

**Технология документирования деятельности  
университетской библиотеки в контексте процессного подхода**

**Process-oriented approach to building technology  
of documenting the university library activities**

*А. К. Дубленных*

*Зональная научная библиотека Уральского федерального университета  
им. первого Президента России Б. Н. Ельцина,  
Екатеринбург, Россия*

*Alexandra Dublennykh*

*Zonal Scientific Library of the RF First President B. Yeltsin  
Ural Federal University,  
Ekaterinburg, Russia*

В статье рассмотрено документирование деятельности университетской библиотеки с точки зрения технологии. Представлена компонентная структура процесса документирования. Процесс документирования описан на примере решения современных задач вузовской библиотеки с помощью цикла Деминга.

The technological aspects of documenting university library activities are examined. The component structure of the documenting process is discussed. The process is described using the Deming cycle.

Современное развитие библиотеки характеризуется особым вниманием к вопросам технологической структуры деятельности, описанию бизнес-процессов, их документированию, то есть созданию документов. Документирование следует отнести к нормативно-методическому обеспечению технологической модели библиотеки. И как отмечает И. С. Пилко, технологический подход к библиотеке позволяет «вскрыть механизм ее функционирования как производственной и сервисной системы, ориентированной на удовлетворение запросов пользователей» [1, с. 146].

С одной стороны, документирование деятельности библиотеки позволяет взглянуть на выполняемые процессы по-новому, упорядочить их, выстроив обусловленную иерархию, что является исключительно важным для организации библиотечной работы. С другой, – документирование позволяет фиксировать происходящие изменения, закрепляя на каждый конкретный период времени не только права и ответственность работников, но и определяя как библиотеке, исполнителю процесса, так и потребителю, в качестве которого может выступать и пользователь, и вуз, регламент выполняемых действий.

Более того, само документирование является процессом в силу его цикличности, наличия атрибутов технологической компонентной структуры [2, с. 9], а также видов деятельности, преобразующих входы в выходы (результаты). Оно имеет собственную технологию реализации, к нему точно так же можно отнести все закономерности, характеризующие процессный подход, как, например, и к основным производственным процессам библиотеки – формированию библиотечного фонда, созданию справочно-поискового аппарата, библиотечно-информационному обслуживанию пользователей.

Однако документирование в отличие от бизнес-процессов следует отнести к обеспечивающему процессу, вспомогательному, который несмотря на это определение, играет существенную роль в организации деятельности библиотеки и ее управлении.

Компонентная структура процесса документирования состоит:

- из объектов – документированной информации;
- субъектов – руководителей, создателей документов, их исполнителей;
- подпроцессов – технологий планирования, выполнения, контроля и корректировки документов;
- методов – регламентированных стандартами и рекомендациями;

- средств – расходных материалов, технического, документационного, программного обеспечения;
- результатов – утвержденных документов;
- условий – организационно-функциональной структуры библиотеки вуза, ее внешних связей и пр.

Правильно организованная технология документирования в библиотеке позволяет свободно интегрировать ее документы в общий документопоток вуза. Документация библиотеки, как отмечает Н. С. Редькина, должна быть системной, полной, адекватной требованиям и рекомендациям стандартов СИБИБД, легко идентифицируемой, адресной, своевременно обновляемой, доступной и понятной для ее пользователей/исполнителей [3, с. 27–28]. Все это требует также определенного осмысления и корректировки формы и содержания создаваемых документов.

При применении технологического подхода к документированию деятельности библиотеки должны быть учтены требования:

- законодательных и нормативных документов;
- заинтересованных сторон (стейкхолдеров) библиотеки;
- системы менеджмента качества;
- а также требования, налагаемые организационной структурой библиотеки, вертикальные и горизонтальные (функциональные) связи подразделений по выполнению бизнес-процессов.

Осуществление технологии документирования, как и любого другого процесса, основывается на известной модели системы менеджмента качества – цикле Шухарта-Деминга (цикле PDCA), который иногда называют кругом качества Деминга. Разложение процесса создания документа на отдельные составляющие согласно данной модели способствует его лучшему пониманию и предоставляет возможности для регулирования технологии исполнения.

*Планирование (Plan).* С одной стороны, объем создаваемой документации в библиотеке растет, с другой, – ресурсы, требующиеся на ее подготовку, ограничены, и кроме того, надо понимать, что разработка документов не является первоочередной выполняемой функцией работников. Результатом планирования становится план работы с документами, который может составляться ежегодно или на более длительный период, с обязательным указанием видов и наименований планируемых документов, а также ответственных исполнителей и сроков исполнения. При этом необходимость создания/редактирования документов должна быть обоснована для исключения их дублирования и избыточности.

*Выполнение (Do)* предполагает непосредственную разработку запланированных документов, причем в соответствии с принятым в вузе и библиотеке регламентом этого процесса.

*Контроль (Check)* осуществляется не только библиотечными руководителями разного уровня, которые с применением инструментов контроля качества проверяют ход выполнения процесса и подготовленные на разных этапах проекты документов, но и выявляют отклонения и причины их возникновения, принимают необходимые меры по устранению причин отклонений. Помимо этого, согласование при необходимости с такими структурами вуза, как административный отдел, отдел качества или службы проректора по экономическому развитию способствует оттачиванию указанных в документах формулировок целей и задач, отбору важных с точки зрения вуза целевых показателей, что придает утверждаемым основным документам библиотеки заверченный вид.

