

Инструмент оценки качества библиотечных процессов
A Tool for Library Processes Quality Assessment
Інструмент оцінювання якості бібліотечних процесів

М. В. Терехова

Сибирский государственный медицинский университет, Томск, Россия

Marina Terekhova

Siberian State Medical University, Tomsk, Russia

М. В. Терехова

Сибірський державний медичний університет, Томськ, Росія

Рассмотрен инструмент для комплексной оценки качества библиотечных процессов. Этот инструмент должен быть прозрачным и понятным для сотрудников библиотеки (участников процессов), адекватно оценивать их труд, способствовать повышению качества процессов и удовлетворенности потребителей процесса.

A tool for library processes integrated quality assessment is described. The tool should be transparent and understandable for the library staff (participants of these processes), should give adequate job evaluations, contribute to enhancing processes quality and customer satisfaction.

Розглянуто інструмент для комплексного оцінювання якості бібліотечних процесів. Цей інструмент має бути прозорим та зручним для співробітників бібліотеки (учасників процесів), адекватно оцінювати їх роботу, сприяти підвищенню якості процесів та задоволеності споживачів процесу.

Актуальность темы исследования вызвана существенными изменениями в библиотеках: из хранителя фонда книг она превращается в посредника, обеспечивающего доступ к информации. Библиотеки, как и другие организации – провайдеры услуг, должны уметь доказывать, что выделенные им средства используются на выполнение правильно сформулированных целей и задач наиболее эффективным образом, что они представляют услуги высокого качества.

Качество в широком смысле означает соответствие поставленной цели назначению услуги или продукции. Назначение услуги или продукции устанавливается потребителями. Следовательно, качество не является самостоятельным, изолированным стандартом; оно оценивается потребителями в каждой конкретной организации [3].

В стандарте ИСО 9000 качество определяется как «полный набор свойств и характеристик продукта или услуги, которые имеют отношение к способности удовлетворять зафиксированные или подразумеваемые потребности» [2].

В Международном руководстве ИФЛА по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек под управлением качеством подразумеваются следующие позиции [3]:

- определение миссии библиотеки и основной группы пользователей;
- выявление существенных и предполагаемых потребностей пользователей;
- установление долгосрочных целей и краткосрочных задач;
- создание адекватных потребностям услуг;
- предоставление этих услуг на максимально возможном высоком уровне;
- измерение эффективности работы и ее сопоставление с поставленными целями;
- создание условий для постоянного повышения эффективности работы;
- создание атмосферы внимания к потребностям и запросам пользователя и обеспечение высокого уровня качества обслуживания.

В соответствии с идеологией стандартов ИСО необходимым и достаточным условием системы менеджмента качества является наличие в организации структурированных (описанных) и взаимосвязанных процессов.

Каждый процесс в организации, ориентированной на процессный подход, оснащен способами измерения его входов и выходов, промежуточных и конечных результатов деятельности, позволяющие оценивать движение к цели процесса и организации.

В соответствии с требованиями международного стандарта, организация должна [1]:

1. определить процессы их применение во всей организации (процессный подход);
2. определить последовательность и взаимодействие этих процессов (системный подход);
3. обеспечивать наличие ресурсов, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;
4. осуществлять мониторинг, измерение и анализ этих процессов;
5. принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.
6. Этапы построения системы менеджмента качества в Научно-медицинской библиотеке (НМБ).
7. Выявление полной системы процессов, ранжирование процессов, построение карты процессов. Назначение владельцев процессов.
8. Моделирование процессов.
9. Документирование процессов.
10. Определение (корректировка) целей и контрольных показателей (индикаторов) процессов.
11. Управление процессами на основе целей и индикаторов.

1 этап

Технологические процессы НМБ были ранжированы на:

1. основные бизнес-процессы, отражающие уставную деятельность библиотеки и подлежащие сертификации по стандарту ИСО 9001:2000 (категория процессов А);
2. основные бизнес-процессы, отражающие инновационную деятельность библиотеки и не подлежащие сертификации (категория процессов В);
3. подпроцессы, детализирующие основные процессы (категория процессов С).

