

УДК 021+025
ББК 78.30+78.34

**КОНКУРС ИННОВАЦИОННЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ
«ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» В ГПНТБ СО РАН**

© Н. С. Редькина, 2010

*Государственная публичная научно-техническая библиотека
Сибирского отделения Российской академии наук
630200, г. Новосибирск, ул. Восход, 15*

Рассматривается опыт ГПНТБ СО РАН по повышению эффективности ее работы, развитию инновационной деятельности, повышению активности научных работников и библиотечных специалистов; формированию благоприятного общественного мнения об инновационном потенциале ГПНТБ СО РАН.

Ключевые слова: эффективность библиотечной работы, инновации, конкурс.

The article describes the experience of the State Public Scientific and Technological Library of the Siberian Branch of Russian Academy of Science on improving the efficiency of its work, developing innovation activity, increasing the activity of researchers and library professionals, creating favorable public opinion about the innovation potential of SPSTL SB RAS.

Key words: efficiency of library work, innovation, competition.

Отсутствие новых идей есть показатель неблагополучия коллектива!

В 2009 г. в ГПНТБ СО РАН состоялся конкурс инновационных предложений «Повышение эффективности и качества библиотечной деятельности», который проводился в целях повышения производительности труда, внедрения новой и совершенствования традиционной библиотечной и информационной технологии, улучшения обслуживания читателей (реализации новых форм и услуг), оптимального использования производственных площадей, экономии материальных и трудовых затрат.

Согласно разработанному положению о конкурсе, в нем могли принять участие все сотрудники библиотеки, включая индивидуальные и коллективные, а также совместные предложения ряда отделов, подготовленные в установленной форме (прил. 1).

Конкурсной комиссией рассматривались любые предложения, которые могли быть рекомендованы к внедрению в библиотечную, информационную, научную, научно-методическую практику, в хозяйственную или управленческую деятельность ГПНТБ СО РАН, а также вносящие принципиально новое в производственный процесс библиотеки и дающие реально ощутимый эффект: по-

вышение производительности труда, экономию трудовых и материальных ресурсов, улучшение качества и сокращение сроков выполняемых работ и т. п. Предложения могли быть результатом собственного творчества, а также заимствованиями из передового опыта других учреждений. Главный критерий оценки – практическая эффективность и целесообразность его внедрения в библиотеку.

Основными критериями являлись:

- степень эффективности: сокращение сроков выполнения работ без снижения их качества; экономия рабочего времени за счет лучшей организации производства (совершенствование технологических процессов, внедрение механизации и автоматизации т. п.), научной организации труда (улучшение разделения и кооперации труда, его нормирования, организации рабочих мест, рационального использования площадей, улучшение условий труда, стимулирования труда, повышение квалификации кадров и др.);

- выполнение новых задач за счет выявления резервов рабочего времени; улучшение производства благодаря экономии и бережливости при использовании материалов, электроэнергии, денежных средств.

Конкурсная комиссия учитывала также личный творческий и трудовой вклад авторов предложения, значение их нововведения для работы отдела и всей библиотеки, возможности использования его в других отделах, на других участках; обращалось особое внимание на необходимость поощрения творческой инициативы молодых сотрудников.

Предложения оценивались в баллах в соответствии с принятыми критериями оценки (прил. 2), которая фиксировалась каждым членом комиссии на оценочном листе. Рассмотренные и оцененные предложения ранжировались в соответствии с полученными среднеарифметическими оценками членов комиссии. В итоге определены предложения-победители, распределены призовые места. Авторы предложений, получивших положительную оценку, отмечены благодарностями.

В конкурсную комиссию было подано 27 предложений от сотрудников различных подразделений ГПНТБ СО РАН.

