

Мониторинг качества информационно-библиотечных и библиографических услуг в РМБИЦ

В.М. Медведев

И.Г. Шарафутдинова

Республика Татарстан — регион с высокоразвитым практическим здравоохранением и авторитетной медицинской наукой. Это обусловило потребность в организации высокоэффективной системы библиотечно-библиографического обслуживания и информационного обеспечения специалистов здравоохранения. Главное место в этой системе занимает Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр, признанный Министерством здравоохранения РТ основным поставщиком информационно-библиотечных услуг.

Сотрудники центра, руководствуясь политикой и стратегическими целями РМБИЦ в области качества, направленными на удовлетворение и прогнозирование требований пользователей, осуществляют эффективное и качественное их обслуживание.

Один из факторов, обеспечивающих качество информационно-библиотечных и библиографических услуг, — компетентность персонала и его удовлетворенность трудовой деятельностью. В РМБИЦ оценка компетентности сотрудников осуществляется специализированной комиссией по результатам аттестации, которая проводится один раз в три года.

Мониторинг удовлетворенности трудовой деятельностью проводится методом анкетирования персонала анонимно и внезапно, что обеспечивает получение более объективных данных (прил. 1). Участники анкетирования делятся на три группы: руководящий состав, заведующие отделами, рядовые сотрудники. Обработка результатов анкетирования выявляет проблемные вопросы и позволяет выработать соответствующие мероприятия для их устранения. Данная работа осуществляется в рамках системы менеджмента качества (СМК) с 2007 г. в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001:2008.

Динамика среднего значения индекса удовлетворенности персонала трудовой деятельностью представлена на рис. 1.

Рис. 1. Среднее значение индекса удовлетворенности персонала трудовой деятельностью (%)

По мере внедрения СМК в 2009 г. наблюдалось повышение индекса удовлетворенности персонала трудовой деятельностью на 16,7% по сравнению с 2007 г. За рассматриваемый период в анкетировании приняло участие от 91% до 93% сотрудников РМБИЦ. По результатам последнего анкетирования были выявлены следующие средние значения индекса удовлетворенности:

участие персонала в управлении центра:

- руководящий состав — 88,4%;
- заведующие отделами — 83,1%;
- рядовой состав — 66,6%;

решение социальных вопросов:

- руководящий состав — 74,3%;
- заведующие отделами — 78,6%;
- рядовой состав — 54,8%.

В результате была выявлена необходимость повышения квалификации сотрудников в области СМК и решения некоторых социальных вопросов, связанных с обеспечением аттестации рабочих мест и проведения диспансеризации. Соответствующие корректирующие мероприятия были внесены в план работ РМБИЦ на 2010 г. и в коллективный договор.

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2008 (п.8.2.1) организация должна проводить мониторинг информации, касающейся восприятия пользователем выполнения его требований как одного из способов измерения работы СМК. Поэтому РМБИЦ определяет индекс удовлетворенности пользователей качеством информационно-библиотечных и библиографических услуг. Индекс удовлетворенности потребителей (ИУП) — это индикатор, синтезирующий информацию о восприятии пользователем

качества продукции и услуг, предоставляемых центром. ИУП дает информацию с точки зрения пользователя, одновременно замеряя ощущения и ожидания и позволяя определить профили и тенденции в отношении качества, выявить приоритетные возможности его улучшения и мотивировать их достижение. Индекс учитывает относительную значимость свойств продукции и услуг, предоставляемых пользователю.

ИУП вычисляется на основе оценок, сделанных пользователями относительно некоторого набора показателей качества, разработанного для этой цели. Результаты оценок этих показателей определяются с помощью весовых коэффициентов, а сумма этого «взвешивания» представляет собой величину ИУП.

Оценка качества услуг может быть осуществлена либо самооценкой сотрудников центра, либо пользователями. Самооценка качества услуг, как правило, не соответствует мнению пользователя. Объективную оценку может дать только сам пользователь. Поэтому в РМБИЦ используется мониторинг качества информационно-библиотечных и библиографических услуг на основе изучения мнения пользователей методом анкетирования. Это позволяет учесть потребности пользователей при формировании новых услуг и оценить качество предоставляемых услуг.

