

**Мониторинг качества библиотечного обслуживания  
как элемент системы менеджмента качества вуза**

**Monitoring of Library Services Quality as an Element  
of University Quality Management**

**Моніторинг якості бібліотечного обслуговування  
як елемент системи менеджменту якості вищого навчального закладу**

*Ропотан В. И., Кудрявцева И. Г., Завьялов А. В.*

*Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования*

*«Московский государственный институт радиотехники, электроники и автоматики  
(технический университет)» — МИРЭА, Москва, Россия*

*Vera I. Ropotan, Irina G. Kudryavtseva, and Anton V. Zavyalov*

*State Educational Institution of High Professional Education «Moscow State Institute  
of Radio Equipment, Electronics and Automatics  
(Technical University)» — MIREA, Moscow, Russia*

*Ропотан В. И., Кудрявцева И. Г., Зав'ялов А. В.*

*Державна навчальна установа вищої професійної освіти*

*«Московський державний інститут радіотехніки, електроніки і автоматики  
(технічний університет)» — МІРЕА, Москва, Росія*

Приведена система показателей качества работы библиотеки, как неотъемлемая часть системы менеджмента качества вуза, разрабатываемой в настоящий момент в МИРЭА. Рассмотрены общие показатели, показатели процессов комплектования фонда, обработки литературы, хранения, обслуживания различных категорий пользователей, а также вопросы мониторинга обеспеченности вуза информационными ресурсами.

A system of indices showing the quality of librarianship is presented as an integral part of the University quality management as it is developed now in MIREA. General figures, indices of the collection acquisition, processing of the literature, storage, servicing of different categories of patrons and monitoring of information resources adequacy are described.

Наведено систему показників якості роботи бібліотеки, як складової системи менеджменту якості внз, що зараз розробляється в МІРЕА. Розглянуто загальні показники, показники процесів комплектування фонду, обробки літератури, збереження, обслуговування різних категорій користувачів, а також питання моніторингу забезпеченості вищого навчального закладу інформаційними ресурсами.

Одним из основных видов обеспечения образовательных и научных учреждений является информационное обеспечение. От обеспеченности педагогических и научных кадров информационными ресурсами зависит эффективность их работы и, как следствие, результатов деятельности организации в целом.

«Концепция модернизации российского образования до 2010 года» отмечает приоритетность задач повышения качества образования, элементом которого является качество информационного обеспечения. Поэтому в настоящее время МИРЭА осуществляет реализацию проекта «Информатизация делопроизводства и управление ресурсами электронной библиотеки», направленного на повышение качества информационного обеспечения учебно—воспитательного процесса и научных исследований. Элементом проекта является «Создание системы мониторинга обеспеченности основных видов деятельности университета библиотечными информационными ресурсами». Необходимость такой системы также обусловлена разработкой системы менеджмента качества обучения, которая проводится в МИРЭА.

В современных условиях функционирование подобной системы немыслимо без использования возможностей новых информационных технологий, которые могут обеспечивать эффективные

механизмы сбора, анализа и обработки больших объемов информации в автоматизированном режиме и поддерживать процессы принятия управленческих решений. Применение методов системного анализа, многоаспектное визуальное моделирование и подготовка аналитических отчетов позволят значительно повысить эффективность процессов информационного обеспечения.

В ходе работы по проекту была исследована существующая технология информационного обеспечения в МИРЭА и разрабатывается новая, включающая:

- модель технологических процессов информационного обеспечения, в том числе анализа информационных потребностей и информационного обслуживания,
- обобщенную модель данных в части информационных ресурсов и методов их обработки,
- источники и структуру данных о деятельности организации, программный интерфейс взаимодействия с автоматизированными системами и хранилищами данных,
- виды и методы построения используемых моделей для мониторинга качества информационного обеспечения,
- систему количественных и качественных показателей обеспеченности, методы и алгоритмы их расчета,
- программные средства, реализующие разработанную технологию.

С точки зрения программных средств системы мониторинга обеспеченности следует выделить следующие задачи:

- сбор наибольшего количества данных о деятельности организации из различных подразделений,
- обработка и многоаспектное моделирование потребностей, состава фонда информационных ресурсов и их востребованности,
- анализ соответствия обеспеченности различными видами ресурсов нормативным показателям, а фонда — реальному спросу и потребностям организации,
- поддержка принятия решений, направленных на развитие фонда ресурсов и информационных услуг.

Основными процессами мониторинга и управления обеспеченностью являются:

- изучение потребностей пользователей на основе различных видов информации об учебной и научной работе,
- изучение спроса и фонда на основе данных каталога информационных ресурсов и статистики их использования,
- анализ документного потока, с использованием рекламных и информационных материалов, получаемых от издательств и магазинов, а также из Интернет,
- формирование пакета заказов на основе построения и сопоставления различных видов моделей фонда информационных ресурсов, потребностей пользователей и реального спроса.

Методика моделирования фонда и принципы управления им подробно освещены в монографии В. Н. Терешина «Библиотечный фонд». Указывается, что для оценки качества фондов может использоваться система качественных и количественных критериев. Они несут информацию о состоянии фонда и служат основой для принятия решений по актуализации фонда.

К качественным критериям относятся такие характеристики фонда, как степень его соответствия модели фонда, актуальность, надежность, информативность, достоверность данных, изложенных в документах и другие. Прежде всего, сущность формирования фонда состоит в том, чтобы привести этот фонд в соответствие с его моделью.

