

знакомятся с великолепием балетного искусства и классической музыки и приобщаются к духовному наследию мировой культуры.

1. Аб культуры ў Рэспубліцы Беларусь : Кодэкс Рэсп. Беларусь, 20 ліпеня, 2016 г., № 413-3 [Электронны рэсурс]. – Рэжым доступу: pravo.by. – Дата доступу : 10.02.2018.

2. Александрова, Н. А. Балет. Танец. Хореография / Н. А. Александрова. – СПб : Лань, 2008. – 253 с.

3. Гастроли [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://bolshoibelarus.by>. – Дата доступа : 13.02.2018.

4. Информационный городской портал Минск - новости [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://minsknews.by/pyat-nedel-prodlyatsya-gastroli-belorusskogo-baleta-v-germanii-i-avstrii/> – Дата доступа : 11.02.2018

Лещанин А. В., студент

Научный руководитель – Галковская Ю. Н.

**«ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ ЦЕНТРАЛЬНОЙ НАУЧНОЙ
БИБЛИОТЕКИ ИМЕНИ ЯКУБА КОЛАСА НАН БЕЛАРУСИ)»**

Обеспечение качества библиотечного обслуживания является важнейшей задачей библиотеки, потому что отдел обслуживания является лицом библиотеки. Именно по работе отдела обслуживания пользователь судит о библиотеке в целом. Проблему качества обслуживания изучали: Столяров Ю. Н., Ванеев А. В., Миленyteва Ю. П., Долгополова Е. Е., Кипа И. Н., Лазаренко М. П., Брофи П., Пол Р. и др. Для начала мы должны понять, что такое качество.

«Считается, что каждый пользователь-потребитель вправе предложить какое-либо определение этого термина, соответствующее конкретному потребителю спросу. Ключевой вопрос состоит в том, что качество становится осмысленным понятием только тогда, когда оно неразрывно связано с целью полного удовлетворения потребителя» [2, С. 10]. Исследователи подчеркивают субъективную сторону качества, соответственно в зависимости от информационной культуры пользователя зависит его понимание качества, и его потребности в качестве.

«В международном стандарте ИСО 9000 - 2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» качество описывается как «последовательное соответствие продукта или услуги заданному набору стандартов и ожиданий». ИСО 9000 (3.1.1.) и ГОСТ ИСО 9000-2001 понятие «качество» определяют как «степень соответствия присущих характеристик требованиям». [23, С. 10]. Данное определение в настоящее время принято как наиболее всеобъемлющее и целенаправленное. Подчеркивается объективная сторона понятия «качество». Логичным следует считать, что понятие «качество» сочетает в себе объективную и субъективную стороны. Соответственно для изучения удовлетворенности качества показатели также должны раскрывать выше сказанные аспекты.

В 2013 году было проведено крупное исследование «уровня удовлетворенности пользователей услугами / продукцией Центральной научной библиотеки НАН Беларуси» [3, с.82—90]. Были разработаны для изучения такие группы показателей как:

— Показатели общего использования библиотеки и её средств — режим работы библиотеки, ассортимент предоставляемых услуг, качество оказания дополнительных (платных) услуг, организация выставок, доступ в Интернет и др.

— Пользовательская удовлетворенность качеством и полнотой инструментов, предлагаемой библиотекой для поиска необходимой информации самостоятельно, пользовательская удовлетворенность

обслуживанием в залах библиотеки — алфавитный каталог, электронные ресурсы, базы данных генерируемые библиотекой и др.

— Пользовательская удовлетворенность обслуживанием в залах библиотеки — доступ к фонду, режим работы зала, полнота коллекции печатных и электронных документов представленных в зале, готовность библиотекаря оказать помощь, коммуникабельность сотрудников и др.

— Обслуживание удаленных пользователей — виртуально справочная служба, служба электронной доставки документов, виртуальные выставки и др.

— Удовлетворенность пользователя ассортиментов дополнительных (платных) услуг — выполнение справок по запросам пользователя, аннотирование документов по запросам пользователей, работа пользователя в Интернете, сканирование документов и др. [3, с.82—90]. Данное исследование изучало объективные стороны качества и удовлетворения пользователей библиотечным обслуживанием. Таким образом, анализ представленных групп критериев показал высокий уровень удовлетворенности в предоставлении качества обслуживания пользователей. Но также были выявлены и слабые стороны, в виртуальном обслуживании.

Последнее на сегодняшний день крупное исследование проводимой библиотекой было в рамках научно-исследовательского проекта «Пути и способы повышения эффективности информационного обеспечения научно деятельности в Республике Беларусь: опыт и перспективы работы Центральной научной библиотеки имени Якуба Колоса Национальной академии наук Беларуси», проводимый с 01.07.2014 по 31.12.2015 г. «Всего было опрошено 1469 исследователей, работающих в различных учреждениях академии наук» [1, с. 9].

Для изучения читательских информационных потребностей была разработана анкета, в которой были вынесены на изучение такие темы как: предпочтительность информации контингенту читателей (печатные, электронные, книги или периодические издания); электронные документы и сетевые удаленные ресурсы (электронный каталог, Интернет, сайт библиотеки,

генерируемые баз данных); количество посещений (как личного, так и в режиме on-line); удовлетворенность полнотой коллекции печатных документов; удовлетворенность полнотой коллекции электронных ресурсов в читальных залах; удовлетворенность полнотекстовыми (Elsevier Springer, EBSCO, American Physical Society и др.), реферативными (Scopus, Web of Science), библиографическими (SciFinder, SpringerReference, SpringerMaterials), базами данных, электронными версиями справочников (Landolt-Bornstein Database); удовлетворенность услугами библиотеки по электронной доставке документов; удовлетворенность мероприятиями и выставками библиотеки [1, с. 9—15].

