

Татьяна Петровна Ткаченко,
кандидат наук по социальным коммуникациям,
директор Научной библиотеки Донецкого
национального университета экономики и
торговли им. Михаила Туган-Барановского».
(Донецк, Украина)

Методы оценки результативности системы менеджмента качества библиотеки Университета

Methods of Assessing the Effectiveness of the Quality Management System of the University Library

Аннотация. В статье предложены подходы к оценке результативности функционирования системы менеджмента качества библиотеки (СМК), разработанной на основе международных стандартов серии ISO 9000, представлен опыт оценки результативности СМК библиотеки на основе системы показателей, которые содержит «Паспорт качества библиотеки», что позволяет на основе документально зафиксированных достоверных фактов получить доказательную базу оценки устойчивости СМК, увидеть тенденции развития библиотеки, наметить пути дальнейшего совершенствования СМК библиотеки.

Ключевые слова: библиотека, система менеджмента качества, показатели качества, результативность, паспорт качества библиотеки.

Keywords: library, quality management system, quality indicators, effectiveness, Library Quality Passport.

Введение.

В целях устойчивого развития библиотекам необходимо проводить постоянный мониторинг достижения запланированных результатов и своевременно осуществлять корректирующие и предупреждающие действия

для устранения недостатков. Так как единой методики для определения результативности деятельности библиотеки не существует, каждая библиотека решает данную проблему самостоятельно.

Анализ публикаций, касающихся проблемы оценки деятельности библиотек, позволяет сделать выводы, что они посвящены либо проблеме описания методов оценки деятельности библиотеки в целом, либо анализу действующей системы критериев и показателей[2,3,4,5]. Следует отметить, что в публикациях не уделяется должное внимание практическому использованию показателей для оценки результативности деятельности библиотеки.

В публикациях также отмечается, что при оценке результативности деятельности в период разработки, внедрения и функционирования СМК, библиотеки применяют различные подходы. Некоторые библиотеки при оценке результативности своей деятельности применяют комплексный подход: аудит, анализ СМК, самооценку по критериям ИСО 9004, самооценку по критериям национальных и региональных премий в области качества (Новосибирская областная библиотека для слепых(2004г), Новосибирская областная юношеская библиотека(2005г), самооценку по критериям международных моделей совершенства (Научная библиотека Ставропольского государственного аграрного университета), самооценку на соответствие требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000 (Научная библиотека Томского государственного политехнического университета).

Многие библиотеки оценивают результативность своей деятельности на основе анализа степени достижения установленных числовых показателей в области качества [6]. Некоторые библиотеки при оценке результативности своей деятельности анализируют работу структурных подразделений[1].

Отсутствие единого подхода к оценке результативности деятельности библиотеки объясняется, прежде всего, разнообразием моделей СМК, которые внедряются и функционируют в библиотеках.

Цель исследования состоит в разработке системы показателей, дающих возможность осуществлять оценку результативности функционирования системы менеджмента качества библиотеки, что позволит получить документально зафиксированную доказательную базу оценки устойчивости СМК, увидеть тенденции развития библиотеки, оценить качество управленческих решений, наметить пути дальнейшего совершенствования системы менеджмента качества библиотеки.

Результаты эксперимента

Основываясь на данных научных исследований, проведенных Научной библиотекой Донецкого национального университета экономики и торговли имени М. Туган-Барановского на протяжении 2009-2015 гг., нами сформирована система показателей, которые, учитывая все многообразие деятельности библиотеки, дают возможность измерять качество результата деятельности библиотеки. Результаты исследования предлагается отражать в «Паспорте качества библиотеки».

«Паспорт качества библиотеки» – это документ, в котором представлены фактические числовые значения характеристик качества библиотечно-информационных продуктов и услуг, полученные в ходе производственной деятельности библиотеки, что дает возможность проверить их на соответствие установленным требованиям для создания условий устойчивого развития библиотеки в современном информационном пространстве.

«Паспорт качества библиотеки» содержит набор показателей, которые можно применять в библиотеке в период функционирования СМК, и которые дают возможность оценить результативность деятельности библиотеки в период разработки, внедрения и совершенствования системы менеджмента качества.

В «Паспорте качества библиотеки» заложены количественные индикаторы: количество, время, расходы, что позволяет проанализировать статистические показатели деятельности библиотеки в период

функционирования системы менеджмента качества, сравнить их значения с достигнутыми в предыдущий период и с плановыми значениями с целью оценки результативности и эффективности деятельности библиотеки.

Качественные индикаторы дают возможность установить, с какой целью выполнялся тот или другой вид деятельности, и какой эффект эта деятельность произвела на результативность деятельности библиотеки.