Первое место присуждено В. А. Дубовенко и Н. И. Подкорытовой за предложение «Изменение пути книги на выставке-просмотре РКП». Суть его заключается в организации выставки-просмотра для заведующих библиотеками НИУ ННЦ в отделении ГПНТБ СО РАН (пр. Лаврентьева, 6). В настоящее время выставка функционирует в ГПНТБ СО РАН со вторника по среду. Заведующие библиотеками приезжают еженедельно по средам, просматривают, делают заказ, проводят консультации в спорных случаях по телефону. Основные эффекты от внедрения данного предложения: более тщательный отбор литературы (исключение необоснованного дублирования, отсутствие жестких временных рамок, консультативная помощь от специалистов НИУ, приближенность к справочному аппарату своих библиотек, возможность участия экспертов в просмотре изданий, полученных по обязательному экземпляру), сокращение временных затрат экспертов на получение информации о новых изданиях, экономия времени сотрудников (нет необходимости еженедельных поездок из Академгородка), более оперативное решение спорных вопросов комплектования научных библиотек ННЦ.

Четырем предложениям, связанным с формированием положительного имиджа библиотеки, присуждено **второе место**.

Проект «Проведение ребрендинга», поступивший от отдела обслуживания читателей, включает комплекс мероприятий по обновлению бренда ГПНТБ СО РАН: выбор фирменного цвета, лозунга («Если денег нет, а счастья хочется – идите в библиотеку»), упаковки (выдача фирменных пакетов при обслуживании читателей на контроле); изготовление фирменных сувениров (значков, бре-

локов, блокнотов, авторучек и пр.) и их продажа в киосках библиотеки; использование различных элементов наружной рекламы (например, рекламные стикеры). В результате, разработанный сильный бренд, обладающий образностью, информативностью, оригинальностью, позволит сменить прагматическую составляющую восприятия библиотеки на эмоциональную и привлечет большее количество читателей.

Еще одно предложение связано с улучшением имиджа библиотеки – «Создание сектора, занимающегося презентацией ГПНТБ СО РАН». Автор – Е. Б. Артемьева отмечает, что библиотека недостаточно качественно позиционирует себя для читателей и библиотечного сообщества. В целях повышения эффективности работы необходимо изготавливать современные рекламные материалы в достаточном количестве, организовать наружную рекламу, активизировать деятельность по установлению взаимоотношений со средствами массовой информации (освещение общественно значимых событий библиотечной жизни, составление пресс-релизов, сотрудничество с редакциями СМИ). Организовав сектор, занимающийся вопросами рекламной деятельности (рекламно-издательской и связи с общественностью), т. е. реорганизовав работу сектора массовой работы (например, организацию тематических выставок литературы передать в ведение научных читальных залов), ГПНТБ СО РАН сможет улучшить свой имидж, повысить его социальную значимость.

Технология адресного информирования читателей предложена М. А. Плешаковой. В настоящее время информацию об изменениях, происходящих в библиотеке, читатели могут получать через сайт, в личной или телефонной беседе с библиотекарем. И здесь необходимо учитывать, что некоторая информация может вообще не дойти до адресата, если он сам не предпримет соответствующих действий для ее получения. Предлагается при минимальных затратах со стороны библиотеки и согласия читателя (заполнение специальной анкеты) оказывать новый сервис – своевременное информирование (о новостях, изменении графика работы, новых ресурсах и услугах) по электронной почте, а для отдельных категорий читателей (докторов и кандидатов наук, почетных читателей) – sms-рассылка с сайтов операторов мобильной связи. Данная услуга – еще один канал для рекламы библиотеки, ее продуктов и услуг.

Вопросу размещения сенсорных киосков с информацией о ГПНТБ СО РАН в общественных местах посвящено предложение Л. Б. Шевченко. Сенсорный киоск – или электронный киоск – это специальное устройство, управляемое через прикосновение к сенсорному экрану. Инструкция позволит получить необходимую информацию даже

незнакомому с Интернетом. Сенсорный киоск может оказывать широкий спектр дополнительных информационно-коммуникационных услуг:

- предоставление справочной информации по книжным и цифровым изданиям в местах общественного доступа: на вокзалах, в аэропортах, торговых центрах, библиотеках, почтовых отделениях, административных и образовательных учреждениях, банках, на выставках и пр.;
- виртуальное посещение культурно-просветительских объектов;
- организация интернет-конференций и телемостов;
- создание точек удаленного доступа к информационным базам;
- комплектование библиотек на основе информационно-поисковой системы.

