

Инновации в сфере управления библиотечно-информационных производств:

- **принципы менеджмента качества
справочно-информационного обслуживания;**
- **навигаторские функции в системе СБО**
- **организация доступа к информации.**

*(Главный библиограф ИБО ДГПБ
Кондрашова В. А.)*

**Под инновацией понимается
новая или усовершенствованная
продукция либо технология,
используемая в практической
деятельности**

- **Характерная черта инноваций в СБО – *комплексность*: когда учитываются и предусматриваются не только технические и технологические процессы, но и организационные, экономические, психологические компоненты, которые составляют инновационную среду.**

Инновационный процесс

- **Расширение границ рынка информационных продуктов и услуг**
- **Поиск библиотекой новых групп потребителей;**
- **Формирование целевых рынков;**
- **Процессы диверсификации библиотечно-информационного производства;**
- **Интеграция библиотек в региональную и мировую информационную сеть Интернет;**
- **Участие в корпоративных библиотечных объединениях.**

**Инновационному
развитию подвержены
следующие
технологические
элементы СБО:**

- **Организация доступа к ресурсам;**
- **Организация процессов обслуживания;**
- **Организация отдельных форм обслуживания**

Организация доступа

- **Онлайновый доступ**
- **Сайтостроение (СОЗДАНИЕ САЙТОВ с интегрированными виртуальными справочными службами) <http://gryazovets.library.ru>**
- **Формирование дерева библиографических ресурсов**
- **Отслеживание и постоянная актуализация адресов библиотечных ресурсов**

Организация процессов обслуживания

- **сущность СБО в условиях технологических изменений не меняется, исходными остаются запросы пользователей , а ответы на них осуществляются в электронном формате в виде фактографических и библиографических справок.**

- **Развитие навигаторской функции в системе СБО , выбор оптимальных путей поиска и организации доступа к информации. Мониторинг вторичных ИР и изучения потребностей пользователей.**

Организация отдельных форм обслуживания

- **Создание тематических или типовых комплексов информационных ресурсов**
- **Электронная доставка документов (ЭДД)**
- ┌ **Виртуальная справочная служба (ВСС)**

Организация отдельных форм обслуживания

Инновации в управлении СБО

реализуются в рамках различных проектов, стратегических планов развития.

Формируется модель развития и организации.

Как правило отделы МБО или ИБО

осуществляют общую координацию работ внутри библиотеки, корпорации и т.д.

Управленческое звено инноваций

**Многие инновационные проекты
можно организовать созданием
советов**

Совет по координации



Программно-технический совет:

- ведет разработку коллективного программного обеспечения, консультирование участников по работе с программным обеспечением, разработку и поддержку коллективного проекта сайта и т.д.

Методический совет:

- **разработка единой методики создания аналитического библиографического описания документа, создание и поддержка вспомогательного методического обеспечения (рубрикатор, методики заполнения отдельных полей) консультирование участников проекта по заполнению полей базы данных;**

**Совет по повышению
квалификации:
школа профессионального
мастерства, тренинги,
семинары.**

Центры ответственности

- ┌ **Управление инновационным проектом отличается от организационной структуры библиотеки.**
- ┌ **Ячейками управления являются не отделы и библиотеки-филиалы, а так называемые центры ответственности.**
- ┌ **Под центром ответственности понимается организационная единица, возглавляемая руководителем, ответственным за ее деятельность.**
- ┌ **Данный руководитель может контролировать деятельность сразу нескольких подразделений, лишь формально в рамках проекта.**
- ┌ **В рамках одного подразделения может сосуществовать несколько центров ответственности.**
- ┌ **Руководитель подразделения не должен заставлять подчиненных работать на «свои задачи».**
- ┌ **Делегирование передачи полномочий по вертикали являются одним из основных тормозов развития структуры и организации в целом.**

┌

Направления инновационного развития

- **Формирование единой информационной среды (в городе, районном центре);**
- **Создание электронной коллекции по истории своей территории;**
- **Информационное моделирование культурного пространства региона.**

Направления инновационного развития

- **Создание корпоративных объединений библиографических служб - реальная задача на ближайшее будущее. Это позволит экономить много сил и средств и поможет обеспечить более качественное обслуживание пользователей на базе объединенных ресурсов, в едином информационном пространстве.**

Принципы менеджмента качества справочно- информационного обслуживания

**Измерение качества
предоставляемых услуг -
это база для анализа и принятия
управленческих решений**

Измерение и контроль качества

- ┌ **Создание БД, ЭК должны быть подчинены вопросам обратной связи с читателями.**
- ┌ **Качество создаваемых библиографических продуктов и услуг должно проходить внешнюю экспертизу.**
- ┌ **Мониторинг постоянно ведущихся источников: каталогов, картотек, БД должен проводиться регулярно и независимо от библиографирующих организаций.**

Ценностные ориентации

- **Необходимо изучать: информационные потребности; информационное поведение; потребительское предпочтение; комфортность обслуживания.**
- **Объективный анализ этих процессов позволит оценить качество предоставляемых информационных услуг.**

Профессиональные показатели

- Система профессионального развития персонала обеспечивает условия для создания и предоставления качественных услуг.
- Горизонтальная ротация, позволяющая сотрудникам полнее проявить свой творческий потенциал.

Претензионные показатели

- Месторасположение библиотеки;
- Режим работы;
- Услуги по обеспечению доступа граждан к информации;
- Услуги ЭДД
- Услуги ВСС
- Доступ к БД библиотеки через Интернет

Залог успеха инновационного развития

- **МОЖЕТ СТАТЬ ДЕВИЗ:**
- **Развитие библиотеки – через развитие персонала.**

Литература:

- Добко, Т. В. Справочно-библиографическое обслуживание в электронную эпоху: доминирование навигаторской функции / Т. В. Добко // Вопросы библиографоведения. Вып. 14. Библиография в современной электронной среде (материалы семинара). – М.: Пашков Дом, 2005. - С.149-156
- Дубровина, Л. А. Минимум управления, максимум управляемости. Руководителям библиотек о Всеобщем управлении на основе качества / Л. А. Дубровина. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 400 с.
- Колесникова, М. Н. Менеджмент библиотечно-информационной деятельности: учебник для вузов / М. Н. Колесникова. – М.: Либерей-Бибинформ, 2009. – 256 с.
- Решетникова О. В. Управление производством библиографической продукции / О. В. Решетникова, А. В. Теплицкая // Библиография. – 2006. - №4. – С. 3-11
- Современные направления развития библиотек: ежегодный межведомственный сборник научных трудов. – М.: ГПНТБ России. – 2007. – 96 с.
- Тикунова, И. П. Качество библиотечных услуг. Как его измерить и оценить? / И.П. Тикунова // Библиотечное дело. – 2008. - №6. – С. 23-26