С этой целью для каждого типа услуг разработаны три типа анкет:

оценка удовлетворенности и качества информационной продукции и услуг РМБИЦ (прил. 2);

оценка удовлетворенности предоставления библиотечных услуг в читальном зале РМБИЦ (прил. 3);

оценка удовлетворенности предоставления библиотечных услуг в РМБИЦ (прил. 4).

Анкетирование пользователей, а именно специалистов практического здравоохранения, студентов, учащихся медицинских училищ, аспирантов, ординаторов, среднего медицинского персонала проводится один раз в год. Анкеты выдаются непосредственно в момент прихода пользователя в

РМБИЦ. Для обеспечения репрезентативности выборки используется 2%-ая выборочная совокупность (123—135 чел.) и 10%-ая надежность результатов выборочного анкетирования.

Результаты анкетирования позволили определить индекс удовлетворенности пользователей информационно-библиотечными и библиографическими услугами (рис. 2).

Рис. 2. Индекс удовлетворенности пользователей информационно-библиотечными и библиографическими услугами

Диаграмма показывает, что динамика индекса удовлетворенности положительная, что подтверждает эффективность реализации **политики и стратегии** РМБИЦ в области качества.

Мониторинг предоставления информационных услуг в режиме ИРИ и ДОР обеспечивает Республиканский отдел научно-медицинской информации — анкетирование и телефонные опросы с заполнением анкет.

В 2009 г. по системе ИРИ и ДОР в анкетировании приняло участие 47 респондентов. Количество респондентов в зависимости от периода социологического исследования колеблется от 35 до 49 человек. Цель анкетирования — сбор сведений об удовлетворенности пользователя информационным обслуживанием. Некоторые индексы удовлетворенности пользователя предоставлением информационных услуг приведены на рис. 3.

Рис. 3. Индекс удовлетворенности пользователя предоставлением информационных услуг

Результаты анкетирования показали, что пользователи отмечают высокую компетентность и внимательность сотрудников РМБИЦ (индекс удовлетворенности 93%); самооценка персонала несколько занижена (индекс удовлетворенности 80,7%), что говорит о высокой требовательности персонала к своим профессиональным качествам и соблюдении «Кодекса библиотекаря».

Кроме того, отмечаются высокое качество (от 92,4% до 93,7%) предоставления услуг с использованием различного вида ресурсов (Интернет, электронного каталога РМБИЦ, электронных БД, электронных ресурсов РМБИЦ) и соответствие документов теме запроса (97,1%).

Измерение индекса удовлетворенности дает чрезвычайно ценный инструмент для оценки внешних воздействий на пользователей, а именно качества продукции и услуг, которые предлагаются центром. Информация, которую предоставляют эти измерения, служит средством ориентирования и руководством при разработке стратегий движения не только в плане удовлетворения потребителей, но и в плане воспитания в них лояльности.

Ожидания, которые были в начале 2007 г., в 2009 г. были исполнены. В результате было решено проводить замеры ИУП на регулярной и периодической основе в рамках СМК и внедрить в 2010 г. вторую (доработанную) версию анкет, что позволит более полно учитывать все факторы, влияющие на качество информационно-библиотечных и библиографических услуг.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования. — М.: Изд-во стандартов, 2008. — 26 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению деятельности. — М.: Изд-во стандартов, 2001. — 52 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М.: Стандартинформ, 2009. — 31 с.
4. *Сидоренко, С.В.* Мониторинг как инструмент оценки качества услуг / С.В. Сидоренко, Н.А. Тарасова. — URL: http://www.inesp.ru/download/ob_ocenke_udovletvorennosti_uslugami_uchreg_hdenij_kulturi.pdf
5. *Терещенко, К.* Между желаемым и действительным — индекс удовлетворенности персонала / К. Терещенко. — URL: <http://www.kadrovik.ru>
6. Показатели качества и измерение индекса удовлетворенности потребителя: пер. В.А. Королькевич. Measurement of the customer satisfaction Index // 43th EOQ Congress Proceedings. — Madrid, 1999. — P.105—113. URL: <http://www.kadrovik.ru/article2414.html>
7. *Подгородниченко, Н.* Оценка удовлетворенности сотрудников / Н. Подгородниченко. — URL: <http://hrm21.ru/>

