

Государственное бюджетное учреждение культуры Рязанской области
«Рязанская областная универсальная научная библиотека
имени Горького»

**Самооценка деятельности
муниципальных библиотек Рязанской области
в 2016 году**

Рязань
2016

Составитель:

С. А. Антоненко, главный научный сотрудник научно-методического центра

Самооценка деятельности муниципальных библиотек Рязанской области в 2016 году / ГБУК РО «Библиотека им. Горького»; сост. С. А. Антоненко. – Рязань, 2016. – 16 с.

В 2014 году отчеты по самооценке деятельности были составлены 12 центральными библиотеками муниципальных образований области: Кадомской, Шацкой, Александро-Невской, Спасской, Старожиловской, Чучковской, Михайловской, Милославской, Захаровской, Рязской библиотеками, ЦГБ г. Касимова, ЦГБ г. Рязани.

В 2015 году самооценку представили еще 9 центральных библиотек муниципальных образований области: Ермишинская, Клепиковская, Кораблинская, Пителинская, Пронская, Путятинская, Сапожковская, Скопинская, Шиловская.

В 2016 году самооценку провели Касимовская центральная районная межпоселенческая библиотека, Рыбновская, Рязанская районная межпоселенческая библиотека, Сараевская, Сасовская районная, Ухоловская центральная районная библиотека.

В результате работы жюри были определены лучшие библиотеки в проведении самооценки своей деятельности:

№ п/п	Наименование библиотек	Балл	Место
1	Касимовская ЦРМБ	182	1
2	Рыбновская ЦБ	116	4
3	Рязанская МЦРБ	124	3
4	Сараевская ЦБ	89	6
5	Сасовская ЦБ	142	2
6	Ухоловская ЦБ	115	5

При составлении отчета были даны краткие характеристики библиотек, представлены схемы структуры библиотеки и заполнены разделы по критериям:

1. Лидирующая роль руководства по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки. Здесь был показан вклад руководителей библиотек и библиотечных систем в обеспечение качества деятельности и услуг библиотек. Руководители составили и приняли документ под названием «Политика в области качества...» (Ухоловская, Рязанская, Рыбновская ЦБ), нацелили библиотечный коллектив на реализацию выработанных стратегий.

Ежемесячно проводятся мониторинги качества услуг для населения, о результатах составляются отчеты для учредителя (Рязанский и другие районы).

Руководители библиотек иницируют сами или содействуют внедрению инноваций, направленных на повышение качества работы, в библиотечную деятельность. Они инициировали участие коллективов во всероссийских акциях «Библионочь», «Ночь искусств», «Виртуальный концертный зал» и других.

По инициативе руководителей в районах проводятся библиотечные конкурсы.

Развивается социальное партнерство библиотек с учреждениями культуры, образования, здравоохранения, отделом социальной защиты населения, Советом ветеранов, краеведами, писателями, литературными объединениями и др.

За активное участие в социально значимых акциях, разработку и реализацию проектов, высокое качество работы сотрудники библиотек получают надбавки, премии, награждаются грамотами и благодарностями, выдвигаются на поощрение вышестоящими органами: управлениями и отделами культуры, министерством культуры и туризма Рязанской области, правительством Рязанской области, Министерством культуры РФ.

2. Политика и стратегия в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки. Политика и стратегия строится в соответствии с социально-политической, экономической, культурной ситуацией, сложившейся в стране, регионе, районе, а также с современными тенденциями развития библиотечного дела в стране. В этом критерии был представлен опыт по приведению деятельности библиотек в соответствие ожиданиям реальных и потенциальных пользователей, в том числе с помощью регулярных исследований, опросов, разработки долгосрочных и среднесрочных планов и программ деятельности.

В целях разработки политики и стратегии в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотек изучается соответствующая документация, анализируются показатели деятельности библиотек по итогам работы за квартал, полугодие, год, изучается мнение пользователей о качестве библиотечного обслуживания, материалы по теме из интернета и профессиональной литературы.

Библиотечная документация – «Политика в области качества...», правила пользования библиотекой, планы мероприятий, прејскуранты, графики работы библиотек, инструкции – представлена для читателей на информационных стендах и сайтах, вся документация изложена понятным языком.

Все сотрудники библиотек ознакомлены с муниципальным заданием на услуги и работы библиотек, с показателями и требованиями «Дорожной карты», в которой прописаны основные показатели развития библиотек, мероприятия по совершенствованию оплаты труда и по повышению качества работы.

