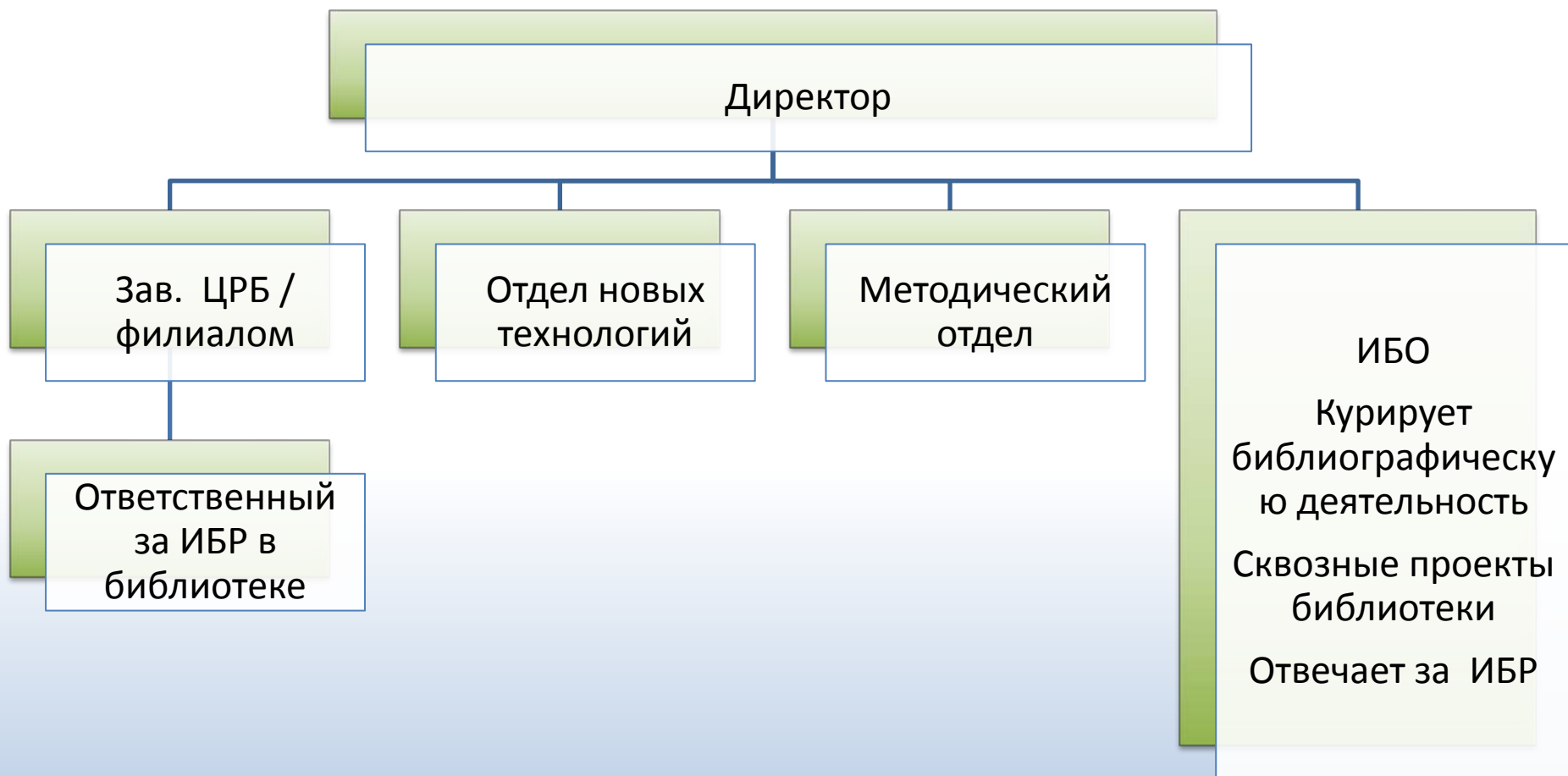
ЦБС



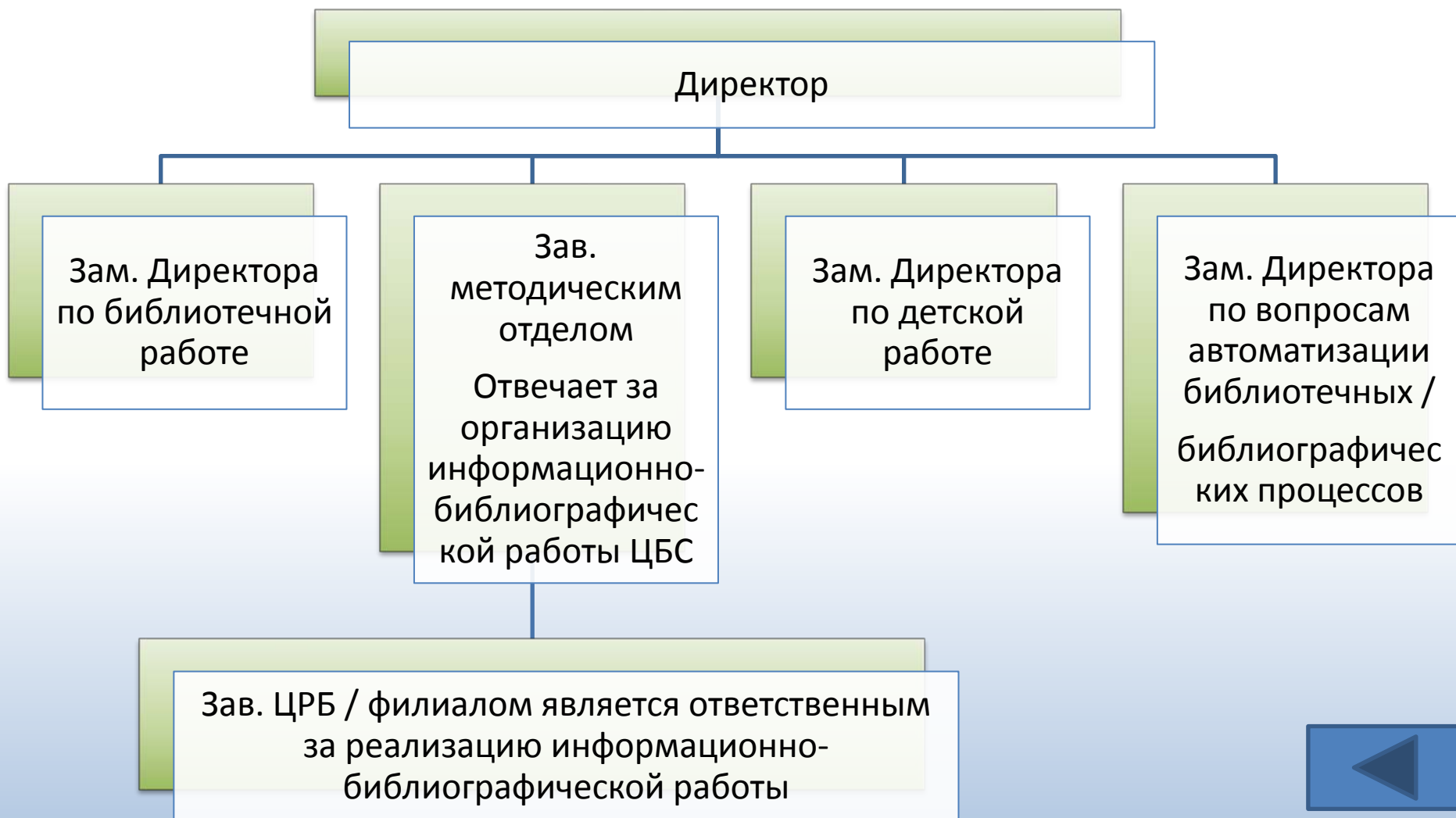
Система управления библиографической службой ЦБС. Вариант 1



Система управления библиографической службой ЦБС. Вариант 2



Система управления библиографической службой ЦБС. Вариант 3



Система управления библиографической службой ЦБС

Вариант 4

Директор ЦБС

Зам. Директора по библиотечной работе

Зав. Методико-библиографическим отделом

Главный библиограф

Библиографы библиотек-филиалов ЦБС

Библиотекари отделов обслуживания



Контроль качества

Постоянно действующая комиссия при Секции сетевого обслуживания пользователей КНТС КСОБ

- анализ статистических показателей;
- аудит информационно-библиографического обслуживания;
- внедрение Паспорта информационно-библиографического обслуживания для каждой библиотеки-партнера.

Методическая поддержка. Обучение специалистов

Управление библиографическими информационными службами ЦГПБ им. В. В. Маяковского - методический центр в области информационно-библиографического обслуживания КСОБ:

- разработка методической и учетной документации;
- организация семинаров и обучающих занятий (тренингов), консультаций, стажировок;

Библиографические службы библиотек-участниц КСОБ:

- организация процесса ИБО;
- методическое обеспечение осуществления и статистического учета процессов информационно-библиографического обслуживания в своих библиотеках.