8. *Корытцева, А.* Опрос мнений сотрудников: как добиться успеха / А. Корытцева // Менеджер по персоналу. — URL: <http://pro-opros.ru/index.php>
9. Анкета удовлетворенности сотрудников условиями труда. — URL: <http://hrm21.ru/>
10. Метод социометрических измерений. — URL: <http://psylab.info/index.php>
11. *Федотов, В.В.* Способы оценки и мониторинга степени удовлетворенности потребителя / В.В. Федотов // Методы менеджмента качества. — 2005. — № 9. — URL: http://www.icgrp.ru/docs/list/article/&action=count_file&id=58
12. *Липатников, В.В.* Рекомендации по разработке и изложению отчета по самооценке деятельности организаций на соответствие критериям премии Правительства Республики Татарстан за качество 2010 г. / В.В. Липатников, А.В. Львов // Поволжский центр качества, 2010. — 21 с.

Уважаемый коллега!

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваши искренние ответы помогут сделать правильные выводы об организации Вашего труда, Вашей удовлетворенности трудовой деятельностью.

Выберите один из предложенных вариантов ответа в графе 3—7, с которым Вы согласны.

К какой категории сотрудников Вы относитесь:

- руководство и главные специалисты
 руководители подразделений (заведующие отделами, заведующие секторами)
 рядовые сотрудники (библиотекари, библиотекафы, водители и др.)

Дата «___» _____ 20__ г.

Анкета**Оценка удовлетворенности и качества информационной продукции и услуг РМБИЦ**

Дата «___» _____ 20__ г.

Уважаемый пользователь! Предлагаем Вам ответить на вопросы анкеты. Ваши ответы помогут нам оценить качество информационной продукции и услуг РМБИЦ, а также Вашу удовлетворенность их предоставлением и внести необходимые коррективы в нашу деятельность.

Ваша профессия _____

Ваш возраст _____

1. Какой способ Вы чаще всего используете при заказе на информационное обслуживание:

- непосредственное посещение центра
 по телефону
 по электронной почте
 через Интернет

2. Какой источник информации привел Вас в наш центр:

- Интернет
 телевидение
 печать
 знакомые
 при посещении семинаров, лекций, конференций, проводимых нашими сотрудниками

3. Какому виду консультационной помощи Вы отдаете предпочтение

- ТЕЛЕФОН
форум Интернет
Эл. почта
непосредственное общение

4. Как долго Вы пользуетесь предоставлением наших информационных услуг (лет)

Выберите один из предложенных вариантов ответа в графе 3—7, с которым Вы согласны.

№ п\п	Наименование характеристики	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	
1	2	4	5	6	7	8
1.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и отзывчивостью сотрудников РМБИЦ на Ваши вопросы, предложения?					
2.	Удовлетворяет ли Вас качество печатного информационного продукта					
	Содержание материала					
	Оформление					
3.	Удовлетворены ли Вы соотношением цена/качество нашей продукции и услуги?					
4.	Удовлетворены ли Вы оперативностью доставки информационной продукции (почта, электронная почта, факс)?					

№ п\п	Наименование характеристики	Да	Скорее да	Затрудняюсь с ответом	Скорее нет	Нет
1	2	4	5	6	7	8
5.	Удовлетворяют ли Вас профессиональные навыки и поведение персонала?					
6.	Удовлетворены ли Вы качеством полученных устных справок ?					
7.	Удовлетворены ли Вы оперативностью выполнения заказа?					
8.	Намерены ли Вы в дальнейшем приобретать информационную продукцию и услуги РМБИЦ?					
9.	Рекомендуете ли Вы наши информационные услуги другим пользователям?					
10.	Высоко ли Вы оцениваете конкурентоспособность наших информационных продуктов и услуг?					
11.	Удовлетворены ли Вы соответствием документов теме запроса?					
12.	Удовлетворены ли Вы полнотой охвата информации?					
13.	Удовлетворяет ли Вас компетентность сотрудников центра?					

Спасибо за сотрудничество!

Приложение 3

Анкета

Оценка удовлетворенности предоставления библиотечных услуг в читальном зале РМБИЦ

Уважаемый пользователь! Предлагаем Вам ответить на вопросы анкеты. Ваши ответы помогут нам оценить качество предоставления библиотечных услуг РМБИЦ, а также Вашу удовлетворенность их предоставлением и внести необходимые коррективы в нашу деятельность.