Политика в области качества обсуждается на Совете при директоре и вывешивается на информационных стендах для сотрудников и читателей в структурных подразделениях. На сайтах библиотек и их учредителей публикуются планы библиотечной деятельности. На страницах местных газет, а также библиотечных («Ваша библиотека» Лашманской СБ Касимовского района) ведется информирование населения о планах и результатах библиотечной деятельности.

Примечателен опыт сотрудников Сасовской библиотеки, которые провели опрос жителей города. Они задавали один вопрос: «Как пройти в

библиотеку?» Выяснилось, что почти половина респондентов не знает, где находится библиотека. В ходе акции все респонденты получили закладки с реквизитами библиотеки и перечнем библиотечных услуг. В опросе студентов Сасовского индустриального техникума было выявлено, что 50 % респондентов обращаются в библиотеку за литературой в помощь учебе, а также читают фантастику, детективы, любовные романы. Только 6 % респондентов увлекаются классической литературой.

В анкетировании проведенном Рыбновской ЦБ было выявлено, что только 20 % респондентов полностью удовлетворены качеством библиотечных фондов, 80 % респондентов удовлетворены частично.

50 % респондентов обращаются в библиотеку с целью получения художественной литературы, 20 % – хотели бы получать информацию по истории.

3. Использование потенциала сотрудников для обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки. Представлены инициативы конкретных сотрудников по внедрению инноваций в библиотечную деятельность и примеры адекватной реакции руководства, заключающейся в поощрении по результатам оценки деятельности каждого сотрудника. Стимулирование качественного и эффективного труда, своевременно реализованная система повышения квалификации работников библиотек способствуют повышению качества работы и библиотеки в целом. Руководители библиотек при подборе персонала учитывают его профпригодность, уровень квалификации, профессионализм и личностные характеристики. На работу принимаются сотрудники грамотные, начитанные, умеющие работать с людьми.

Многие библиотеки проводят конкурсы для библиотекарей, например, в Сасовской ЦБ – в 2015 г. – «Лучший читатель года» и «Литературно-музыкальная композиция о Великой Отечественной войне», в 2014 г. – конкурс сценариев «Забытые страницы Первой мировой» и т.п.

Библиотекари проходят переподготовку (Сараевская ЦБ), обучаются на курсах повышения квалификации, широко распространено наставничество, работают школы молодых (начинающих) библиотекарей, школы профессионального мастерства, школы компетентного библиотекаря (Сасовский район).

Как правило, миссия и цели деятельности библиотек приняты и одобрены всеми сотрудниками и каждый старается внести свою лепту в общее дело. В составы Советов при директоре межпоселенческих библиотек входят заведующие структурными подразделениями ЦБ и сельскими библиотеками (в Сасовском районе – руководители Темгеновской и Малостуденецкой СБ). Идеи и инициативы сотрудников по улучшению качества деятельности библиотеки обсуждаются, наиболее рациональные из них вносятся в планы работы библиотек. Библиотекари получают надбавки за выслугу лет, установлены персональные коэффициенты за качество выполняемой работы, за внедрение инновационных форм в деятельность библиотек, использование компьютерной техники в работе.

В целях стимулирования труда и социальной защиты работников в Сасовском районе введены три оплачиваемых дня по болезни без оформления больничного листа; в Касимовском районе – сокращенная рабочая неделя для женщин в сельских библиотеках, во всех районах – дополнительные оплачиваемые отпуска, оказание материальной помощи в трудной жизненной ситуации и т.п.

В Ухоловском районе специалистов с библиотечным образованием всего 44 % из числа сотрудников библиотек, в Рыбновском – 54 %.

Коллективы библиотек поощряются и награждаются за качественную профессиональную деятельность, высокие показатели работы: награждаются почетными грамотами управлений культуры, глав районов, министерства культуры и туризма Рязанской области, грамотами губернатора области и другими.

Лучшие сельские библиотеки и библиотекари выдвигаются на конкурс министерства культуры и туризма Рязанской области «На выплату денежного поощрения лучшим муниципальным учреждениям культуры, находящимся на территориях сельских поселений Рязанской области и их работникам». Конкурс выигрывали, например, Малостуденецкая, Кошибеевская, Алешинская и Огарево-Почковская СБ Сасовского района. Малостуденецкая библиотека и сотрудник этой библиотеки Н.Н. Журавлева были признаны лучшими, и на полученные 100 тысяч призовых рублей было приобретено оборудование, компьютерная техника в библиотеку.