Качественные критерии могут уточняться количественными, к которым относятся: средняя документообеспеченность читателя, степень удовлетворения фондом запросов пользователей библиотеки, обращаемость библиотечного фонда, интенсивность его использования, макулатур—фактор, определяющий в процентах, сколько ненужных документов было получено в фонд за конкретный период, полнота фонда относительно модели или всего массива документов, имеющегося в стране или мире.

Однако добиться эффективного управления качеством работы библиотеки, опираясь только на «конечные» показатели качества фонда и обеспеченности, невозможно, так как они оценивают

лишь конечный результат деятельности библиотеки. Идеология управления качеством подразумевает контроль на всех этапах и всех процессов в организации. Поэтому работники библиотеки в сотрудничестве со специалистами вуза в области менеджмента, а также в области информационных технологий разрабатывают в настоящий момент также набор показателей, который позволит отслеживать все основные технологические процессы в библиотеке.

Множество показателей разбито на несколько групп. Далее приводится примерный перечень, который может быть использован для мониторинга процессов библиотеки вуза.

### **I. Общие показатели**

1. Определение процентного соотношения между группами читателей.
2. Определение процентного количества читателей от общего числа работников и обучающихся МИРЭА.
3. Определение коэффициента книговыдачи библиотеки в целом, в том числе:
  - 3.1. книговыдача научной литературы;
  - 3.2. книговыдача учебной литературы.
4. Определение количества отказов на затребованную литературу:
  - 4.1. вследствие отсутствия на абонементе;
  - 4.2. вследствие отсутствия в библиотеке вообще;
  - 4.3. вследствие выдачи литературы другим читателям.
5. Коэффициент наличия и использования литературы в открытом доступе по отношению к фонду.
6. Показатель посещаемости библиотеки в целом, в том числе:
  - 6.1. абонементе;
  - 6.2. читальных залов.
7. Оперативность обслуживания читателей литературой по межбиблиотечному абонементу:
  - 7.1. сокращение рабочего интервала между получением заявки от читателя и доставкой ему требуемого документа.

### **II. Формирование и использование фонда**

1. Количество поступивших документов в названиях.
2. Количество поступивших в фонд экземпляров документов.
3. Определение процентного соотношения используемой и неиспользуемой литературы к общей численности фонда: учебной, научной, зарубежной, художественной, в том числе:
  - 3.1 устаревшая по содержанию;
  - 3.2. незаслуженно забытая.
4. Количество выбывших документов в названиях.
5. Количество выбывших из фонда экземпляров документов.

### **III. Работа с фондом**

1. Количество расставленной литературы.
2. Объем выполненной работы по проверке расстановки литературы (в метрополках).
3. Количество написанных для фонда разделителей (именных, слоговых, буквенных)

### **IV. Оперативность комплектования и учета фонда**

1. Оперативность просмотра прайс-листов книготорговых организаций, планов издательств, рекламных проспектов.
2. Оперативность обработки планов издательств и прайс-листов совместно с представителями кафедр (просмотр, отбор, оформление заказов).
3. Оперативность доставки заказанной литературы.

4. Оперативность инвентаризации поступившей литературы: документов, закупленных в книготорговых организациях и издательствах, полученных в дар, полученных в качестве замены утерянной литературы.
5. Оперативность передачи поступивших в фонд документов в отделы обслуживания.

## **V. Техническая и научная обработка поступивших документов**

1. Оперативность технической обработки документов.
2. Оперативность систематизации новых документов в соответствии с классификационными таблицами ББК и УДК.
3. Оперативность внесения сведений о поступивших в библиотеку и исключенных из фонда документах в каталоги и картотеки (на электронных или бумажных носителях): пополнение базы данных электронного каталога, исключение инвентарных номеров и карточек.

## **VI. Информационное обслуживание читателей**

1. Оперативность получения информации на затребованную справку.
2. Степень удовлетворенности читателя полнотой полученной информации на затребованную справку.
3. Количество организованных тематических выставок и выставок новых поступлений.
4. Количество экспонируемых на тематических выставках и выставках новых поступлений документов.
5. Количество организованных тематических и информационных стендов.
6. Количество составленных **вспомогательных** указателей и списков литературы.
7. Количество названий, отраженных в **научно-вспомогательных** указателях и списках литературы.
8. Работа с абонентами избирательного распространения информации (ИРИ) и дифференцированного обслуживания руководства (ДОР):
  - 8.1. количество абонентов ИРИ, ДОР;
  - 8.2. количество сигнальных оповещений, направленных абонентам ИРИ;
  - 8.3. количество информационных сообщений, направленных абонентам ДОР;
  - 8.4. количество тем, обслуживаемых в режимах ИРИ, ДОР.
9. Количество проведенных дней информации, дней кафедр, дней дипломника.

## **VII. Работа по организации справочного аппарата библиотеки**

1. Количество просмотренных печатных карточек генеральной систематической картотеки.
2. Количество отобранных печатных карточек для генеральной систематической картотеки.
3. Количество составленных аналитических библиографических описаний.
4. Количество засистематизированных статей.
5. Количество отредактированных карточек справочного аппарата.
6. Количество новых выделенных отделов и рубрик в каталогах и картотеках.

Большинство из перечисленных показателей можно подсчитывать средствами АИБС, которая должна включать средства сбора статистики непосредственно в компоненты программного обеспечения автоматизированных рабочих мест сотрудников.

Дальнейшее развитие системы показателей направлено на более полный и точный учет мнения пользователей библиотеки о составе, формах и качестве предоставления услуг, что значительно упрощается при использовании интерактивных возможностей Интернет.