Сенсорный киоск – это электронная реклама услуг библиотек. Он может дать возможность круглосуточно и оперативно получать информацию об информационных ресурсах библиотек города. Подобные устройства используются во многих зарубежных и российских (РНБ, РГБ, БАН) библиотеках. Размещение киосков с информацией о ГПНТБ СО РАН (или библиотек города) в общественных местах станет удобным источником информации для читателей и привлечет внимание к библиотекам.

Предложениям, связанным с повышением качества и эффективности обслуживания за счет автоматизации отдельных процессов и операций, присуждено **третье место**.

Группа сотрудников ГПНТБ СО РАН (С. Р. Баженов, А. И. Павлов, И. С. Баженов, Б. Н. Кузнецов, Е. Б. Грешнов) вышли с предложением о формировании базы данных заказа первоисточников из традиционного каталога библиотеки силами читателя (абонента). В настоящее время, отсутствующие в электронном каталоге издания заказываются из книгохранения по традиционной технологии посредством сотрудников группы приема требований. В результате внедрения нового технологического решения будут достигнуты следующие результаты:

- заказ вручную выполняется один раз, что исключает повторные ошибки при формировании последующих заказов,
- создается информационный массив в электронном виде, позволяющий оперативно получать статистические данные (например, общее количество запрашиваемых изданий), проводить анализ по годам, тематике, типам изданий; изучать спрос; вносить наиболее важные издания в электронный каталог, минимально увеличивая объем работ по каталогизации и др.

Предложение по автоматизации учета посещений читателей на пункте контроля и в читальных

залах ГПНТБ СО РАН получено от М. Ю. Дунин-Барковской. В результате внедрения технологии считывания штрих-кода с читательского билета, данные будут аккумулироваться в БД с возможностью получения оперативных и многоаспектных сведений по посещаемости (по категориям читателей, читальным залам, дате посещений и пр.). Это позволит автоматизировать рутинную технологию, сократит сроки времени на учет читателей. В дальнейшем сканеры могут быть использованы при электронной книговыдаче.

Создание модуля учета финансовых расчетов с абонентами России в АРМе МБА было предложено группой авторов (И. Ю. Красильникова, Е. А. Кукула, С. Р. Баженов, Р. М. Паршиков). В результате создания модуля в АРМ МБА системы ИРБИС планируется высвободить не менее 60 часов в месяц (720 часов в год), повысить производительность труда при подготовке финансовых отчетов, сократить затраты времени удаленных пользователей на ожидание информации об остатках или долгах финансовых средств, усовершенствовать технологический процесс (за счет сокращения операций по необоснованному дублированию учета поступивших, выполненных заказов; устранения лишних операций по подготовке отчетов в Microsoft Excel; рационального комплексирования традиционных операций путем использования автоматизированных режимов при подготовке сообщений абонентам об остатке или долге). Ожидается положительный управленческий эффект при подготовке финансовых отчетов и контроле по платным услугам абонентов МБА.

Четыре поощрительных места были распределены между участниками конкурса. Отдел периодики (зал журналов) выступил с предложением о внедрении учета книговыдачи журналов в автоматизированном режиме, что позволит экономить бланочную продукцию и финансовые средства при формировании репертуара отечественных и иностранных журналов, иметь оперативную информацию о спросе на издания (авторы О. Р. Евшина, О. М. Белоусова).