В 2014 году победителем районной акции «Народное признание» в Сасовском районе стала Н.Н. Журавлева, главный библиотекарь Малостуденецкой библиотеки; в номинации «Твори добро» отмечены библиотекари Кошибеевской СБ В.В. Гаркушина и Берестянской библиотеки И.Л. Логаш. Почетными грамотами сельских поселений отмечены 10 сотрудников сельских библиотек района.

К общероссийскому Дню библиотек приурочены экскурсии по Рязанской области, другим регионам страны. К примеру, сасовские библиотекари посетили города Владимир и Касимов, музей-усадьбу М.Ю.Лермонтова в Тарханах (Пензенская область).

В качестве областей, в которых можно ввести улучшения, в Ухоловском районе – получение библиотечного образования молодыми сотрудниками библиотек; в Сасовском районе отмечается, что с внедрением новых информационных технологий необходимо обучение сотрудников компьютерной грамотности, работе по созданию презентаций и т.п.

4. Рациональное использование ресурсов. Проанализировано состояние финансовых, информационных, материально-технических ресурсов библиотек.

В процессе планирования деятельности на год составляется бюджет рабочего времени на каждого сотрудника библиотеки.

Ежегодно в октябре месяце формируется бюджет каждой центральной (межпоселенческой) библиотеки (ЦБС) на предстоящий год с постатейной разбивкой, составляется план финансово-хозяйственной деятельности.

Планируются и осуществляются платные услуги населению, за счет которых приобретаются расходные материалы и канцелярские товары.

Процесс управления закупками осуществляется на основе ФЗ-44. Имущество библиотек находится в муниципальной собственности районов и передано библиотекам в оперативное управление на основании постановлений глав районов. Земельные участки предоставляются на правах постоянного (бессрочного) пользования.

К сожалению, во многих библиотеках снижается объем финансирования комплектования фондов. Например, в Касимовском районе финансирование подписки на периодику из муниципального бюджета в 2015 году составило 94 % от суммы финансирования подписки в 2014 году, а в 2016 году – 72 % от уровня 2014 года. Объем фондов в районе за 2 года уменьшился на 8193 экз. (3,6 %).

Стабильно финансируются только заработная плата и коммунальные платежи. На развитие библиотек используются внебюджетные средства, в том числе с помощью участия в конкурсах проектов.

Так, в Касимовском районе на средства государственной программы Рязанской области «Развитие культуры и туризма» ежегодно модернизируется 1 сельская библиотека: 2014 г. – Гиблицкая, 2015 г. – Токаревская, 2016 г. – Селизовская. На денежные средства из федерального бюджета, выделенные на проведение мероприятий по подключению сельских библиотек к сети интернет и развитие системы библиотечного дела с учетом задачи расширения информационных технологий и оцифровки модернизированы в 2014 году Новодеревенская СБ, в 2015 году – Погостинская СБ.

Сельские библиотеки области ежегодно принимают участие в конкурсе министерства культуры и туризма Рязанской области «На выплату денежного поощрения лучшим муниципальным учреждениям культуры, находящимся на территориях сельских поселений Рязанской области». В Касимовском районе победителями стали в 2014 году – Подлипкинская СБ, в 2015 году – Китовская СБ, в 2016 году – Дмитриевская СБ. В Рязанском районе в 2014 году – Полянская СДБ. В Сасовском районе – Малостуденецкая СБ и другие.

В Сасовском районе в 2014 году модернизированы Каргашинская и Кустаревская СБ, в 2015 году – Глядковова СБ.

За счет грантов Фонда М. Прохорова в 2012-2013 гг. в Сасовской ЦБ реализован проект «Клуб педагогических дискуссий» (700 тысяч рублей), в Малостуденецкой сельской библиотеке – «Сельская театральная студия в интерьере библиотеки» (300 тысяч рублей).

В 2015 году из бюджетов сельских поселений Рязанского района для Екимовской СБ приобретен проектор на сумму более 38 тысяч рублей, для Искровской СБ – проектор, принтер, фотокамера на сумму около 70 тыс.

рублей; для Вышетравинской СБ – принтер, фотокамера, телефонный аппарат с факсимильной связью на сумму 27,5 тыс. рублей.

