

**Total Quality Management (TQM)**

# Мониторинг показателей

процесса «Библиотечное и  
информационное  
обслуживание в ФБ ГУ»

**Ларькова Т.И.,  
учёный секретарь  
ФБ БГУ**

# Total Quality Management (TQM)

**Мониторинг** — система постоянных измерений, оценки и определения тенденций изменения состояния объекта.

# Total Quality Management (TQM)

*По отношению к библиотеке -*

это сбор статистических и других данных, описывающих работу библиотеки, и анализ этих данных **в целях оценки её результативности.**

## Total Quality Management (TQM)

Перечень показателей качества работы  
Фундаментальной библиотеки (в рамках  
СМК) был определён при разработке  
следующих стандартов университета:

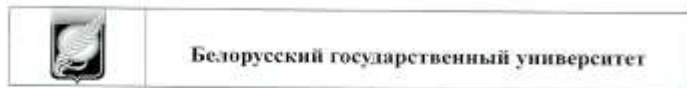
## Total Quality Management (TQM)

**СТУ ОП 6.3-03-01-2010 Библиотечное обеспечение** - с 25 февраля 2010 г. приказом ректора БГУ №85 – ОД от 24.02.2010 г.

**СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010 Мониторинг и измерение процессов** - с 23 марта 2010 г. приказом ректора БГУ № 137 а - ОД от 19.03.2010)

# Total Quality Management (TQM)

## СТУ ОП 6.3-03-01-2010 Библиотечное обеспечение




УТВЕРЖДАЮ  
Ректор  
  
С.В. Абламейко  
2010

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

*Описание процесса*

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

СТУ ОП 6.3-03-01-2010

СОГЛАСОВАНО  
Проректор по учебной работе,  
представитель руководства по  
качеству  
  
В.В. Самохвал  
24 февраля 2010

МИНСК

Данный стандарт  
устанавливает единые  
правила

- комплектования,
- библиотечной обработки,
- хранения,
- исключения  
библиотечного фонда,  
порядок и условия  
библиотечно-  
библиографического и  
информационного  
обслуживания

# Total Quality Management (TQM)

## СТУ ОП 6.3-03-01-2010 Библиотечное обеспечение

Исполнители:

- Лапо П.М.(руководитель)
- Больнова О.А.
- Бутина А.В.
- Воробьева Е.Е.
- Закревская И.И.
- Карбанович Н.Л.
- Маркова Г.В.
- Сенько М.В.

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ОП 6.3-03-01-2010 Библиотечное обеспечение

## общие показатели

- обновляемость фонда учебными изданиями (должна быть не менее 3 % за год);
- количество посадочных мест в читальных залах, в.т. числе оборудованных компьютерами;
- соотношение наличия документов в открытом доступе по отношению ко всему фонду;
- доля каталогов библиотеки, переведенных в цифровой формат и доступных через сайт библиотеки, от общего количества каталогов библиотеки;
- доля фондов библиотеки, переведенных в цифровой формат и доступных через сайт библиотеки, от общего количества библиотечных фондов.



# Total Quality Management (TQM)

СТУ ОП 6.3-03-01-2010 Библиотечное обеспечение

- Мониторинг процесса по **общим показателям** работы ФБ осуществляется с периодичностью **не менее двух раз в течение учебного года** (январь, сентябрь).  
Ответственным за мониторинг является директор ФБ.

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ОП 6.3-03-01-2010 Библиотечное обеспечение

## работа с документами

- книгообеспеченность дисциплин учебными изданиями;
- оперативность внесения сведений о документах, поступивших в библиотеку и исключенных из фонда, в электронный каталог (*интервал времени между датой поступления книг в библиотеку и датой их включения в электронный каталог не должен превышать 30 календарных дней*);
- количество составленных аналитических библиографических записей.

