

Условия качественного и эффективного управления библиографической деятельностью

Т.В. Шошева

В современных условиях проблема качества библиографического обслуживания стала особенно актуальной. Усложнение читательских запросов, рост числа различных фирм-конкурентов на информационном рынке требуют от библиотек не только расширения ассортимента информационных услуг, но и повышения их качества.

Проблема управления качеством библиографического обслуживания находится в непосредственной зависимости от уровня доступности информационных ресурсов, обеспеченности библиографической службы профессионально подготовленными кадрами и финансово-экономических возможностей библиотеки [4].

Как известно, успех организации зависит от качества управления на всех уровнях. Одним из способов эффективного управления является внедрение системы менеджмента качества (СМК), которая позволяет улучшить качество управления организацией через управление качеством всех процессов и видов деятельности. Библиографический отдел, как и другие подразделения библиотеки, прошел определенный путь по внедрению системы менеджмента качества. Реализовать требования стандартов ИСО серии 9000 на практике, в конкретных условиях подразделения библиотеки, оказалось довольно непросто, это чрезвычайно трудоемкий процесс. Но данная инновация необходима, так как она является эффективным инструментом для достижения главной цели библиографической деятельности — удовлетворения информационных потребностей пользователей.

Практика показала, что внедрение СМК не разрушает существующие системы управления, а представляет собой их модернизацию в соответствии с требованиями международных стандартов. Прежде чем приступить к

внедрению СМК, в отделе были проведены анализ и актуализация имеющейся документации. Затем были определены процессы, которые подвергнутся менеджменту и будут улучшены с точки зрения результативности и эффективности. Самые важные процессы (составление библиографических списков и указателей, формирование справочно-библиографического аппарата, справочно-библиографическое обслуживание) были документированы, составлена документированная процедура «Предоставление библиографических услуг». При составлении документированной процедуры были определены последовательность выполняемых работ, порядок и объемы использования ресурсов по каждому процессу, разработаны соответствующие рабочие инструкции на подпроцессы и операции, формы учета, методические указания и т.д.

Все направления работы библиографического отдела были реализованы по принципу «процессного подхода», такое управление деятельностью и соответствующими ресурсами способствует более эффективному достижению желаемого результата. Фактически процессный подход представляет собой матричный способ управления, когда процесс пронизывает несколько функциональных подразделений и имеет конкретное должностное лицо, несущее ответственность за ход и результаты процесса.

Один из подходов к оценке качества работы — строгое следование установленной технологии, выполнение продуктов и услуг в соответствии с заданными стандартами. Общие требования к качеству и критерии их оценки сформулированы в международных стандартах ИСО серии 9000, которые служат нормативной базой для создания системы менеджмента качества в библиотеках. В этой системе очень важную роль играет документация, разрабатываемая руководством и персоналом библиотеки.

Деятельность научно-библиографического отдела обеспечивается с помощью организационно-распорядительных методов управления путем создания внутренней организационно-технологической документации.

Библиографический отдел, как и другие отделы библиотеки, имеет систему документации, регламентирующую библиографическую деятельность и определяющую задачи и функции отдела, взаимодействие с другими отделами и вклад каждого сотрудника. Эта система особенно важна в библиографической деятельности, качество которой обеспечивает:

строгое соблюдение ГОСТов системы «СИБИД» (в первую очередь — ГОСТа 7.1-2003 и других действующих стандартов, устанавливающих основные требования к библиографическому описанию и правила его составления);

наличие организационно-технологической документации отдела (положений, рабочих инструкций, графических моделей библиографических процессов, документированных процедур, должностных инструкций сотрудников и др.) и исполнение изложенных в ней требований.

Эффективность библиографического обслуживания повышается за счет снижения не только технологических издержек, но и управленческих: исключения дублирования документов, процессов, информационных потоков, полного описания рабочих процедур; установления полномочий и ответственности руководителя за качество процесса и эффективность использования ресурсов, а также детального документирования сфер ответственности и обязанностей сотрудников.

Одним из удобных средств документального регламентирования взаимодействия библиографического отдела с другими отделами на стыках процессов служит «Положение о научно-библиографическом отделе», в соответствующем разделе которого описан порядок взаимодействия подразделений в рамках деловых процессов; согласованность действий между отделами достигается также через документы, входящие в обязательный состав документации СМК.

Таким образом, выявление, понимание и управление взаимосвязанными процессами как системой вносят вклад в

результативность и эффективность работы отдела при достижении конкретных целей.

Своевременный и квалифицированный контроль за выполнением планов, своевременностью и качеством работы — это условие эффективного управления [2]. Контроль за процессами, осуществляемыми библиографическим отделом, направлен на предупреждение нарушений принятой технологии, исправление ошибок при первом же их совершении, так как их исправление через длительный срок чрезвычайно трудоемко, а часто невозможно.

Главная задача СМК — не контролировать каждый шаг сотрудников в процессе оказания услуги, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к плохому качеству данной услуги [1].

Контроль библиографической продукции проводится на завершающем этапе ее подготовки, когда есть возможность оценить окончательный результат и исправить недостатки. Такой продукцией являются библиографические указатели, списки, письменные справки и другие документы. Например, библиографические списки и указатели, составленные сотрудниками отдела, передаются в издательство «Медицина», где происходит редактирование, художественное оформление пособия (создание обложки и др.), принимается решение о выборе размеров и видов шрифта и т.д.

В процессе ведения библиографической базы данных «Journ»-Аналитика осуществляется контроль качества каждой библиографической записи. И хотя руководители проекта разработали программу автоматического контроля полноты обработки журналов и установили жесткий контроль за качеством, субъективный фактор в такой человеко-машинной системе не может не сказываться. При формировании библиографической записи указывается составивший ее исполнитель, что повышает индивидуальную ответственность библиографов. Кроме того,

важную роль в процессе повышения ответственности играют самоконтроль и контроль со стороны коллег-участников процесса. Работу по контролю выполняет наиболее опытный и квалифицированный специалист-библиограф.