Система межбиблиотечного (корпоративного) обучения специалистов КСОБ СПб организации внутрибиблиотечного (корпоративного) непрерывного дифференцированного образовательного процесса (2016 год)

Тренинги, стажировки, индивидуальные и групповые консультации, наставничество

Проект	Кол-во прошедших обучение	Кол-во тренингов/занятий/консультаций
Электронная доставка документов	23	8
Корпоративная аналитическая библиографическая база данных (КАББД)	142	12
Служба виртуальной справки (СВС)	12	30
Внешние БД	423	56
Электронная библиотека	133	14

Корпоративное взаимодействие библиографических служб общедоступных библиотек (выводы):

- Выводит процесс организации ИБО на качественно новый уровень, соответствующий современным технологиям;
- Изменило статус библиографической службы ЦБС.
- Изменило отношение руководства библиотек к информационно-библиографической составляющей работы библиотек;
- Дало возможность оптимизировать трудозатраты библиографических служб;
- Ориентировано на конечного потребителя: дает возможность получить гарантированный перечень услуг сопоставимого качества в любой из 199 библиотек Корпорации.

Созданная система управления комплексным процессом информационно-библиографического обслуживания способствует эффективности работы всей сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.

Благодарю за внимание!

Сухарева Марина Николаевна,
нач. Управления библиографическими
информационными службами
ЦГПБ им. В. В. Маяковского Санкт-Петербург

ibo@pl.spb.ru