

2. ПП 02.15-ЭБ ТПУ Положение об электронной библиотеке ТПУ.
3. П W-C ТУ ТПУ Положение о Web-справочнике «Труды ученых ТПУ».

## ВНЕДРЕНИЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА В НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БИБЛИОТЕКЕ ТПУ

**Ахмолдин Е.Ж.**

*Томский политехнический университет, г. Томск*

*Научный руководитель: Наталинова Н.М., к.т.н., доцент кафедры компьютерных измерительных систем и метрологии*

Анализ статистических данных показывает, что посещаемость в библиотеках с каждым годом падает, востребованность библиотечной информации на материальном носителе значительно уменьшается, а информация в электронном виде пользуется спросом, и с каждым годом показатели значительно растут. Стоит заметить, что в библиотеках, ведущих университетов мира, информация на материальном носителе пользуется спросом на том же уровне, как и в электронном виде.

На рисунках 1 и 2 представлены диаграммы, отражающие показатели востребованности библиотечной информации Научно-технической библиотеки ТПУ (НТБ ТПУ) на материальном носителе и в электронном виде в динамике за три года.

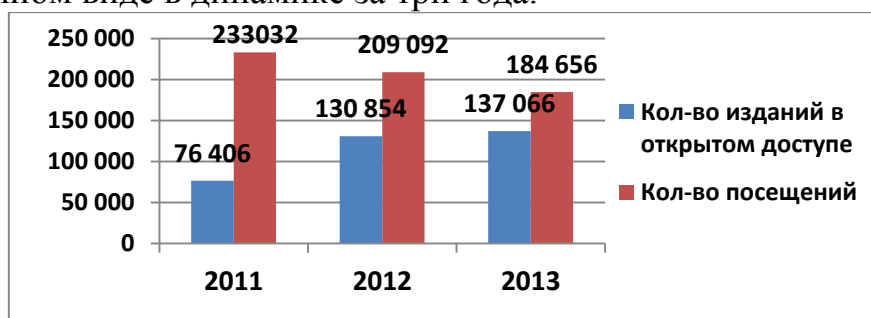


Рисунок 1 – Восстребованность информации на материальном носителе

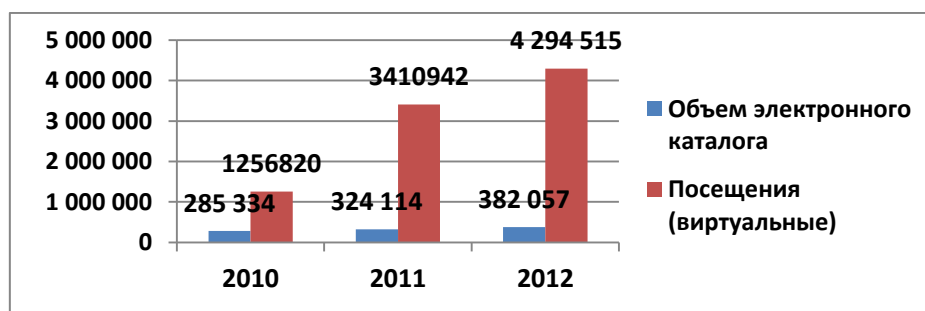


Рисунок 2 – Информация в электронном виде.

Для решения данной проблемы возникла необходимость проведения детализации, анализа и совершенствования процессов предоставления услуг НТБ.

Одним из инструментов повышения эффективности работ является применение процессного подхода в организации деятельности библиотеки. Внедрение процессного подхода позволит оптимизировать систему управления предоставления услуг НТБ, а также сделать ее прозрачной для руководства и способной гибко реагировать на изменения требований пользователей библиотеки [1].

Целью данной работы является внедрение процессного подхода в подразделениях НТБ ТПУ.

Для внедрения процессного подхода была создана рабочая группа, в которую вошли руководство ведущие специалисты НТБ ТПУ, сотрудники центра качества ТПУ и участники молодежного клуба «Менеджмент качества».

Рабочей группой были выявлены ряд целей проекта по внедрению процессного подхода в библиотеке.

**Цели проекта:**

- регламентация сквозных и структурных бизнес-процессов;
- обеспечение прозрачности работы библиотеки посредством четкого определения зон ответственности руководителей и сотрудников;
- увеличение производительности труда, за счет повышения эффективности процессов и устранения ненужных потерь;
- повышение управляемости работы посредством внедрения комплексной системы показателей (KPI);
- снижение трудоемкости разработки и актуализации нормативно-методической документации.