Проблема совершенствования редакционно-издательских и полиграфических процессов нашла отражение в предложении Н. Ф. Починковой и Н. В. Вишняковой. В результате самостоятельного оформления полноцветных обложек и иллюстраций срок исполнения будет составлять от двух дней до одной недели (на сегодняшний день сторонними специалистами работа выполняется от двух недель до одного месяца). Экономический эффект от внедрения – более 50 000 руб. в год (более 10 обложек).

Предложение по оптимизации вторичного отбора в массиве изданий, передаваемых из научных читальных залов в фонд основного книгохранения,

поступило от сотрудников отдела хранения фондов (авторы О. П. Федотова, Г. С. Шibaева). При передаче изданий в книгохранение, массив делится на издания, принимаемые в основной фонд и исключаемые по установленным причинам. При этом отработка картотек по всем параметрам (принятым при списании из основного фонда) сотрудниками ОХФ при увеличении объемов так называемых минусовых изданий сокращает технологическое время на их отработку, снижает качество отбора. Предлагается все «минусовые» издания передавать в ОХФ (согласно действующей инструкции) технически обработанными, где «безусловная» часть (профильные, частого спроса и т. д.) вливается в фонд, а часть «условно принятые» (подлежащие мониторингу спроса, экспертированию и т. д.) выделяется в отдельную расстановку и в течение года до формирования актов проходит отработку по всем принятым в ОХФ формальным и неформальным критериям, по завершении которой издания вливаются в фонд либо формируются акты на списание, передаваемые на комиссию по сохранности фондов. В результате достигается экономия трудозатрат при приеме-передачи изданий из НЧЗ (около 500 часов в год), повышается качество формирования фонда основного книгохранения.

Введение автоматизированного учета рабочего времени (автор С. А. Максимова) (особенно в условиях гибкого графика работы) повысит уровень дисциплины, приведет к сокращению потерь рабочего времени и будет способствовать повышению производительности труда, что ведет к прямому экономическому эффекту. Система будет предоставлять надежную информацию о времени работы сотрудников, позволит администрации контролировать нарушения, связанные с опозданиями, ранними уходами, выявлять переработки, а также сократить время на заполнения в ручном режиме журнала учета рабочего времени.

Кроме того, отмечены другие интересные предложения и вынесены благодарности отделам, принявшим участие в конкурсе.

Вопрос реорганизации сайта ГПНТБ СО РАН затронут О. В. Кулёвой и Т. А. Калюжной. Виды деятельности ГПНТБ СО РАН многоаспектны, ее организационная структура (наличие и взаимосвязь структурных элементов) достаточно сложна. На сайте представлено значительное число электронных ресурсов и различного вида библиотечные и информационные услуги, предлагаемые традиционной библиотекой. Поэтому очень важно разработать сайт, максимально удобный для пользователя с функциональной точки зрения, а также готовый для продвижения в поисковых системах. Реорганизация предлагается по следующим направлениям: 1) дизайнерское и навигационное

оформление; 2) структурирование содержательно-го наполнения (контента). Авторы отмечают, что создание шаблона сайта необходимо с привлечением сторонних разработчиков. Разработка и внедрение в промышленную эксплуатацию обновленного сайта ГПНТБ СО РАН будет способствовать укреплению имиджа библиотеки как крупного информационного, методического и научного центра региона, продвижению библиотечных ресурсов и услуг с использованием виртуальных сервисов, позволит рационально управлять контентом, а также повысит ее взаимодействие с библиотечным сообществом.

От отдела научной библиографии получено три предложения. Два из них связаны с внедрением электронных ведомостей учета: а) наличия на местах сотрудников библиотеки для обеспечения пожарной безопасности, б) производственных библиотечных процессов и затрат времени (авторы Т. В. Бусыгина, Е. И. Лукьянова, И. А. Быкова, В. П. Корж, Л. А. Мандригина). Предложение по обновлению рубрики «Новые поступления литературы» на сайте ГПНТБ СО РАН в автоматизированном режиме поступило от Т. В. Бусыгиной и Н. А. Балуткиной.