Ваша профессия _____

Ваш возраст _____

1. Какой источник информации привел Вас в наш центр:

- Интернет
 телевидение
 печать
 знакомые

при посещении семинаров, лекций, конференций, проводимых нашими сотрудниками

2. Как долго Вы пользуетесь нашими библиотечными услугами (лет)

Выберите один из предложенных вариантов ответа в графе 3—7, с которым Вы согласны.

№ п\п	Наименование характеристики	Да	Скорее да	Затрудняюсь с ответом	Скорее нет	Нет
1	2	3	4	5	6	7
14.	Соответствует ли фонд читального зала РМБИЦ Вашим запросам?					
15.	Удовлетворяет ли Вас информация памяток пользователю по предоставлению услуг в читальном зале?					
16.	Устраивает ли Вас режим работы читального зала?					
17.	Устраивает ли Вас условия для работы в читальном зале?					
18.	Устраивает ли Вас доступность к фондам читального зала?					

№ п\п	Наименование характеристики	Да	Скорее да	Затрудняюсь с ответом	Скорее нет	Нет
1	2	3	4	5	6	7
19.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и отзывчивостью сотрудников РМБИЦ на Ваши вопросы, предложения?					
20.	Отмечаете ли Вы в нашей работе новизну форм обслуживания?					
21.	Удовлетворяет ли Вас профессиональные навыки и поведение персонала?					
22.	Удовлетворены ли Вы доступностью консультирования, советов и помощи?					
23.	Удовлетворены ли Вы качеством полученных устных справок?					
24.	Удовлетворены ли Вы оперативностью выполнения заказа?					
25.	Рекомендуете ли Вы наш центр другим пользователям.?					
26.	Часто ли вы встречаетесь с отсутствием необходимой литературы по теме запроса?					
27.	Удовлетворяет ли Вас компетентность сотрудников центра?					

Спасибо за сотрудничество!

Анкета

Оценка удовлетворенности предоставления библиотечных услуг РМБИЦ

Дата «___» _____ 20__ г.

Уважаемый пользователь! Предлагаем Вам ответить на вопросы анкеты. Ваши ответы помогут нам оценить качество предоставления библиотечных услуг РМБИЦ, а также Вашу удовлетворенность их предоставлением и внести необходимые коррективы в нашу деятельность.

Ваша профессия _____
Ваш возраст _____

1. Какой способ Вы чаще всего используете при заказе на информационное обслуживание:

- непосредственное посещение центра
 по телефону
 по электронной почте
 через Интернет

2. Какой источник информации привел Вас в наш центр:

- Интернет
 телевидение
 печать
 знакомые
 при посещении семинаров, лекций, конференций, проводимых нашими сотрудниками

3. Какому виду консультационной помощи Вы отдаете предпочтение

- телефон
форум Интернет
Эл. почта
непосредственное общение

4. Как долго Вы пользуетесь предоставлением наших библиотечных услуг (лет)

Выберите один из предложенных вариантов ответа в графе 3—7, с которым Вы согласны.

№ п\п	Наименование характеристики	Да	Скорее да	Затрудняюсь с ответом	Скорее нет	Нет
1	2	4	5	6	7	8
1.	Удовлетворяет ли Вас информация памяток пользователю по предоставлению услуг?					
2.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и отзывчивостью сотрудников РМБИЦ на Ваши вопросы, предложения?					
3.	Отмечаете ли Вы в нашей работе новизну форм обслуживания?					
4.	Удовлетворяет ли Вас профессиональные навыки и поведение персонала?					
5.	Удовлетворены ли Вы доступностью консультирования, советов и помощи?					
6.	Удовлетворены ли Вы Оперативностью реагирование на жалобы, предложения?					
7.	Удовлетворены ли Вы качеством полученных устных справок ?					
8.	Удовлетворены ли Вы оперативностью выполнения заказа?					
9.	Рекомендуете ли Вы наш центр другим пользователям?					
10.	Высоко ли Вы оцениваете конкурентоспособность предоставления центром библиотечных услуг?					
11.	Часто ли вы встречаетесь с отсутствием необходимой литературы по теме запроса?					
12.	Удовлетворяет ли Вас компетентность сотрудников центра?					
13.	Удовлетворяет ли Вас оперативность выполнения заказа по МБА (графы заполняются только в том случае, если Вы пользуетесь этой услугой)?					

Спасибо за сотрудничество!