Сравнивая значение текущих показателей с показателями достигнутыми в предыдущие периоды, с плановыми значениями, на основе анализа отклонений, получаем необходимую управленческую информацию.

Предложенный механизм дает возможность библиотеке получить объективное подтверждение своих достижений в области качества.

Для практической реализации разработанной методики было предусмотрено несколько этапов. На первом этапе были установлены цели и задачи в области оценки результативности деятельности библиотеки. Особую трудность вызвал отбор показателей и критериев, которые вошли в «Паспорт качества библиотеки».

После длительных обсуждений было решено, что система показателей для оценки результативности деятельности библиотеки будет включать 24 сбалансированных показателя, отражающих все направления деятельности библиотеки, объединенных в шесть блоков.

1-й блок объединил показатели, дающие возможность составить представление о библиотеке: основные сведения о библиотеке, материально-техническое состояние, миссия, политика, основные задачи, лидерство, эффективность управления. Исследование этих показателей даст возможность определить слабые и сильные стороны, способность библиотеки противостоять внешним угрозам и, учитывая свои возможности, добиваться поставленных целей, делать прогноз дальнейшего развития библиотеки.

Основным фактором повышения качества деятельности библиотеки является ориентация на пользователя. Библиотеки зависят от своих

пользователей, они должны учитывать настоящие и прогнозировать будущие их потребности. Для исследования качества обслуживания пользователей библиотеки в «Паспорте качества библиотеки» во втором блоке предложены оценочные показатели, позволяющие оценить качество различных сторон обслуживания пользователей библиотеки.

В 3-м блоке собраны показатели для оценки информационных и трудовых ресурсов библиотеки. От качества информационных ресурсов библиотеки зависит качество предоставляемых библиотечно-информационных продуктов и услуг.

При отборе показателей для оценки информационных ресурсов, особое внимание было уделено показателям оценки электронных ресурсов библиотеки. Формирование БД электронных ресурсов дает возможность библиотекам качественно улучшать процесс обслуживания пользователей, предоставлять пользователям ресурсы удаленного доступа, удаленно использовать информационные ресурсы библиотеки. Для исследования электронных ресурсов библиотеки предложены как количественные, так и качественные показатели.

Для исследования влияния трудовых ресурсов на качество библиотечной деятельности в «Паспорт качества библиотеки» внесены следующие показатели: процент специалистов с профессиональным образованием, возрастная характеристика персонала библиотеки, стаж работы в данной библиотеке, процент работников, занятых обслуживанием, организация обучения персонала, проводится ли анализ результативности деятельности персонала, самооценка и др.

Нужно отметить, что при оценке этой группы показателей, наблюдается высокий уровень результативности. Это связано с тем, что в библиотеке большое внимание уделяется развитию персонала. Стратегия развития персонала строится на принципе, что персонал - главный актив библиотеки. Концепция развития персонала библиотеки строится как на стандартных формах и методах работы, которые уже использовались раньше,

так и на новых. Традиционными формами работы с персоналом являются: анализ содержания труда сотрудников библиотеки, нормирование процессов, контроль дисциплины труда, аттестация рабочих мест и другое. Новыми формами работы для сотрудников нашей библиотеки являются: система адаптации новых работников, трехступенчатая программа обучения персонала, карты самоанализа, индивидуальные планы развития, оценка результативности и эффективности работы персонала библиотеки[7].

Формирование системы менеджмента качества библиотеки предусматривает внедрение процессного подхода. Особенность процессного подхода состоит в том, что он ориентирован на бизнес-процессы, конечной целью которых является создание продуктов и услуг, представляющих ценность для пользователя. Описание процессов, разработка блок-схем и карт процессов дают возможность персоналу библиотеки более рационально использовать свое рабочее время, избавиться от дублирования операций, видеть процесс в целом, находить слабые места и устранять их в процессе работы. Поэтому, к четвертому блоку показателей в «Паспорте качества библиотеки» были отнесены показатели, дающие возможность оценить насколько **процессы** библиотеки способствуют качеству производимых продуктов и услуг.

Пятый блок показателей отражает содержательную деятельность библиотеки. В настоящее время изменился содержательный диапазон деятельности библиотеки. Библиотеки являются информационными, социокультурными, коммуникационными центрами. Одной из особенностей сегодняшнего библиотечного обслуживания стало увеличение информационной функции библиотеки. Сегодня пользователи чаще приходят в библиотеку за информацией, и на основе анализа полученной информации решают о необходимости получения самих документов.

Внедрение в библиотеке идей менеджмента качества предполагает значительное количество изменений, нововведений не только единовременных, но и постоянных. Поэтому в «Паспорте качества

библиотеки» предусмотрены показатели, дающие возможность оценить инновационную, проектную, информационную и научную деятельность библиотеки.