*Корректировка (Act).* В результате дальнейшей эксплуатации подготовленного документа может возникнуть в силу разных обстоятельств потребность в его корректировке – в изменении отдельных положений, создании новой версии документа, изменении вида и пр. Эта корректировка осуществляется уже на основе следующего плана работы с документами, завершая тем самым один цикл Деминга.

Рассмотрим цикл Шухарта-Деминга в применении к процессу документирования на примере Зональной научной библиотеки Уральского федерального университета имени первого Президента России Б.Н.Ельцина (ЗНБ УрФУ). Библиотека в последнее время занимается решением разных задач, которые поставлены перед нею и руководством вуза, и современным развитием менеджмента и библиотечно-информационной и смежной сфер. Путь создания некоторых документов библиотеки фрагментарно представлен в таблице.

Таблица – Создание документа в соответствии с циклом Деминга

Стадия цикла  Наименование задачи	Планирование		Выполнение	Контроль	Результат (документ)	Корректировка (через 1-2 года)
	Инициативная идея	Модель документа	Создание проекта документа	Согласование на уровне библиотеки, вуза		
Разработка стратегии развития библиотеки	Политика и цели ЗНБ в области качества Протокол НМС Распоряжение директора ЗНБ	Структура частных стратегий Планы библиотеки	Проект стратегии развития библиотеки	Доработанный документ с учетом предложений	Стратегия развития библиотеки до 2020 г.	Накопление предложений для изменения содержания и формы документа
Использование АБИС в библиотеке	Приказ ректора о вводе в эксплуатацию информационных систем	Перечень регламентов Структура регламента	Проекты приказа и регламентов по процессам		Приказ по вузу о вводе АБИС в промышленную эксплуатацию Регламенты по процессам	
Повышение степени развития компетенций аспирантов	Приказ ректора о повышении публикационной активности ученых УрФУ Учебный план аспирантов	Структура модулей программы Перечень формируемых компетенций аспирантов	Проект программы курса		Программа курса «Методика научного исследования» (108 ч)	

Остановимся в качестве иллюстрации заявляемых положений на краткой характеристике лишь одного документа библиотеки из представленных в таблице, который наравне с другими прошел стандартный путь от рассмотрения и принятия идеи до ее реализации в виде большого и сложного документа, имеющего громадное значение для обеспечения работы всей библиотеки.

Имеется в виду внедрение автоматизированной библиотечно-информационной системы (АБИС) в деятельность вуза. Несмотря на то, что повсеместная автоматизация библиотек началась в конце XX в. с внедрения разных АБИС, с течением времени во многих библиотеках возникла потребность сменить ранее внедряемую систему. Такая ситуация произошла и в ЗНБ УрФУ: в 2011 году была приобретена новая система – АБИС «Руслан». После этого началось ее освоение – работники съездили в учебный центр для получения навыков работы с этой программой, им были переданы типовые рабочие инструкции. В ЗНБ система стала внедряться во все бизнес-процессы, происходила адаптация и к внутренним процессам. На сегодня АБИС интегрирована и в общеузовскую информационную систему, связана с региональными корпоративными сервисами.

Основанием для полного и актуального документирования всей деятельности с системой стали как полная адаптация в библиотеке модулей программы, так и общеузовский приказ о вводе в эксплуатацию всех информационных систем вуза. Была выстроена модель нового документа со всеми необходимыми приложениями в виде ряда технических регламентов для подсистем (отдельных АРМ) программы. Регламенты вошли в ежегодный план работы с документами библиотеки, каждому из них были назначены ответственные исполнители и сроки подготовки. Все это соответствует стадии планирования согласно циклу Деминга.

Следующим шагом стала разработка регламентов в соответствии с планом работы с документами. Несмотря на то, что разработчики системы предоставили рабочие инструкции, однако их структура и подходы к составлению не соответствовали современным требованиям вуза. Именно поэтому библиотека была вынуждена формировать новый пакет документов.

На стадии контроля проходило согласование внутри библиотеки с разными, в том числе узкопрофильными, специалистами, а затем с работниками всех служб вуза, которые имеют отношение к документируемому процессу. На выходе получился единый пакет однотипных документов с учетом всех предложений.

В цикле Деминга также присутствует стадия корректировки. Надо отметить, что по опыту данная стадия наступает только через 1-2 года после утверждения документа и его использования в работе, когда со временем обнаруживаются существенные поправки для отражения в документе. Отметим, что данная стадия наблюдается не у каждого документа. Результатом всего цикла документирования работы с автоматизированной системой стала утвержденная система документов.

Таким образом, цикл работы над документами повторяется раз за разом, образуя своеобразную спираль качества, и в результате непрерывной технологии работы над документом они совершенствуются, отражая реалии библиотечной деятельности и фиксируя устанавливаемые к процессу актуальные требования.

### **Список литературы**

1. Пилко И. С. Информационные и библиотечные технологии : учеб. пособие. СПб. : Профессия, 2006. 342 с.
2. Пилко И. С. Технологический подход как методология научных исследований // Вестн. Челяб. акад. культуры и искусств. 2012. №4(32). С. 8–12.
3. Редькина Н. С. Технологическая работа в библиотеке : практ. пособие. Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2006. 104 с.