Постоянную финансовую поддержку глав сельских поселений получают в Сасовском районе Каргашинская, Гавриловская, Демушкинская, Фроловская СБ и библиотека п. Придорожный. В Ново-Березовской сельской библиотеке на средства спонсоров расширена подписка на периодику: выписаны журналы «Мурзилка», «Сельская новь», «Маша и Даша».

В 2014 году к юбилею Сасовской ЦБ поступили пожертвования от ученых В.П. Петрова (10 тысяч рублей) и И.Д. Кленына (20 тысяч рублей) на приобретение книг для библиотечного фонда.

Библиотеки региона подключаются к корпоративной росписи периодики для создания краеведческой базы данных (сводного краеведческого каталога библиотек Рязанской области), все центральные муниципальные библиотеки участвуют в создании СКБРО, приступают к использованию удаленных информационных ресурсов – ЭБС «ЛитРес», к использованию «Мобильной библиотеки», позволяющей скачивать на мобильные устройства классическую литературу со специального стенда, оснащенного QR-кодом.

Укрепляется материальная база библиотек. Библиотеки переводятся в лучшие помещения (2014 г. – Кустаревская, Алешинская и Агломазовская СБ Сасовского района; 2015 г. – Кольдюковская, Токаревская и Погостинская СБ Касимовского района), оснащаются автоматической пожарной сигнализацией с системой оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре. В Касимовском районе в 2015-2016 гг. система установлена в 10 сельских библиотеках; в Рязанском районе – в 15 библиотеках. Центральные библиотеки оснащены энергосберегающими лампами (Сасовская, Рязанская ЦРМБ).

Для более эффективного управления технологиями выделены основные технологические процессы: обслуживание пользователей, работа с фондом, методическая деятельность и другие. На библиотечные процессы в Касимовском, Рыбновском районе разработаны технологические карты, в которых отражены библиотечные операции и нормы времени на их выполнение.

Информация о деятельности библиотек публикуется в местной периодике, на сайтах библиотек и учредителей, а также в АИС ЕИПСК в сети Интернет.

Библиотеки для составления годовой статотчетности работают в программе «Парус-Мониторинг.Web», что упрощает подведение итогов работы и делает прозрачной статистическую отчетность библиотек.

В качестве перспективных улучшений выделены такие предложения: экономить электроэнергию, для чего закупить энергосберегающие лампы для сельских библиотек; следить за температурным режимом в библиотеках с АОГВ; экономно расходовать потребление природного газа в ночное время и в выходные дни.

5. Управление процессами обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки. Приведены примеры процессов, способствующих повышению качества работы: своевременные анализы деятельности, опросы пользователей и населения, принятие мер по совершенствованию работы библиотек: внедрение новых технологий, автоматизации и компьютеризации библиотечного труда, правильное распределение обязанностей сотрудников и т.п. На основе анализа деятельности дается оценка эффективности работы библиотек. Определены наиболее важные технологические процессы для достижения наивысших результатов работы библиотек: обслуживание пользователей, формирование ресурсов библиотек, организация информационной деятельности. Составляются технологические карты на процессы, матрицы ответственности персонала за выполнение процессов.

Ярким примером совершенствования технологий является внедрение ПК OPAC-Global для участия в создании сводного каталога библиотек Рязанской области и сводного краеведческого каталога.

По результатам опроса учащихся школ и студентов Сасовская центральная библиотека перешла на наиболее удобный для пользователей график работы: с 8 до 18 часов без выходных дней и перерывов на обед. По просьбе родителей, учителей и детей в центральной библиотеке открыт сектор детской литературы.

В результате анализа картотеки неудовлетворенного спроса принимаются меры по докомплектованию литературой библиотечных фондов. Например, в Сасовской ЦБ было приобретено около 100 книг.

Оценка эффективности и результативности деятельности осуществляется на основе сравнительного анализа показателей работы библиотек за определенный период.

6. Удовлетворенность потребителей качеством деятельности и услуг библиотеки. Большинство библиотек проводят опросы читателей и жителей с целью выявления их отношения к библиотеке, информационных и культурно-досуговых потребностей и т.п. Во всех библиотеках имеются «Книги отзывов и предложений», в которых посетители библиотеки и ее мероприятий оставляют записи, характеризующие уровень качества библиотечных услуг и продуктов.

По результатам опроса жителей Сасовская библиотека перешла на работу без выходных дней.