Вся деятельность библиотеки направлена на улучшение обслуживания пользователей, оказание им большего числа качественных услуг, повышение качества библиотечных продуктов и услуг, т.е. имеются в виду социальные результаты. Поэтому в «Паспорте качества библиотеки» предусмотрены показатели для оценки социальных результатов, внешних коммуникаций, создание потенциала развития.

Сегодня библиотеки являются не только хранителями документов, но и их производителями. Библиотеками создаются электронные документы, активно развивается издательская деятельность библиотек. Поэтому в Паспорте качества предусмотрено ряд показателей, отражающих и это направление деятельности библиотеки.

6-я группа показателей - Система внутреннего контроля.

На втором этапе осуществлялся сбор информации, ее количественная и качественная обработка, оценка результативности каждого показателя. Все данные заносились в таблицы, которые были разработаны по каждому блоку показателей. Было принято решение: оценку результативности деятельности библиотеки проводить по итогам работы за полугодие и за год.

Оценку удовлетворенности пользователей услугами библиотеки было решено проводить на основе изучения анкет, опросных листов, итогов собеседования с пользователями.

Впервые была проведена оценка результативности процессов на основе показателей, дающих возможность определить результативность, эффективность и качество реализации процесса.

При определении результативности некоторых показателей были трудности при оценивании их качества, поэтому в процессе работы некоторые показатели претерпевали уточнения и дополнения, одновременно вносились изменения и в документированные процедуры.

На третьем этапе руководством библиотеки тщательно изучались результаты по каждой группе показателей. Полученные данные сравнивались с данными, полученными в прошлые годы, что дало возможность проследить динамику развития каждого показателя, определить слабые и сильные стороны, наметить пути совершенствования всей СМК библиотеки.

Данные, полученные в результате оценки результативности деятельности библиотеки за текущий период, свидетельствуют о повышении нижних уровней критериев многих показателей, что требует разработки незначительных корректирующих действий. Но нужно отметить, что уровень результативности таких показателей как «Количество посещений», «Книговыдача» со средних границ опустился до нижних, что вызывает тревогу у руководства библиотеки и требует разработки значительных корректирующих действий. Высокий уровень результативности у показателей, характеризующих научно-исследовательскую и инновационную деятельность библиотеки, персонал библиотеки, электронные ресурсы библиотеки, что дает возможность говорить, что в библиотеке создан потенциал для ее дальнейшего развития.

Таким образом, проведенное исследование результативности системы менеджмента качества библиотеки, согласно предложенной методики, позволяет сделать следующие выводы:

- отбор, систематизация и анализ показателей, отражающих все уровни деятельности библиотеки, создают условия для проведения оценки результативности деятельности библиотеки на основе достоверных фактов, зафиксированных документально;

- система показателей, представленная в «Паспорте качества библиотеки», является многофункциональной и многокритериальной и позволяет провести оценку результативности деятельности всей библиотеки;

- дальнейшее развитие методики оценки результативности СМК позволит создать механизм оценки эффективности СМК библиотеки;

- «Паспорт качества библиотеки» можно рекомендовать библиотекам

для внедрения в свою работу;

- при этом следует отметить, что на практике библиотеки могут использовать не всю систему показателей, представленных в «Паспорте качества библиотеки», а лишь те, которые характеризуют ключевые области деятельности конкретной библиотеки. По мере изменения внешней и внутренней среды, систему показателей можно корректировать и пересматривать;

- следует также подчеркнуть, что система показателей, которую содержит «Паспорт качества библиотеки», дает возможность библиотекам сопоставлять результаты своей деятельности с результатами деятельности других библиотек, сравнивать уровень развития своей библиотеки с библиотеками-партнерами, стремиться к постоянному совершенству и улучшению качества обслуживания пользователей.

- анализ результатов деятельности библиотеки показал, что существует потребность в создании информационного ресурса, который будет отражать показатели результативности деятельности ряда библиотек в интерактивном режиме, что позволит библиотекам сравнивать результаты своей деятельности в реальном времени и получать необходимую достоверную информацию для принятия управленческих решений и постоянного улучшения своей деятельности.

Разработанная методика применяется в Научной библиотеке ДонНУЕТ для оценки результативности ее деятельности.