Таким образом, полученные результаты показали высокий уровень качества библиотечного обслуживания. Хорошо оценена оперативность доставки документов, профессиональный уровень специалистов библиотеки, качество выполнения заявок, удовлетворенность информационными ресурсами, ассортиментов и качеством предоставляемых услуг, организацией работы.

В нашем исследовании изучения обеспечения качества библиотечного обслуживания мы использовали метод экспертных оценок.

Метод анализа экспертных оценок — это процедура получения оценки проблемы на основе мнения специалистов (экспертов) с целью последующего принятия решения.

Проведенный анализ показал разный уровень осведомленности экспертов, экспертами выступали заведующие, сотрудники отделов связанные с обслуживанием, в организационно-методическом аспекте оценки качества библиотечного обслуживания. Разный уровень ответов был обоснован занимаемыми должностями и выполняемой работой экспертов. В целом ответы по первому вопросу были достаточно полными для понимания методически-регламентирующего состава документации библиотеки, в который входит: СМК, стандарты качества, положение о политике качества, положения об отделах др. Второй вопрос раскрывает оценку качества библиотечного обслуживания, мы узнали, что библиотека сама разрабатывает методики для оценки библиотечного обслуживания, но также и использует международный

опыт (ИСО, ИФЛА), других библиотек. На третий вопрос мы хотели узнать, как библиотека использует международные стандарты для обеспечения качества, создает ли свои, достаточно ли методических документов для обеспечения качества обслуживания. Методических документов для обеспечения качества обслуживания в библиотеке достаточно, а если такая проблема возникнет, то библиотека самостоятельно разрабатывает стандарт на процессы и операции. Четвертый вопрос разъяснил нам стоящие перед библиотекой проблемы в разработке и внедрении ИРИ, доработки системы виртуального обслуживания. Были приведены примеры крупнейших исследований в оценке качества библиотечного обслуживания за последние годы. Пятый вопрос раскрыл цели дальнейшего улучшения библиотечного обслуживания за счет внедрения прогрессивных, инновационных методик. Шестой вопрос показал состояние дел библиотечного обслуживания по мнению экспертов выраженной через 10 балльную шкалу. В сумме оценка является высокой.

В целом обслуживание пользователей в ЦНБ НАН Беларуси находится на высоком уровне. Библиотека самостоятельно решает методические вопросы внутри библиотечными стандартами. Проводит много исследований по улучшению своей работы в обслуживании и изучении читателей.

Для совершенствования обслуживания в перспективе, на наш взгляд, является целесообразным изучение понятия «качество обслуживания», через призму того, какие требования к качеству предъявляют пользователи, в чем они видят качество, что для них является важным в «качестве обслуживания».

1. Авгуль, Л. А. Об информационно-библиотечном обслуживании ученых / Л. А. Авгуль // Современные проблемы книжной культуры: основные тенденции и перспективы развития: материалы III и IV Международных научных семинаров... — Минск: Центральная научная библиотека НАН Беларуси; Москва: ФГБУ науки Научный и издательский центр «Наука» РАН, 2015. — С. 7—15

2. Обеспечение качества информационно-библиотечного обслуживания: пособие для руководителей библиотек / составители: Кузнецова, Т. В. и др. — Санкт-Петербург : Российская библиотечная ассоциация, 2013. — 200 с.

3. О результатах исследования уровня удовлетворенности пользователей услугами / продукцией Центральной научной библиотекой НАН Беларуси: отчет / Лазаренко, М. П. — Минск : Центральная научная библиотека НАН Беларуси, 2013. — 102 с.

Ли Чжипэн соискатель ученой

степени кандидата наук

Научный руководитель – Ходинская Н.Н.

ПЛЕНЭРНОЕ МУЗЫКАЛЬНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ «ДЗЭН-БУДДИЙСКИЙ ШАОЛИНЬ»

Китайское пленэрное музыкальное представление является уникальным явлением в мире искусства. Если даже согласиться с тем, что пленэрное представление не сможет полностью раскрыть суть буддийской философии и выразительность буддийской музыки для широкой аудитории, то можно смело утверждать, что не существует других форм искусства, которые могли бы сделать это ярче и полнее.

Место действия пленэрного музыкального представления «Дзэн-буддийский Шаолинь» находится в долине Дайсянь, с восточной стороны горы Сун¹, неподалёку от города Дэнфэн провинции Хэнань. Режиссёр, сценарист и продюсер постановки Мэй Шуайюань² выбрал это место неслучайно: именно

¹Суншань, гора Сун (嵩山; SōngShān) – одна из пяти священных гор в китайском даосизме, известна, прежде всего, как местонахождение монастыря Шаолинь и колыбель дзэн-буддизма.

²Мэй Шуайюань – основатель сценической формы представлений на фоне реального пейзажа в Китае, знаменитый режиссер-постановщик спектаклей «Впечатления о Лю Саньцзе», «Сказка о лисе-оборотне у горы Тяньмэнь»