В 2003г. НТБ получила сертификат на соответствие библиотечно-информационной деятельности на соответствие требованиям МС ИСО 9001:2008 [2].

В процессе работы рабочей группы по проекту, были выделены основные внутренние процессы НТБ ТПУ:

Таблица 1

№ п/п	Наименование вида деятельности или процесса
1.	Предоставление информации на материальном носителе
1.1	Комплектование фонда
1.1.1	Заказ и приобретение документов
1.1.2	Получение документов, прием, техническая обработка и распределение

1.1.3	Учет документов
1.1.4	Финансово-бухгалтерская отчетность
1.1.5	Подготовка учетных документов для передачи в отдел каталогизации
1.2	Каталогизация фонда
1.2.1	Прием документов и сопроводительной документации из отдела каталогизации
1.2.2	Индексирование документов
1.2.3	Формирование опознавательных и кратких записей отдела каталогизации
1.2.4	Формирование базы данных в отделе каталогизации и НТБ ТПУ, наполнение справочников, распечатка карточек
1.2.5	Библиотечная обработка документов и каталожных карточек
1.2.6	Расстановка карточек в каталоги и картотеки
1.2.7	Исключение карточек и экземпляров на выбывшие документы из карточных каталогов, утилизация карточек, книжных формуляров
1.2.8	Редактирование Основного каталога и НТБ ТПУ, авторитетных файлов и справочников
1.2.9	Передача документов в отдел основных фондов и на абонемент художественной литературы
1.3	Организация и хранение фонда
1.3.1	Прием документов в фонд
1.3.2	Проверка и изменение сигл хранения
1.3.3	Передача документов в другие подразделения
1.3.4	Расстановка карточек в топокаталог и индикатор, регистрационные картотеки периодических изданий
1.3.5	Расстановка документов
1.3.6	Обеспечение сохранности фонда
1.3.7	Просмотр фонда с целью отбора документов
1.3.8	Исключение карточек из топокаталогов
1.3.9	Составление акта на описание
1.3.10	Утилизация документов
1.4	Информационно-библиотечное обслуживание на абонементных
1.4.1	Регистрация пользователей, выдача читательских билетов
1.4.2	Консультирование
1.4.3	Прием и выполнение запроса, требования, справки
1.4.4	Выдача документа, справки
1.4.5	Работа с отказами

1.4.6	Прием и выполнение запроса по МБА и доставка документов
1.4.7	Работа с задолженностью
1.4.8	Прием документа
1.4.9	Прием документа взамен утерянного
1.5	Информационно-библиотечное обслуживание в читальных залах
1.5.1	Прием и выполнение запроса, требования, справки
1.5.2	Консультирование
1.5.3	Выдача документа, справки
1.5.4	Работа с отказами
1.5.5	Работа с задолженностью
1.5.6	Прием документа
2.	Предоставление информации в электронном виде
2.1	Предоставление баз данных
2.1.1	Выявление и отбор БД
2.1.2	Заказ и приобретение БД
2.1.3	Получение и учет БД
2.1.4	Финансово-бухгалтерская отчетность
2.1.5	Описание БД
2.1.6	Адаптация БД
2.1.7	Предоставление БД в Поисковой системе БД, Удаленный доступ
2.1.8	Администрирование
2.1.9	Консультирование
2.2	Предоставление электронных ресурсов собственной генерации
2.2.1	Выявление и отбор БД
2.2.2	Получение и учет БД
2.2.3	Размещение и хранение
2.2.4	Подготовка и передача материалов конференций в Научную электронную библиотеку (НЭБ)
3.	Продвижение библиотечных продуктов и услуг
3.1	Продвижение с помощью сайта НТБ
3.2	Продвижение с помощью портала ТПУ
3.3	Справочно-информационное сопровождение
3.4	Продвижение с помощью информационных мероприятий
3.5	Выставки
3.6	Обзоры, Экскурсии
3.7	Социально-культурные мероприятия
3.8	Информация в СМИ

4.	Предоставление дополнительных платных услуг
5.	Предоставление инфраструктуры
6.	Обучение работе с информацией
6.1	Обучающие курсы
6.2	Обучающие семинары-тренинги

Затем был проведен анализ выявленных процессов и в результате процессы распределены по категориям и группам. Все процессы были поделены на три категории: основные процессы, к ним относятся процессы, которые непосредственно направлены на основную деятельность библиотеки, обеспечивающие процессы, это те процессы, которые не добавляют ценности к конечному продукту, но являются необходимыми для обеспечения деятельности основных процессов, а также административные процессы, к которым относятся процессы, обеспечивающие проведение анализа и стратегического управления деятельности НТБ.

