

Внедрение системы менеджмента качества в структурном
подразделении РМБИЦ (на примере Республиканского отдела научно-
медицинской информации)

Р.Х. Гарипова

В последние годы внимание практически всех российских библиотек было направлено на решение вопросов автоматизации библиотечных процессов, на внедрение новых информационных и компьютерных технологий, на оснащение современной техникой и т.д. Вопросы управления и качества библиотечных услуг отошли на второй план и остались без должного внимания. Возникло некоторое несоответствие между уровнем развития библиотек в техническом плане и управленческой деятельностью, качеством обслуживания пользователей и совершенствованием технологий.

Стратегическое развитие библиотек в области управления качеством сдерживалось из-за отсутствия разработок по применению менеджмента качества в библиотечной деятельности. В силу вышеназванных причин отдел библиотек Министерства культуры РФ с 2003 г. выделил менеджмент качества в качестве одного из приоритетных направлений государственной библиотечной политики [2].

Внедрение системы менеджмента качества (СМК) в ГУ «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр» (далее — РМБИЦ) началось в 2007 г. РМБИЦ — это современный отраслевой информационный орган, располагающий высококвалифицированными кадрами, передовыми технологиями и техникой. Создание СМК явилось абсолютно новым направлением для центра, требующим перехода на процессную модель управления, которая подразумевает ряд ключевых принципов:

производственная структура центра — это сеть взаимосвязанных и взаимодействующих процессов;

работа над процессами не носит ограниченного во времени характера, процессы — механизм непрерывного улучшения;

в работу над процессами включены все сотрудники центра;
у каждого процесса есть свой хозяин.

В процессе создания СМК в РМБИЦ были выделены четыре основных сертифицируемых процесса: 1) комплектование фонда; 2) научная обработка литературы, организация и ведение каталогов; 3) организация фонда; 4) предоставление информационно-библиотечных, библиографических продуктов и услуг.

Последний процесс осуществляют: заведующий отделом обслуживания (ООб) — ответственный за предоставление библиотечных продуктов и услуг; заведующий научно-библиографическим отделом (НБО) — ответственный за предоставление библиографических продуктов и услуг; заведующий Республиканским отделом научно-медицинской информации (РОНМИ) — ответственный за предоставление информационных продуктов и услуг.

РОНМИ — структурное подразделение РМБИЦ, занимающееся информационным обслуживанием специалистов в области медицины и здравоохранения. Пользователями информационных продуктов и услуг являются руководители системы здравоохранения РТ, врачи-практики, студенты медицинских учебных заведений. РОНМИ занимается обслуживанием специалистов на базе имеющихся информационных ресурсов, а также производит собственную информационную продукцию.

Разработка документации по СМК в отделе началась с создания карты процессов. В ходе ее разработки возникла необходимость отразить не только процесс информационно-библиотечного обслуживания, но и основных составляющих информационной культуры.

Следующим этапом явилось создание графической модели процесса. Были определены входные и выходные потоки, регламентирующие документы и ресурсы, используемые при соответствующем процессе. Сложность здесь заключалась в том, что РОНМИ взаимодействует со многими структурными подразделениями РМБИЦ, и это необходимо было

отразить в схеме. Кроме того, РОНМИ предоставляет информационные услуги и производит информационные продукты, а значит, должна была быть детально прописана обратная связь с потребителями этих продуктов и услуг.

За составлением графической модели последовали создание документированной процедуры «Предоставление информационных услуг специалистам» и составление рабочих инструкций на все микропроцессы, выполняемые в РОНМИ: подготовка и выпуск информационной продукции: еженедельного аннотированного указателя «Медицина и здравоохранение», аналитического обзора по прессе, тематического дайджеста, еженедельного дайджеста «Проблемы медицины и здравоохранения», оперативной сигнальной информации и экспресс-информации; подготовка и проведение массового мероприятия «День информации («День специалиста»), а также форм и шаблонов, применяемых в работе отдела.

Как отмечалось выше, РОНМИ не только предоставляет информационные услуги, но и производит собственную информационную продукцию. Источником получения информации о качестве продукции и услуг является обратная связь с потребителями (устный опрос, анкетирование и т.д.). Ежегодно сотрудники РОНМИ проводят анкетирование специалистов здравоохранения, пользующихся услугами РМБИЦ, который позволяет им не только оценить качество и эффективность информационно-библиотечных продуктов и услуг, но и внести коррективы в свою деятельность. Содержание анкет ежегодно пересматривается, при необходимости в них вносятся изменения. Например, первоначально были разработаны две анкеты: «Оценка эффективности информационно-библиотечных услуг РМБИЦ» (прил. 1) и «Оценка качества услуг РМБИЦ» (прил. 2), что вызвало некоторые неудобства при заполнении их пользователями. Поэтому решено было объединить их в одну анкету, состоящую из двух блоков, и попутно откорректировать ее содержание. Так, в перечень оцениваемых услуг были включены услуги переводчика (прил. 3).

После проведения анкетного опроса результаты обрабатываются и анализируются. Анализ позволяет выявить недостатки в работе и принять решения по их ликвидации.

Вся информационная продукция РОНМИ (указатели, дайджесты, обзоры по прессе, оперативная сигнальная информация) проходит дальнейшую обработку (компьютерная верстка, редактирование, художественное оформление, тиражирование) в издательстве «Медицина», поэтому оценка качества издательской продукции осуществляется работниками издательства.