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ОП 6.3-03-01-2010 Библиотечное обеспечение

## работа с пользователями

- количество отказов на затребованные документы:
  - вследствие отсутствия в отделе обслуживания;
  - вследствие отсутствия в библиотеке;
  - вследствие выдачи литературы другим пользователям;
- количество организованных тематических выставок;
- количество экспонируемых и выданных на тематических выставках документов;

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ОП 6.3-03-01-2010 Библиотечное обеспечение

## работа с пользователями

- обслуживание в системе ИРИ и ДОР:
  - количество абонентов;
  - количество тем;
  - количество направленных информационных сообщений;
- количество проведенных дней факультета, дней кафедры, дней референта;
- предоставление доступа к БД:
  - библиографическим;
  - полнотекстовым;
- изучение удовлетворения потребностей пользователей на основе опросов, анкетирования и др.

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ОП 6.3-03-01-2010 Библиотечное обеспечение

- Мониторинг процесса по работе с документами и по работе с пользователями осуществляется **ежемесячно** в течение учебного года (*количество посещений, книговыдач*).

Ответственными за мониторинг являются заведующие отделами ФБ.

# Total Quality Management (TQM)

## СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

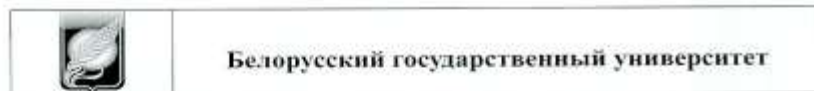
### Мониторинг и измерения процессов

Результаты мониторинга и результативность процесса отражаются в отчетах по мониторингу и результативности процесса, форма которого приведена в **СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010 Мониторинг и измерения процессов**

# Total Quality Management (TQM)

## СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

### Мониторинг и измерения процессов



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор  
*[Signature]*  
С.В. Абламейко  
19 марта 2010



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

*Документированная процедура*

МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЯ ПРОЦЕССОВ

СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

СОГЛАСОВАНО  
Проректор по учебной работе,  
представитель руководства  
по качеству

*[Signature]*  
В.В. Самохвал  
19 марта 2010

- Настоящий стандарт устанавливает порядок проведения мониторинга и измерения всех процессов СМК БГУ
- входит в состав документов по организации процессов мониторинга, измерения, оценки
- в нём использованы ссылки на ряд нормативных документов, в т.ч.

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

## Мониторинг и измерения процессов

### Показатели оценки результативности процессов

Библиотечное обеспечение		
Обновляемость фонда учебными изданиями (должна быть не менее 3 % за год)	$ОФ = K1/K2 * 100$ , Где K1 – обновленный фонд K2 – весь фонд	0,1
Количество посадочных мест в читальных залах, оборудованных компьютерами	$КПМ = K3/K4 * 100$ Где K3 – количество мест, оборудованных компьютерами K4 – общее количество мест	0,2



# Total Quality Management (TQM)

СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

## Мониторинг и измерения процессов

<p>Соотношение наличия документов в открытом доступе по отношению ко всему фонду</p>	<p><math>ОД = K5/K6 * 100</math> Где K5 – документы в открытом доступе K4 – общее количество фонда</p>	<p>0,1</p>
<p>Доля каталогов библиотеки, переведенных в цифровой формат и доступных через сайт библиотеки, от общего количества каталогов библиотеки (КЦФ)</p>	<p><math>КЦФ = K7/K8 * 100</math> Где K7 – каталоги в цифровом формате K8 – общее количество каталогов</p>	<p>0,1</p>

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

## Мониторинг и измерения процессов

<p>Доля фондов библиотеки, переведенных в цифровой формат и доступных через сайт библиотеки, от общего количества библиотечных фондов</p>	<p><math>ФЦФ = K9/K10 * 100</math> Где K9 – фонды в цифровом формате K10 – общее количество фондов</p>	<p>0,2</p>
<p>Книгообеспеченность дисциплин учебными изданиями (КО) (коэффициент 0,2 – для студентов дневной формы обучения, 1 – для заочной формы обучения)</p>	<p><math>КО = K11/K12</math> Где K11 – фонд учебной литературы K12 – контингент студентов</p>	<p>0,3</p>

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

Мониторинг и измерения процессов

## ОТЧЕТ по мониторингу процесса Библиотечное обеспечение

за период с 01.09.2009 по 01.05.2010 г.