Касимовская библиотека в результате опроса пользователей выяснила, что более 45 % респондентов посещают библиотеку в целях организации своего досуга, почти 37 % – для получения литературы в помощь учебному процессу. Остальные обращаются в библиотеку для получения информации в помощь профессиональной деятельности. Практически все респонденты (97 %) довольны культурой обслуживания и компетентностью сотрудников библиотеки. 5 % не удовлетворяет комфортность условий работы в библиотеке, 7 % не удовлетворены информационными ресурсами, 2 % не удовлетворяет качество библиотечных мероприятий.

15 % из числа анкетированных Ухоловской ЦБ в свободное время читают книги и периодические издания, 40 % – участвуют в массовых мероприятиях, организуемых библиотеками, 73 % хотели бы получать необходимую информацию в библиотеке, 95 % посоветовали библиотеке своевременно приобретать новые книги.

По результатам опроса, организованного Рыбновской ЦБ, 82 % респондентов удовлетворены качеством работы библиотек, 89 % – качеством библиотечного обслуживания, 91 % – качеством проводимых мероприятий, 96 % – оперативностью обновления информации на сайте библиотеки.

В результате опроса в Рязанском районе выявлено, что распорядок работы библиотек удовлетворяет население. Для выполнения запросов пользователей используются электронные ресурсы, копировальная техника, внутрисистемный обмен. Сотрудники библиотек внимательны к читателям. Более 60 % библиотек достаточно комфортны для жителей района, многие пользователи – пожилые, инвалиды и т.п. – обслуживаются библиотекарями на дому.

В качестве возможностей для улучшения отмечена необходимость своевременного регулярного проведения мониторинга удовлетворенности пользователей библиотек услугами и ресурсами. Предстоит также создавать более комфортную среду для обслуживания инвалидов, обеспечивать их специализированными информационными ресурсами. Не всегда удовлетворяет пользователей качество фондов сельских библиотек, малочисленность выписываемых периодических изданий.

7. Удовлетворенность сотрудников работой в библиотеке. Анкетирование сотрудников выявило их отношение к труду, оценку деловой атмосферы, сложившейся в библиотеке. В целом обстановка в библиотеках оценивается как деловая, нацеленная на результат. Каждый сотрудник ответственно выполняет возложенные на него обязанности, что позволяет библиотеке успешно выполнять свою миссию и стратегию, а также планы деятельности.

По результатам анкетирования в Ухоловской ЦБ выявлено, что 13,2 % сотрудников библиотек района не удовлетворены отношениями в коллективе и рабочей обстановкой.

64 % сотрудников Касимовской библиотеки (с филиалами) удовлетворены оплатой труда; 13 % – не удовлетворены своей зарплатой. Все сотрудники удовлетворены условиями труда, большинство работников устраивает график работы.

В результате анкетирования сотрудников в Рыбновском районе было выявлено, что их привлекает в библиотечной работе творческий характер работы в целом (46 % сотрудников), возможность «общения» с книгой (42 %), возможность повышать свой культурный и профессиональный уровень (61 %), возможность реализовать свой интеллектуальный потенциал (32 %), общение с людьми (66 %), доступ к информации (68 %) и т.п. В качестве причин неудовлетворенности работой в библиотеке было указано:

недостаточная заработная плата (85 % респондентов), отсутствие возможностей карьерного роста (70 % респондентов), большая эмоциональная нагрузка (60 %), непрестижность профессии (50 %) и т.п.

По результатам опроса сотрудников библиотек Рязанского района выяснено, что они хорошо информированы о стратегии и тактике библиотеки, удовлетворены возможностью работы в новой информационной среде, внедрением новых информационных технологий, возможностью использования в работе интернета и электронной почты.

По результатам анкетирования сасовских библиотекарей было выявлено, что 95 % сотрудников удовлетворены содержанием и организацией труда, отношением к себе руководства, отношениями в коллективе. 5 % респондентов затруднились дать ответ об отношениях в коллективе, 98 % респондентов удовлетворены доступностью информации о библиотеке и результатах ее деятельности, 97 % специалистов удовлетворены распределением полномочий внутри коллектива. Всех сотрудников библиотек удовлетворяет занимаемая должность.

По итогам плановой аттестации все сотрудники библиотек подтвердили свое соответствие занимаемым должностям.