Апробация методики LibQual в целях исследования возможности ее внедрения в деятельность библиотек региона для получения оценки качества оказываемых услуг и производимых продуктов рассмотрена О. В. Макеевой. Предлагаемая методика разработана на основе маркетинговой методики SERVQUAL (сокращение от Service Quality) и широко используется в практике работы американских академических библиотек с 1999 г. Ее внедрение в ГПНТБ СО РАН даст возможность получить реальную оценку качества производимых библиотекой продуктов и оказываемых услуг с точки зрения пользователей; определить наиболее востребованные ресурсы и услуги, создать их эталон или модель, желательную для пользователей ГПНТБ СО РАН; привлечь разные категории пользователей и внимание вышестоящих организаций, а значит, повысить имидж библиотеки, как проявляющей заботу о своих пользователях и старающейся идти в ногу со временем, а также продемонстрировать приоритетную направленность деятельности – удовлетворенность пользователей предоставляемыми и оказываемыми услугами и другое.

Он-лайновое анкетирование не является широко распространенной формой в практике работы российских библиотек, однако данная форма позволяет неограниченно расширить контингент респондентов, сократить трудозатраты сотрудников, экономить печатные материалы. На основании полученных результатов могут быть приняты меры по повышению качества услуг (продуктов), что

повысит социальную эффективность деятельности библиотеки и привлечет новых читателей.

Предложенная В. Г. Свирюковой и Т. В. Ремизовой система освоения и изучения электронных ресурсов, используемых для обслуживания читателей, предполагает упорядочивание процесса освоения БД, сокращение сроков выполнения работ без снижения их качества и, в итоге, повышает качество справочно-библиографического обслуживания читателей.

Внесению корректив в критерии отбора ответственных продолжающихся изданий (ПР) в фонд, выработке принципиальных позиций, позволяющей принимать решение о видовой принадлежности, расширению рамок «временного хранения» применительно к ПР, изменению их направления на этапе поступления в библиотеку посвящено предложение сотрудников ОХФ (авторы Г. С. Шибалева, Н. А. Сулимова, Т. В. Бахтеева, Е. Ю. Панова). Внедрение данной технологии позволит сэкономить площади хранения, сократить сроки обработки литературы и повысить уровень обслуживания читателей за счет улучшения качественных характеристик фонда.

Сотрудники отделения ГПНТБ СО РАН выдвинули проекты по повышению оперативности и качества справочно-поискового аппарата: 1) внедрение электронного каталога изобретений для служебного пользования в структуру электронной патентной библиотеки, который позволит устранить недостатки традиционных форм регистрации и поиска (автор Л. А. Дмитриева), и 2) создание навигатора зарубежных полнотекстовых научных электронных ресурсов открытого доступа в Интернете как элемента поддержки научной коммуникации в СО РАН (авторы Л. В. Босина, В. А. Дубовенко).

Вопросу оптимизации технологии МБА ИРБИС в работе с абонентами сети ННЦ посвящено предложение Н. С. Лисовской и Р. М. Паршикова, заключающееся в поэтапном подключении абонентов к БД МБА с целью мониторинга пути заказов и разработки системы автоматического предупреждения абонента о задолженности. Это приведет к повышению производительности труда при приеме и обработке требований, сократит сроки обра-

ботки и затраты времени сотрудников МБА во всех звеньях технологического процесса, включая библиотеки сети ННЦ.

Сотрудники отдела периодики предложили ряд мер по повышению комфортности обслуживания в зале газет и предоставлению читателям открытого доступа к фонду, развитию и использованию коллекции бесплатных сайтов газет для целей оптимизации подписного репертуара, сокращения времени выдачи издания и повышения эффективности обслуживания читателей. Комплекс мероприятий по привлечению специалистов отражен в предложении Н. И. Терентьевой.