Категория процессов А

1. Комплектование фонда.
2. Библиотечная обработка документов и организация СПА.
3. Организация фонда.
4. Предоставление информационно-библиотечных услуг.

Категория процессов В

1. Формирование БД «MedArt».
2. Формирование АБД «Медики России».
3. Формирование ПБД «Медицина Томска».
4. Авторитетный контроль.
5. Организация ОРАС – системы.
6. Книгообеспеченность.
7. Реализация литературы в киосках «Медицинская книга».
8. Формирование БД «Медицинские конференции».

Категория процессов С

1. Импорт аналитических записей.
2. Внедрение ПО Cuba-Орас.
3. Внедрение конвертора IRBIS/RUSMARC.
4. Отчетность по реализации литературы.
5. Организация доступа к внешним БД.

2 этап

На данном этапе были построены *графические модели основных процессов*. При построении графических моделей процессов была использована методология функционального моделирования IDEF0, которая в 1993 году принята в качестве федерального стандарта США, а в 2000 году – в качестве руководящего документа по стандартизации в Российской Федерации. В соответствии с

методологией IDEF0 процесс представляется в виде функционального блока, который преобразует входы в выходы при наличии необходимых ресурсов (механизмов) в управляемых условиях [4].

3 этап

На каждый процесс были составлены документированные процедуры (ДП). Документированная процедура представляет собой текстовое описание каждого процесса так, как он реализуется в действительности, и содержит ответы на вопросы:

1. как происходит процесс;
2. кто (должность) хозяин процесса;
3. кто (должность) ответственные исполнители процесса (матрица ответственности);
4. какие контрольные показатели регистрируются, какие формы используются для регистрации показателей;
5. кто, в какие сроки проводит мониторинг показателей процесса и анализирует ход процесса;
6. какие документы регламентируют процесс.

Документированная процедура совместно с графической моделью являются документами, которые делают процесс полностью прозрачным как с точки зрения технологии, так и с точки зрения управления.

Рассмотрим на примере процесса комплектования инструмент управления процессом. Процесс комплектования содержит следующие **подпроцессы**:

1. Анализ обеспеченности вуза библиотечно-информационными ресурсами.
2. Выявление и отбор документов в фонд библиотеки.
3. Заказ документов.
4. Оплата документов.
5. Получение документов.
6. Сверка распределение, передача документов.

Регламентирующие документы процесса комплектования

- ГОСТ 7. 76-96 Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация.
- Об утверждении минимальных нормативов обеспеченности высших учебных заведений учебной базой в части, касающейся библиотечно-информационных ресурсов. Приказ Минобразования РФ от 11. 04. 2001г. № 1623.
- Примерное положение о формировании фондов библиотеки высшего учебного заведения. Приказ Минобразования России от 27. 04. 2000 г. № 1246. Об утверждении примерного положения о формировании фондов библиотеки высшего учебного заведения.
- Учебная литература, рекомендуемая к использованию в медицинских и фармацевтических вузах: сб. док. / УМО по мед. и фарм. образованию вузов России; МЗ РФ. – М.: ГЭОТАР-МЕД, 200_.

Входящие ресурсы процесса

- **Рабочая программа** с перечнем рекомендуемой литературы по каждой дисциплине.
- **Картотека книгообеспеченности** – перечень и количество основной и дополнительной литературы, имеющейся в фонде и рекомендованной для обеспечения учебного процесса по конкретной дисциплине.
- **Заявки на литературу**, которые поступают в библиотеку от подразделений
- **Сводка отказов** – документ, в котором анализируются причины отказов на документы, числящиеся в фонде.

Анализ обеспеченности вуза библиотечно-информационными ресурсами проводят сотрудники кафедр и библиотеки.

Сотрудники кафедр делают экспертную оценку фонда, которая может быть выражена в следующих рекомендациях:

- к списанию морально устаревшего документа;
- к выдаче нового документа;
- в приобретении документа.