Относительно оценки качества библиографической работы, опыт показывает, что обычно оставалась неизвестной оценка пользователями полученных ими библиографических продуктов и услуг. Без информации об удовлетворенности пользователей сотрудники библиографической службы часто принимали интуитивные решения, основанные на представлении, а не на хотя бы относительно точном знании. Источниками получения информации о состоянии библиографической работы служат учет работы, обратная связь, а также отчеты и другие документы [3].

Полноценный учет библиографической работы – это способ сбора первичных данных о результатах работы и затратах рабочего времени. Он дает объективный материал для суждения об объеме и качестве библиографической работы в библиотеке, о работе отдельных библиографов и т.д. Большая объективность учета достигается в том случае, если унифицируются единицы учета (измерения) во всех подразделениях и если он достаточно полон. Право библиотеки или ее подразделения — выбрать любой вариант учета библиографической работы, но он должен быть унифицированным и оптимальным [4]. При этом в рабочих инструкциях размещены рекомендации, предусматривающие единообразный выбор альтернативных решений, разработаны формы учета библиографической работы.

Материалы учета позволяют достаточно глубоко проанализировать библиографическую работу. Например, ценный материал для анализа содержат формы учета справок. По ним можно получить следующие данные: общее количество справок, кто обращается с запросами, цели запросов, типы

справок, их тематика, использование частей СБА, кто выполняет справки, частота и сезонность поступления запросов.

Качество библиографической базы данных «Journ»-Аналитика, создаваемой библиотекой, обеспечивается не только соблюдением ГОСТов по описанию, но и качеством индексирования по MeSH, аннотирования, формирования ключевых слов, доступностью базы данных и разнообразием ее поисковых возможностей. Для качественной оценки введенных в базу данных аналитических библиографических записей используются следующие критерии: соответствие библиографических описаний стандартам; полнота раскрытия в библиографических записях состава и содержания отраженных документов; наличие ключевых слов; количество проставленных индексов по MeSH и др.

Для повышения качества библиографической работы мы стремимся к созданию условий, обеспечивающих оперативный поиск, нахождение релевантной информации. Сегодня этому способствуют внедрение автоматизированных информационно-поисковых систем, ведение собственных и приобретение библиографических и полнотекстовых баз данных.

Применение управленческого метода кооперации деятельности позволяет библиографической службе объединять свои материальные и интеллектуальные ресурсы с целью более рациональной организации определенных процессов, устранения дублирования. Например, участие в корпоративном проекте предоставило возможность создания богатых библиографических ресурсов при общем дефиците рабочего времени и материальных средств. Таким проектом стал СПАМ (Сводный каталог периодики и аналитики по медицине). Участие в проекте СПАМ позволяет экономить силы и помогает обеспечивать более качественное обслуживание пользователей на базе объединенных ресурсов в едином информационном пространстве. Корпоративная база данных «МедАрт» является ценнейшим

источником многоаспектного поиска отечественной информации по медицине. Проект успешно (количественно и качественно) развивается, в открытости методических и организационных решений, а также информационных ресурсов ярко выражено стремление к повышению качества и результативности его работы.

При библиографическом обслуживании пользователей в режиме «запрос—ответ» на первый план выходят требования оперативности предоставления информации, ее полноты, релевантности и комфортности использования. Для более качественного справочно-библиографического обслуживания тематические запросы часто принимаются в продленном режиме, на несколько дней вперед. Читатели заполняют бланки тематической справки и оставляют библиографу для выполнения. Продленное справочно-библиографическое обслуживание свидетельствует о высоком уровне ответственности справочно-библиографической службы.

В конечном итоге качество раскрывается только в потреблении, и решающей является оценка качества обслуживания, сделанная читателем. Ценную информацию о пользовательской удовлетворенности услугами справочно-библиографической службы можно получить методом анкетирования.

Предлагаемые библиографические продукты и услуги должны быть адекватными меняющимся общественным потребностям, поэтому в своей практике мы используем оптимальный режим обслуживания, который строится в соответствии с применяемым в системе сервиса правилом семи «Н»: нужному потребителю – нужную информацию – в необходимом количестве – с необходимым качеством – в нужном месте – в нужное время – с наименьшими затратами [3].

Эффективное и результативное функционирование системы обеспечения качества библиографического обслуживания достигается с помощью системы внутреннего контроля и внутреннего аудита за

результатами деятельности. Результаты анализируются с целью установления дальнейших возможностей для улучшения. Таким образом, реализуется наиболее значимый принцип СМК — «постоянное улучшение».

Литература

1. *Левицкая, М.М.* Система менеджмента качества — основа инновационной политики управления библиотекой / М.М. Левицкая // Информационный бюллетень РБА. — 2009. — № 52. — С.59.

2. *Моргенштерн, И.Г.* Научная организация библиографического труда: учеб. пособие по спецкурсу / И.Г. Моргенштерн. — 2-е изд., испр. и доп. — Челябинск: ЧГИИК, 1992.

3. *Моргенштерн, И.Г.* Общее библиографоведение: учеб. пособие / И.Г. Моргенштерн. — СПб.: Профессия, 2005.

4. Управление информационно-библиографической деятельностью библиотек: метод. рекомендации / Перм. гос. краев. универс. б-ка им. А.М. Горького, информ.-библиогр. отд.; сост. Е.М. Дьяконова. — Пермь, 2008. — 55 с. — (Библиографу — в практику работы; вып. 7).