Сотрудники библиотек получают надбавки за стаж, за работу в сельской местности, за оказание методической помощи, и т.п. Помимо основного отпуска в районных библиотеках предоставляется дополнительный отпуск, в случае необходимости выделяется материальная помощь.

В качестве возможностей для улучшения в данном критерии зафиксирована необходимость выявления претензий сотрудников к организации их труда и своевременное устранение имеющихся недостатков в трудовой деятельности.

8. Влияние библиотеки на общество. О том, что работа библиотеки нужна местному сообществу, говорят не только сами библиотекари, представляя в отчетах свою информационную, образовательную, социокультурную деятельность, общественно полезные акции, но и органы власти, партнеры библиотеки, жители, читатели. Библиотеки отмечены на районных и городских Досках почета (2013-2014 год – Касимовская МЦРБ), внесены в Национальный реестр «Ведущие учреждения культуры России» (в 2015 г. – ЦРМБ Рязанского муниципального района). Библиотекари входят в составы социально значимых районных и городских комиссий, являются депутатами сельских поселений и т.п. Например, 5 сельских библиотекарей Сасовского района избраны депутатами сельских поселений. Директор Сасовской ЦРБ Т.И. Ромашкина возглавляет Общественный совет при администрации района.

Библиотеки – участники и инициаторы крупных акций по продвижению книги и чтения, по популяризации русской культуры, духовно-нравственному воспитанию молодежи. Касимовская МЦРБ активно участвует в организации областных литературных праздников и фестивалей,

посвященных землякам Евгению Маркину, Борису Шишаеву и др. Эта же библиотека ежегодно организует детский конкурс литературного творчества «Грамотное поколение». Ежегодно библиотекой проводятся Дни православной книги. В 2014 году проведен конкурс «Русское слово – русская слава». В центральной библиотеке прошел круглый стол «Слово – драгоценный дар», в библиотеках района – цикл мероприятий, посвященных 700-летию со дня рождения Сергия Радонежского, в 2015 году – 1000-летию преставления князя Владимира.

В Рязанской ЦРМБ создан Информационный центр профилактики правонарушений несовершеннолетних и молодежи, который организует акции, направленные на профилактику вредных привычек среди подростков и молодежи. Четверо сотрудников библиотек являются наставниками подростков, стоящих на учете в комиссии по делам несовершеннолетних.

Все библиотеки организуют детское чтение в летний период, проводят Недели детской и юношеской книги, что тоже не остается незамеченным широкой общественностью. В 2015 году в детских библиотеках прошел районный этап Всероссийского конкурса чтецов «Живая классика» (Ухоловская ДБ). При детских библиотеках (Ухолово) организуется группа продленного дня для школьников.

Абсолютно все библиотеки активно участвуют в мероприятиях, посвященных юбилеям и Дням городов, поселков, сел. В Сасовском районе в 2014 году широко прошли акции и библиотечные мероприятия, посвященные 85-летию Сасовского района, 95-летию Центральной библиотеки. Ежегодно на территории района проводятся Международные научные чтения, посвященные земляку, философу Н.Ф. Федорову.

Библиотеки работают по продвижению документов местного самоуправления среди населения, организуют информационные стенды, на которых своевременно размещают информацию об изменениях в законодательных актах различного уровня, развивают деятельность муниципальных информационных центров.

Центральные районные библиотеки организуют работу бесплатных юридических приемных в содружестве с Ассоциацией юристов России (Касимовский, Рязанский, Рыбновский, Сасовский районы), ведут информационную работу в период предвыборной кампании, проводят Дни пожилого человека, встречи с ветеранами Великой Отечественной войны. Как правило, такие мероприятия получают финансовую поддержку глав сельских поселений. Большое внимание уделяется обслуживанию инвалидов.

В Сасовской центральной библиотеке оформлена наружная информация (в окне) «Зачарованные чтением», из которой можно узнать о библиотечных мероприятиях, книжных новинках, услугах, увидеть фотографии активных читателей и известных лиц страны с советами о выборе книг.

Сасовская центральная библиотека работает ежедневно с 8 до 18 часов (без выходных дней). Такой график введен по просьбе жителей города и района.

Библиотеки Рязанского района по просьбе жителей работают в субботу и воскресенье.