***Основные процессы:***

- предоставление информации на материальном носителе;
- предоставление информации в электронном виде;
- продвижение библиотечных продуктов и услуг;
- предоставление дополнительных услуг;
- предоставление инфраструктуры;
- обучение работе с информацией.

***Обеспечивающие процессы:***

- методическая и технологическая поддержка;
- техническая поддержка сети и оборудования;
- поддержка ПО (программное обеспечение) и АБИС

(Автоматизированная библиотечно-информационная система).

Внедрение процессного подхода позволило оптимизировать систему управления предоставления услуг НТБ, а также сделать ее прозрачной для руководства и способной своевременно реагировать на постоянно возникающие изменения требований пользователей библиотеки, а также позволило получить и использовать систему показателей и критериев оценки эффективности управления на каждом этапе производства. В ходе данной работы был проведен анализ показателей востребованности продуктов и услуг, были выделены основные, обеспечивающие и административные категории процессов. В данный момент проводится актуализация документированных процедур НТБ ТПУ.

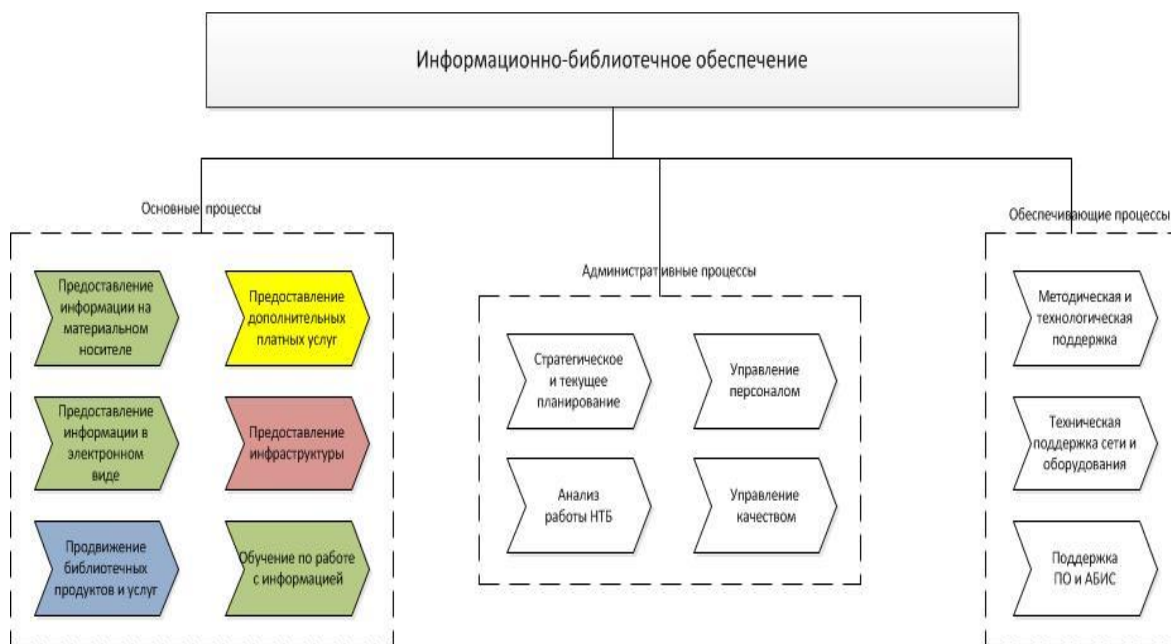


Рисунок 3 – Карта процессов НТБ ТПУ

**Административные процессы:**

- стратегическое и текущее планирование;
- анализ работы НТБ;
- управление персоналом;
- управление качеством.

Проведен внутренний аудит по процессам. Так как аудит процессов проходил в тестовом режиме, при отсутствии задокументированных требований к процессу, отклонений не выявлено.

**Список информационных источников:**

- 1.Репин В. В., Елиферов В. Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес процессов. М. – Манн, Иванов и Фербер. – 544 с.
- 2.Чуприкова Н. Т. АБИС «Руслан» Научно-технической библиотеки Томского политехнического университета [Электронный ресурс]: Научно-техническая библиотека Национального исследовательского Томского политехнического университета.- Режим доступа: <http://www.lib.tpu.ru/fulltext/m/2009/m4.pdf>, свободный доступ. - Заглавие с титульного листа (дата обращения: 20.09.2014).