*(первый отчёт, за неполный год)*

1. Заключение о соответствии входов в процесс:  
**соответствуют**
2. Заключение о достаточности ресурсов: **достаточно**
3. Выполнение планируемых показателей достижения целей процесса:

Оценочные показатели	Ед. измер.	Значения показателей			Весовой к	Итоговый к	Источник информации
		За 2008/2009 учебный год	План на 2009/2010 учебный год	На 01.05.2010			
Обновляемость фонда учебными изданиями (должна быть не менее 3 % за год)	%	3%	3%	2,2%	0,1	<b>7,3</b>	Книга суммарного учёта библиотечного фонда
Количество посадочных мест в	%	13%	17%	13%	0,2	<b>15,3</b>	Структура ФБ БГУ (Отчёт работы библиотеки)
Соотношение наличия документов в открытом доступе по отношению ко всему фонду	%	1,8%	3 %	2%	0,1	<b>6,7</b>	Статтаблица к отчёту/плану работы библиотеки
Доля каталогов библиотеки, переведенных в цифровой формат и доступных через сайт библиотеки, от общего количества каталогов библиотеки (КЦФ)	%	20%	22%	22%	0,1	<b>10</b>	Статтаблица «Электронные информацион-ные ресурсы, создаваемые ФБ БГУ»
Доля фондов библиотеки, переведенных в цифровой формат и доступных через сайт библиотеки, от общего количества библиотечных фондов	%	0,001%	0,002%	0,002%	0,2	<b>20</b>	Статистика электронной библиотеки
Книгообеспеченность в дисциплин учебными изданиями (КО) (коэффициент 0,2 – для студентов дневной формы обучения)		1,2	1,3	1,3	0,3	<b>30</b>	Таблица «Сведения об обеспеченности студентов учебной литературой»

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

Мониторинг и измерения процессов

4 Причины невыполнения показателей процесса: **нет**

5. Предпринятые действия по устранению причин невыполнения целей процесса: **нет**

6. Результаты мониторинга процесса в критических точках: 2 раза в год: **начало календарного (до 10 января) и учебного (до 15 сентября) гг.**

7. Результаты проведения внутреннего аудита процесса и предпринятые корректирующие и предупреждающие действия:  
**Изменение Положения о Фундаментальной библиотеке БГУ и должностных инструкций в соответствии с требованиями СТУ ДП 4.2.3-01-01-2010 и приказом ректора БГУ №167-ОД от 02.04.2010**

**(Срок исполнения: до 19.04.2010 г.)**

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

Мониторинг и измерения процессов

8. Дополнительная информация о функционировании процесса (от подразделений участников): **нет**
9. Вывод о результативности процесса: **89 баллов**  
(«хорошо»)

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

## Мониторинг и измерения процессов

10. Планируемые мероприятия по совершенствованию процесса: повышение процента обновляемости фонда, увеличение доли фонда в открытом доступе, увеличение доли фонда, переведенного в цифровой формат, увеличение количества посадочных мест в читальных залах, оборудованных ПК.

Владелец процесса: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Журавков М.А.  
(подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_

20\_\_ г.

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

Мониторинг и измерения процессов

## ОТЧЕТ по мониторингу процесса Библиотечное обеспечение

за период с 01.09.2009 по 31.08.2010 г.

1. Заключение о соответствии входов в процесс:  
**соответствуют**
2. Заключение о достаточности ресурсов: **достаточно**
3. Выполнение планируемых показателей достижения целей процесса:



Оценочные показатели	Ед. измер.	Значения показателей			Весовой к	Итоговый к	Источник информации
		За 2008/2009 учебный год	План на 2009/2010 учебный год	За 2009/2010 учебный год			
Обновляемость фонда учебными изданиями (должна быть не менее 3 % за год)	%	3%	3%	2,8%	0,1	9,3	Книга суммарного учёта библиотечного фонда
Количество посадочных мест в	%	13%	17%	12,4%	0,2	14,6	Структура ФБ БГУ (Отчёт работы библиотеки)
Соотношение наличия документов в открытом доступе по отношению ко всему фонду	%	1,8%	3 %	2%	0,1	6,7	Статтаблица к отчёту/плану работы библиотеки
Доля каталогов библиотеки, переведенных в цифровой формат и доступных через сайт библиотеки, от общего количества каталогов библиотеки (КЦФ)	%	20%	22%	26%	0,1	11,8	Статтаблица «Электронные информацион-ные ресурсы, создаваемые ФБ БГУ»
Доля фондов библиотеки, переведенных в цифровой формат и доступных через сайт библиотеки, от общего количества библиотечных фондов	%	0,001%	0,002%	0,002%	0,2	20	Статистика электронной библиотеки
Книгообеспеченность в дисциплин учебными изданиями (КО) (коэффициент 0,2 – для студентов дневной формы обучения)		1,2	1,3	1,3	0,3	30	Таблица «Сведения об обеспеченности студентов учебной литературой»

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

## Мониторинг и измерения процессов

4. Причины невыполнения показателей процесса: **нет**
5. Предпринятые действия по устранению причин невыполнения целей процесса: **нет**
6. Результаты мониторинга процесса в критических точках: 2 раза в год: **начало календарного (до 10 января) и учебного (до 15 сентября) гг.**
7. Результаты проведения внутреннего аудита процесса и предпринятые корректирующие и предупреждающие действия: **Разработать Стратегию ФБ БГУ на 2011-2015 гг.**

# Total Quality Management (TQM)

СТУ ДП 8.2.3-01-01-2010

## Мониторинг и измерения процессов

8. Дополнительная информация о функционировании процесса (от подразделений участников): **нет**

9. Вывод о результативности процесса: **92,4 балла («отлично»)**

10. Планируемые мероприятия по совершенствованию процесса: **повышение процента обновляемости фонда, увеличение доли фонда в открытом доступе, увеличение доли фонда, переведенного в цифровой формат, увеличение количества посадочных мест в читальных залах, оборудованных ПК.**

Владелец процесса: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **Журавков М.А.** \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_ 20\_\_ г.

# Total Quality Management (TQM)

**Показатели качества работы,  
используемые другими библиотеками  
в ходе мониторинга библиотечных  
процессов**

# Total Quality Management (TQM)

- Обновляемость фонда учебными изданиями  
*(должна быть не менее 3 % за год);*

ФБ БГУ, МГУП, БГТУ, БГСХА, БТЭУ, ВГУ, МГПУ, БГУКИ, ПГУ, ВГТУ, ГрГАУ, ЧИУП  
(12 библиотек)

# Total Quality Management (TQM)

- Количество посадочных мест в ч/з, оборудованных ПК (%)

ФБ БГУ, МГУП, БГТУ, БГСХА, БТЭУ, ВГУ, МГПУ, БГУКИ, ПГУ, РГСУ  
(10 библиотек)

# Total Quality Management (TQM)

- Соотношение наличия документов в открытом доступе (к фонду) (%)

ФБ БГУ, БГСХА  
(2 библиотеки)

# Total Quality Management (TQM)

- Доля каталогов библиотеки в цифровом формате (%)

ФБ БГУ, МГУП, БГСХА,  
БТЭУ, ВГУ, ПГУ  
(6 библиотек)



# Total Quality Management (TQM)

- Доля фондов библиотеки в цифровом формате (%)

ФБ БГУ, МГУП, БГСХА, БТЭУ, БГУКИ, ПГУ, БГЭУ  
(7 библиотек)

# Total Quality Management (TQM)

- Книгообеспеченность

ФБ БГУ, МГУП, БГТУ,  
БГАТУ, БГСХА, БТЭУ,  
ВГУ, МГПУ, БГУКИ,  
ПГУ, ВГТУ, ГрГАУ,  
БГЭУ, ВГКС, ЧИУП,  
РГСУ

(16 библиотек)

# Total Quality Management (TQM)

- Число читателей по единому читательскому билету; число книговыдач; выполнение требований на документы из книгохранилища в течение 1 часа

БГТУ

# Total Quality Management (TQM)

- Количество пунктов обслуживания пользователей.  
Количество посадочных мест в читальных залах.  
Количество пользователей по ЕЧБ. Количество фактически обслуженных пользователей.  
Количество посещений.  
Количество книговыдач.  
Количество баз данных.