Необходимо отметить, что обратная связь с потребителями информации осуществляется не только посредством письменного опроса, но и при устной беседе. Когда пользователь формулирует свой запрос на получение какой-то информации, специалист РОНМИ просит максимально конкретизировать его: оговариваются временные, языковые рамки, виды источников информации, полнота информирования, терминология поиска и т.д. Кроме того, в процессе выполнения запроса пользователь может изменить критерии поиска информации. Таким образом, потребитель получает именно ту информацию, которая ему необходима, что говорит о качестве информационного обслуживания.

Важным элементом документации по СМК являются записи по качеству. До внедрения СМК они уже велись в отделе, но в не достаточном количестве и не были должным образом оформлены. Использование журналов с записями по качеству значительно облегчило процесс создания отчетной документации, а самое главное, обеспечило прозрачность деятельности отдела.

После того, как была разработана документация по СМК, в структурных подразделениях РМБИЦ, в том числе в РОНМИ, были дважды проведены внутренние аудиты (в 2008 г. и 2009 г.), которые выявили незначительные несоответствия. В связи с этим заведующим РОНМИ были

разработаны корректирующие мероприятия, применение которых позволило устранить причины отклонений и тем самым улучшить процесс.

Литература

1. Методы разработки, внедрения и совершенствования Системы Менеджмента Качества предприятия на основе МС ИСО 9001:2008: учеб. пособие / Казан. фил. гос. образоват. учреждения дополн. проф. образования «Акад. стандартизации, метрологии и сертификации (учеб.)», Регион. представительство Ассоц. по сертификации «Рус. Рег.». — СПб.; Казань, 2008. — 50 с.

2. Терехова, М.В. Создание системы менеджмента качества в Научно-медицинской библиотеке Сибирского государственного медицинского университета / М.В. Терехова // Бюллетень сибирской медицины. — 2007. — № 2. — С.138—140.

Приложение 1

АНКЕТА

Оценка эффективности информационно-библиотечных услуг РМБИЦ

Уважаемый пользователь!

Убедительно просим Вас дать ответы на приведенные ниже вопросы. Ваши отзывы помогут нам оценить эффективность информационно-библиотечных услуг, оказываемых РМБИЦ и внести коррективы в свою деятельность.

1. Ваша профессия _____
2. Ваш возраст _____
3. Укажите оценку в процентах от 0 до 100%.

№	Наименование услуги	Оценка
1	Использование информационных ресурсов:	
	Интернета	
	Электронного каталога РМБИЦ	
	Электронных БД	
2	Услуги по поиску информации:	
	Оперативность поиска	
	Полнота охвата	
	Соответствие документов теме запроса	
3	Использование электронных ресурсов РМБИЦ	
4	Электронная книговыдача	
5	Электронная доставка	

№	Наименование услуги	Оценка
	документов/межбиблиотечный абонемент (готовность пользоваться)	
6	Дополнительные услуги:	
	Ксерокопирование	
	Сканирование	
	Распечатка текста	
	Разработка презентации	
	Дизайнерские услуги	
7	Оперативность выполнения заказа (библиографическая справка, подборка, списки литературы и т.д.)	
8	Консультационные услуги	
9	Доступность корпоративных ресурсов	
10	Уровень информированности о новых поступлениях	

Приложение 2

АНКЕТА Оценка качества услуг РМБИЦ

Уважаемый пользователь!

Предлагаем Вам заполнить данную анкету. Ваши ответы помогут нам внести необходимые коррективы в свою работу для того, чтобы улучшить качество услуг, предоставляемых РМБИЦ.

1. Ваша профессия _____
2. Ваш возраст _____
3. Укажите оценку в процентах от 0 до 100%.

№	Наименование услуги	Оценка
1	Скорость выполнения запроса	
2	Точность соответствия запросу	
3	Внимательное отношение сотрудников библиотеки	
4	Компетентность сотрудников библиотеки	
5	Удаленный доступ к услугам библиотеки	
6	Внешний вид помещений библиотеки	
7	Цена дополнительной услуги	
8	В зале каталогов всегда можно получить квалифицированную помощь в поиске информации	

Приложение 3

АНКЕТА

Оценка качества и эффективности информационно-библиотечных продуктов и услуг РМБИЦ

Уважаемый пользователь!

Предлагаем Вам заполнить данную анкету, которая состоит из двух частей. Ваши ответы помогут нам оценить качество и эффективность информационно-библиотечных продуктов и услуг, предоставляемых РМБИЦ, и внести необходимые коррективы в свою деятельность.

4. Ваша профессия _____

5. Ваш возраст _____

Дайте оценку в процентах от 0 до 100%.

Часть I. Перечень услуг

№	Наименование услуги	Оценка
1	Использование информационных ресурсов:	
	Интернета	
	Электронного каталога РМБИЦ	
	Электронных БД	
	Электронных ресурсов РМБИЦ	
2	Электронная доставка документов/ межбиблиотечный абонемент (готовность пользоваться)	
3	Дополнительные услуги:	
	Ксерокопирование	
	Сканирование	
	Распечатка текста	
	Разработка презентации	
	Услуги переводчика	
	Дизайнерские услуги	
4	Консультационные услуги	

Часть II. Оценка качества услуг

№	Показатель	Оценка
1	Оперативность поиска информации	
2	Соответствие документов теме запроса	
3	Полнота охвата информации	
4	Возможность получения в зале каталогов квалифицированной помощи в поиске информации	
5	Внимательное отношение сотрудников библиотеки	
6	Компетентность сотрудников библиотеки	
7	Внутренний вид помещений библиотеки	