В качестве возможностей для улучшения по этому критерию зафиксирована необходимость изменения графика работы библиотек, чтобы в субботу и воскресенье проводились библиотечные мероприятия для населения, организовывалась работа клубов по интересам и любительских объединений (Сасовская, Ухоловская ЦБ). Для муниципальных библиотек актуально также увеличение темпов модернизации библиотек, подключение их к интернету с использованием внебюджетного финансирования.

9. Результаты работы библиотеки. Сопоставляя относительные показатели своей деятельности с показателями других регионов, выявляются участки, на которые необходимо обратить особое внимание. К сожалению, не все проанализировали финансовые расходы в расчете на 1 посещение, на 1 книговыдачу, просчитали число ПК, множительной техники, число ПК с доступом в Интернет, число посадочных мест, количество кв. метров в расчете на 1 жителя, на 1 сотрудника библиотеки. В данном разделе представляется работа с особыми группами пользователей, реализованные проекты и программы, динамика модернизации, информирование в СМИ и на собственных сайтах о деятельности библиотек, реклама библиотек, уровень комфорта обслуживания пользователей.

Ежегодно составляются единые планы библиотечного обслуживания населения районов, планируется охват библиотечным обслуживанием максимально большего числа населенных пунктов.

Все библиотеки отмечают рост числа массовых мероприятий и их посещений.

В Рязанском районе растет процент охвата населения библиотечным обслуживанием, в Сасовском и Ухоловском – снижается. Снижение числа пользователей библиотек связано со снижением численности жителей в муниципальных районах, с развитием информационных сетей, переводом сотрудников библиотек на неполные ставки (0,5 и 0,75) и в связи с этим сокращение продолжительности их рабочего времени. Слабо пополняются фонды (особенно в сельских библиотеках), так как финансирование комплектования – мизерное.

В Касимовском районе невысоки показатели читаемости, документовыдачи в расчете на 1 библиотеку и на 1 библиотекаря, а также книгообеспеченности в расчете на 1 жителя и на 1 пользователя. В Сасовском районе невысоки показатели читаемости (17,0), уменьшается число читателей, документовыдача. Предстоит обратить особое внимание на пополнение фондов библиотек районов новой литературой и увеличение числа выданных документов, возможно, путем подворового обхода. Необходимо открытие дополнительных библиотечных пунктов, организация передвижных выставок и прочих мероприятий. В Сасовском районе показатель обращаемости фонда библиотек в 2 раза ниже, чем средний по

Рязанской области, а книгообеспеченность в расчете на 1 пользователя – на 3 документа выше. Возможно, в этом районе помимо увеличения числа читателей и документов выдачи необходимо обратить внимание на списание устаревших и ветхих документов из фондов библиотек. Предстоит увеличить число выписываемых периодических изданий, так как в Сасовском районе в 2015 году число изданий стало меньше на 31 % к уровню 2014 года и на 68 % в сравнении с уровнем 2013 года.

Модернизация библиотек происходит с помощью государственной программы «Развитие культуры Рязанской области...», денежных средств, выделяемых по итогам областного конкурса на выплату денежного поощрения лучшим муниципальным учреждениям культуры, находящимся на территориях сельских поселений Рязанской области и их работникам. Трансферты из федерального бюджета на проведение мероприятий по подключению общедоступных библиотек к сети Интернет и развитие системы библиотечного дела с учетом задачи расширения информационных технологий и оцифровки также способствуют модернизации библиотек региона.

В Касимовском районе из 37 библиотек модернизировано 19, т.е. 51 %.

В Рыбновском районе в 2016 году открыта библиотека нового типа – Батуринская, созданная на средства федерального, регионального и местного бюджетов. Для пополнения фонда библиотеки был выделен 1 млн. рублей из местного и около 100 тысяч рублей из федерального бюджетов. Всего в районе 11 библиотек подключены к интернету.

В 2014 году модернизированы и подключены к интернету Кораблинская, Ровновская и Тюшевская сельские библиотеки Рязанского района; в 2015 году – Александровская СБ. Всего в районе 20 библиотек имеют компьютерную технику с выходом в интернет.

В Сасовском районе 8 библиотек имеют высокоскоростной выход в интернет: ЦБ, Алешинская, Каргашинская, Любовниковская, Малостуденецкая, Сотницынская, Глядковская и библиотека п. Придорожный.

Повышается уровень комфорта для обслуживания инвалидов: специальная литература для незрячих, кнопки вызова сотрудников на входе в библиотеку, пандусы и т.п. все больше распространены в библиотеках области.