Для улучшения консультационной и образовательной поддержки потребителя, контроля использования электронных ресурсов, сотрудниками ОПКИ вынесено предложение о совершенствовании компьютерного парка отдела и формирования его по принципу «диспетчер – рабочие станции», что сократит затраты на комплектацию парка ПК, обеспечит контроль использования информационных ресурсов, возможность проведения информационно-образовательных мероприятий в интерактивном режиме, уменьшит время на консультирование читателей (авторы Н. В. Новикова, О. Н. Исакова).

Таковы основные результаты проведенного впервые конкурса инновационных предложений «Повышение эффективности и качества библиотечной деятельности» в ГПНТБ СО РАН. Говорят, «первый блин комом», но в нашем случае это не так! Несмотря на то, что приняли участие далеко не все подразделения библиотеки и инновационных идей по решению некоторых «узких» мест не поступило, конкурсная комиссия удовлетворена итогами и видит перспективы дальнейшего его проведения в подобном формате. Конкурс проходил на высоком профессиональном уровне, получены интересные и перспективные предложения организационно-технологического, методического и управленческого характера, которые войдут в стратегический план развития библиотеки и получат поддержку при внедрении.

Победители, номинанты и участники конкурса, примите поздравления, пожелания творческих успехов!

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ НА КОНКУРС
«ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Отдел(ы) _____

Автор(ы) предложения _____

Формулировка предложения _____

Описание процесса до реорганизации _____

Описание процесса после реорганизации / планируемой реорганизации _____

категория предложения (внутриотдельское, межотдельское, общепубличное) – подчеркнуть.

Общий эффект от внедрения предложения

1. Экономия трудозатрат (ч/час) _____
2. Экономия финансовых средств (руб., зарплата сотрудников во внимание не принимается) _____
3. Повышение производительности труда _____
4. Сокращение сроков обработки литературы (ч, дни) _____
5. Сокращение затрат времени читателей на получение информации (ч) _____
6. Совершенствование технологического процесса за счет сокращения операций (необоснованное дублирование, лишние операции, рациональное комплексирование операций и т. д.) _____
7. Распространение опыта внедрения предложения (доклад, статья с описанием опыта) _____
8. Положительный социальный эффект от внедрения предложения _____
9. Другое _____

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ НА КОНКУРС
«ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

№ п/п	Наименование показателей	Условная оценка в баллах
1	Экономия (в течение года)	
1.1.	Трудозатрат: до 200 ч до 500 ч свыше 500 ч	0,5 1 2
1.2.	Денежных средств на сумму: до 20 тыс. руб. до 50 тыс. руб. свыше 50 тыс. руб.	0,5 1 2
2.	Рационализация традиционной библиотечной технологии, внедрение технических средств, в результате чего достигается: <ul style="list-style-type: none"> • повышение производительности труда на конкретных операциях, процессах; • сокращение сроков обработки изданий; • сокращение затрат времени читателей на поиск и получение информации; • совершенствование технологического процесса за счет устранения лишних операций, неоправданного дублирования работ и т. д. 	
2.1.	Незначительное	1
2.2.	Значительное	2
3.	Положительный социальный эффект /улучшение морально-психологического климата в коллективе, удовлетворение трудом и т. п./	
3.1.	Незначительное	1
3.2.	Значительное	2
4.	Положительный управленческий эффект	
4.1.	Незначительное	
4.2.	Значительное	
5.	Категории предложения	
5.1.	Отдельское	1
5.2.	Межотдельское (если в результате его внедрения имеет место рационализация технологии в другом отделе)	2
5.3.	Общепубличное (если эффект от внедрения предложения распространяется на библиотеку в целом)	3
6.	Распространение опыта внедрения предложения (с описанием данного опыта): <ul style="list-style-type: none"> • доклад; • статья 	1 2

Материал поступил в редакцию 14.12.2009 г.

Сведения об авторе: *Редькина Наталья Степановна – кандидат педагогических наук, заведующий научно-технологическим отделом, тел: (383) 266-73-71, e-mail: to@spsl.nsc.ru*