БГАТУ

# Total Quality Management (TQM)

- Обновляемость компьютерного парка, повышение квалификации сотрудников библиотеки, процент фонда со штриховыми кодами, проведение занятий по информационной культуре

ВГУ

# Total Quality Management (TQM)

- Критерии МС ИСО 11620  
Информация и документация: Полнота библиографического поиска; Точность библиографического поиска; Степень удовлетворенности пользователей (абонентов) (качеством библиографического информирования, книжных выставок, библиотечного обслуживания); Степень использования МБА и ЭДД; коэффициент пользования читальным залом.

МГПУ

# Total Quality Management (TQM)

- Количество посещений,
- количество книговыдач,
- количество читателей по единому читательскому билету,
- фактически обслуженных читателей,
- количество поступивших изданий,
- количество выставок, просмотров

БГЭУ

# Total Quality Management (TQM)

РГСУ

- значимость библиотеки и библиотечных услуг
- удовлетворенность библиотечно-информационными ресурсами
- оценка качества работы библиотечного персонала



# Total Quality Management (TQM) ПГУ

<p>Наименование показателей процесса «Информационное и библиотечное обслуживание»</p>	<p>Наименование показателей процесса «Создание СПА»</p>	<p>Наименование показателей процесса «Формирование фонда»</p>
<p>Обобщенный показатель- Доступность ресурсов. Соотношение поступивших запросов на услугу/к фактически выполненным услугам</p>		<p>Динамика развития БФ</p>
	<p>Оперативность обработки документов <i>Оо</i></p>	<p>Отношение количества новых поступлений к величине фонда</p>
	<p>Информационно-библиографическая продукция</p>	<p>Интенсивность использования основного и подсобных фондов</p>
	<p>ЭК</p>	<p>Оптимальная полнота фонда</p>

# Total Quality Management (TQM) ПГУ

Обобщенный показатель Читаемость	Коэффициент соответствия норме оперативности обработки документов $O_o$	Обращаемость
Обобщенный показатель Посещаемость	Коэффициент соответствия качеству БЗ $K_{БЗ}$	Книгообеспеченность
Обобщенный показатель степени реализации плана $K_{рд}$	Качество каталога	Коэффициент роста фонда (Трф)
Обобщенный показатель результативности процесса $K_{рп}$	Коэффициент соответствия качеству информационной продукции $K_{ин}$	Коэффициент соответствия ( $K_c$ )

# Total Quality Management (TQM) ПГУ

		Соответствие показателей поступления документов к плану
		Соответствие показателей выбытия документов к плану
		Соответствие показателей оцифровки документов к плану
		Режим хранения документов

# Total Quality Management (TQM)

## **Библиотечная статистика**

концентрируется на позитивных данных – учитывает число книговыдач, пользователей, объём фондов и т.д.

# Total Quality Management (TQM)

## **Индикаторы измерения качества работы:**

пользовательская удовлетворённость библиотекой (время доставки документов, отсутствие очередей, наличие дополнительных услуг, соответствие фонда потребностям обслуживаемого контингента, оперативность комплектования и обработки книг, внимательное отношение и компетентность сотрудников и т.д.), обслуживание удалённых пользователей и т.д.

# Total Quality Management (TQM)

Предложение:

**выработать единую библиотечную  
систему оценки качества деятельности и  
услуг**

**(сбалансированную систему показателей)**

# Total Quality Management (TQM)

**Бенчмаркинг** – важный инструмент в системе управления качеством работы.

Постоянный процесс сопоставления своих продуктов, услуг и технологий с продуктами, услугами и технологиями наиболее успешных партнёров.

# Total Quality Management (TQM)

Партнёрами для вузовских библиотек могут быть библиотеки, относящиеся к одной группе по оплате труда.

Бенчмаркинг – способствует обмену взглядами, генерации новых идей, повышению квалификации персонала.



# Total Quality Management (TQM)

---

Спасибо за внимание!