Среди социально значимых мероприятий библиотек – бесплатные юридические приемные при библиотеках в ежемесячные Дни юридической помощи населению, организуемые с участием Ассоциации юристов России.

По итогам самооценки сделаны выводы: об улучшении комплектования библиотечного фонда, привлечении нечитающей публики в библиотеки, приоритетном обслуживании инвалидов, разработке и реализации программ по продвижению чтения, развитию внестационарного обслуживания жителей и другие.

Поскольку число библиотек уменьшается, снижается и процент охвата населения. Необходимо оперативно включать зону обслуживания закрытой

библиотеки в зоны обслуживания действующих библиотек, развивая сеть библиотечных пунктов и внестационарные формы работы

Для дальнейшей работы по внедрению системы менеджмента качества в библиотеки региона необходимо изучение соответствующих межгосударственных ГОСТов и обучение сотрудников работе по данному направлению.

Система менеджмента качества – «система, предназначенная для установления политики в области качества, а также для достижения определенных целей в этой области».

Согласно пп. 2.8.4 Самооценка ГОСТа ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» самооценка организации представляет собой всесторонний и систематический анализ деятельности организации и результатов в сравнении с системой менеджмента качества или моделью совершенства.

Самооценка может дать общее представление о деятельности организации и уровне развития системы менеджмента качества, а также помогает определить области, нуждающиеся в улучшении, приоритеты.

Пп. 3.2.3 Система менеджмента качества (quality management system): Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

ГОСТ ISO 9001-2011 «СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. Требования» направлен на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества в целях повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований. При применении в системе менеджмента качества такой подход подчеркивает важность: а) понимания и выполнения требований потребителей; б) необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавляемой ими ценности; в) достижения запланированных результатов выполнения процессов и обеспечения их результативности; г) постоянного улучшения процессов, основанного на объективном измерении.

В соответствии с «Руководством по обеспечению качества информационно-библиотечного обслуживания» внедрение и поддержка в рабочем состоянии системы менеджмента качества становится стратегической задачей библиотеки, направленной на:

- управление качеством предоставляемых библиотекой услуг, на создание условий, при которых запросы и ожидания пользователей будут максимально удовлетворяться;
- установление норм и правил, регламентирующих и контролирующих действия, необходимые для достижения целей и задач библиотеки;

- повышение управляемости деятельностью, уменьшение издержек при выполнении различных типовых действий, путем разработки и внедрения утвержденных процедур и подробных инструкций;
- увеличение скорости принятия решений и скорости изменения порядка протекания процессов; уменьшение времени отклика на обращения пользователей и предотвращение негативных ситуаций в работе с ними;
- постоянный мониторинг потребностей пользователей, в том числе потенциальных пользователей, оценка удовлетворенности услугами.

Внутреннему контролю подлежат практически все аспекты библиотечной организации: технологический процесс, его интенсивность, ритмичность, продолжительность, оперативность; состояние производственных помещений, интерьер и дизайн; уровень технической оснащённости рабочих мест сотрудников и пользователей; формы библиотечного обслуживания; комфортность и сервисность; психологический климат в коллективе; материальные и моральные стимулы.

Должна быть разработана система технологической документации в библиотеках.

Одним из направлений политики в области качества становится выполнение бюджетным учреждением муниципального задания по объёму и по качеству услуг. Для контроля качества деятельности библиотек большую роль играют Стандарты качества муниципальных услуг и «Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки».

Стандарт качества муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания, комплектованию и обеспечению сохранности библиотечных фондов библиотек должен быть утверждён местным законодательным собранием или руководителем района.

В 2017 году Рязанской ОУНБ имени Горького будет организовано исследование «Мониторинг внедрения основных положений «Модельного стандарта деятельности общедоступных библиотек» в муниципальных библиотеках Рязанской области».

Литература:

1. Руководство по обеспечению качества информационно-библиотечного обслуживания. – Режим доступа: <http://www.rba.ru/content/activities/group/kach/ruk.pdf>
2. Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря принят: Конференцией РБА, XVI Ежегодной сессией, 26 мая 2011 г., г. Тюмень. – Режим доступа: <http://www.rba.ru/content/about/doc/codex.php>
3. ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200093424>
4. ГОСТ ISO 9001-2011 «СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. Требования». – Режим доступа: http://www.orgma.ru/files/dokumenty/sistema-menedzhmenta-kachestva/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_ISO.pdf