Сотрудники библиотеки делают общий анализ обеспеченности исходя из следующих данных:

1. экспертная оценка фонда сотрудниками кафедр;

2. анализ относительных показателей (обращаемость, книгообеспеченность, книговыдача, читаемость);

3. мониторинг состояния фонда (ветхость, износ);

4. учебное расписание.

Результаты анализа обеспеченности вуза библиотечно-информационными ресурсами выражаются в Тематическом плане комплектования (ТПК). ТПК формируется на год и включает название, экзemplярность и стоимость документов, необходимых для приобретения в фонд. ТПК утверждается на учебно-методическом совете вуза и является обоснованием статьи расходов комплектование библиотечного фонда в общей смете вуза.

Процесс могут характеризовать несколько групп показателей: **показатели процесса, показатели продукта процесса, показатели удовлетворенности клиентов процесса** [5].

Показатели процесса могут быть определены как числовые величины, характеризующие течение самого процесса и затраты на него. Показатели процесса могут быть абсолютными и относительными.

Показатели продукта (услуги) – числовые величины, характеризующие продукт (услугу) как результат выполнения процесса.

Показатели удовлетворенности клиентов процесса – числовые величины, характеризующие степень удовлетворенности потребителя результатами процесса (выходом, услугой и т. д.). При этом следует различать удовлетворенность потребителя выходом процесса и удовлетворенность конечного потребителя полученной продукцией или услугой.

Потребители процесса: студенты, аспиранты и другие категории читателей, которые получают литературу в библиотеке для учебных и научных целей. Формируют эти потребности сотрудники кафедр и подразделений вуза, те экспертные лица, в обязанность которых входит мониторинг информационных ресурсов, экспертная оценка библиотечного фонда вуза, создание собственных информационных ресурсов (учебные пособия, учебники, электронные документы и пр.). Эти **потребности** выражаются в рабочих программах; заявках на комплектование; заявках на издание документов.

Продукт процесса: партия документов, которая поступает в библиотеку по заказу.

Конечный продукт: библиотечный фонд.

Показатели процесса

1. кол-во полученных документов в фонд библиотеки;
2. кол-во средств, затраченных на приобретение документов;
3. кол-во наименований периодических документов и БД по подписке;
4. кол-во средств, затраченных на периодические документы и БД по подписке;
5. цикл процесса (интервал времени от заказа документа до его получения).

Показатели продукта

- степень новизны основных учебных документов по циклам дисциплин;
- коэффициент обеспеченности дисциплины.

Показатели удовлетворенности пользователей

- % удовлетворения заявок по комплектованию фонда.

Индикаторы процесса (оценочные показатели)

1. цикл процесса (интервал времени от заказа документа до его получения);
2. степень новизны основных учебных документов по циклам дисциплин;
3. коэффициент обеспеченности дисциплины.

Таким образом, методы менеджмента качества являются достаточно понятным и приемлемым инструментом для комплексной оценки качества библиотечных процессов. В методах менеджмента качества заложен инструмент повышения качества процессов, и соответственно повышения удовлетворенности пользователей. Оценка качества библиотечных процессов возможна только при комплексной оценке всех составляющих процесс (ресурсы, потребности, исполнители, продукты, механизмы).

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования [Текст]. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. – 26 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности [Текст]. — М.: Госстандарт России, 2001. — 48 с.
3. Полл, Р. Измерение качества работы [Текст]: международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек [пер. с англ.] / Розвита Полл, Петер те Бокхорст.. — М.: Логос, 2001. — 152 с.
4. Курьян, А. Г. Описание процессов в рамках системы менеджмента качества на основе методологии функционального моделирования IDEFO [Электронный ресурс] / А. Г. Курьян, П. С. Серенков; Белорусская гос. политех. академия – Электрон. текст. дан. – Режим доступа: http://quality.eur.ru/DOCUM/an_7.html
5. Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов /В. В. Репин, В. Г. Елиферов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2007. – 408 с.