Список литературы

1. Грищенко Т.Б. Методи оцінювання показників якості роботи університетської бібліотеки / Т.Б. Грищенко, Л.Г.Влащенко, О.М.Нікітенко //Бібліотека та сучасні тенденції в інформаційному забезпеченні освітньої, науково-дослідної та інноваційної діяльності вищих навчальних закладів : матеріали наук.-практ. конф., присвяч. 50-річчю НБ ХНУ, 15-16 березня 2012 ; Хмельниц. нац. ун-т.-2012.-С.56-66

- 2.Еббот, К. Визначення якості роботи у сфері бібліотечних та інформаційних послуг / К. Еббот. – Лондон : Асліб, 1994. – 72 с.
- 3.Меньщикова, С.П. Современные критерии и показатели оценки качества библиотечной деятельности : практ. пособие / С.П. Меньщикова. – Москва : Литера, 2009. – 112 с.
- 4.Полл, Р. Измерение качества работы : международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек / Р. Полл, П.Т. Бокхорст ; пер.с англ. Н.В. Соколова ; под ред. О.Ю. Устинова. – Москва : Логос, 2002. – 152 с.
- 5.Ступкин, В.В. Методология оценки качества интегрированных библиотечно-информационных систем : науч.-практ. пособие / В.В. Ступкин. – Москва : Литера, 2010. – 75 с.
6. Ткаченко Т. П. Впровадження менеджменту якості в бібліотеках України // Культура та інформаційне суспільство ХХІ століття : матеріали всеукр. наук.- теорет. конф. Молодих учених, 18-19 квітня 2013 р. / під ред. проф. В.М.Шейка та ін. – Х, : ХДАК, 2013. –С.
7. Ткаченко Т. П. Управління розвитком персоналу бібліотеки – одна із вимог побудови системи менеджменту якості бібліотеки [Текст] / Ткаченко Т. П. // Персонал бібліотеки в системі управління якістю бібліотечно-інформаційної діяльності : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 17-18 жовт. 2013 р. / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Наук. б-ка ; [наук. ред. Т. П. Ткаченко]. – Донецьк, 2013. – С. 10-19.

References

- 1.Grishchenko T.B. Metodi otsinyuvannya pokaznikov yakosti roboti universitets'koї biblioteki / T.B. Grishchenko, L.G.Vlashchenko, O.M.Nikitenko //Biblioteka ta suchasni tendentsii v informatsiynomu zabezpechenni osvith'oї, naukovo-doslidnoї ta innovatsiynoї diyal'nosti vishchikh navchal'nikh zakladiv :

materiali nauk.-prakt. konf., prisvyach. 50-richchyu NB KhNU, 15-16 bereznia 2012 ; Khmel'nits. nats. un-t.-2012.-P.56-66.(In Ukr).

2.Ebbot, K. Vznachennya yakosti roboti u sferi bibliotechnikh ta informatsiynikh poslug / K. Ebbot. – London : Aslib, 1994. – 72 p.(InUkr).

3.Men'shchikova, S.P. Sovremennye kriterii i pokazateli otsenki kachestva bibliotechnoy deyatel'nosti : prakt. posobie / S.P. Men'shchikova. – Moskva : Litera, 2009. – 112 p.(In Russ).

4.Poll, R. Izmerenie kachestva raboty : mezhdunarodnoe rukovodstvo po izmereniyu effektivnosti raboty universitetskikh i drugikh nauchnykh bibliotek / R. Poll, P.T. Bokkhorst ; per.s ang. N.V. Sokolova ; pod red. O.Yu. Ustinova. – Moskva : Logos, 2002. – 152 p..(In Russ).

5.Stupkin, V.V. Metodologiya otsenki kachestva integrirovannykh bibliotechno-informatsionnykh sistem : nauch.-prakt. posobie / V.V. Stupkin. – Moskva : Litera, 2010. – 75 p..(In Russ).

6. Tkachenko T. P. Vprovadzhennya menedzhmentu yakosti v bibliotekakh Ukraïni // Kul'tura ta informatsiyne suspil'stvo XXI stolittya : materialy vseukr. nauk.- teoret. konf. Molodikh uchenikh, 18-19 kvitnya 2013 r. / pid red. prof. V.M.Sheyka ta in. – Kh, : KhDAK, 2013. – P56-64.(In Ukr)..

7. Tkachenko T. P. Upravlinnya rozvitkom personalu biblioteki – odna iz vimog pobudovi sistemi menedzhmentu yakosti biblioteki [Tekst] / Tkachenko T. P. // Personal biblioteki v sistemi upravlinnya yakistyu bibliotechno-informatsiynoï diyal'nosti : materialy mizhnar. nauk.-prakt. konf., 17-18 zhovt. 2013 r. / M-vo osviti i nauki Ukraïni, Donets. nats. un-t ekonomiki i torgivli im. M. Tugan-Baranovs'kogo, Nauk. b-ka ; [nauk. red. T. P. Tkachenko]. – Donets'k, 2013. – P 10-19(In Ukr).

