

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ ОТЧЕТА

«Самооценка деятельности библиотеки по внедрению системы менеджмента качества»

### 1. Требования к оформлению

1.1. Отчет объемом должен составлять не более 40 страниц (включая приложения), напечатан 14 кеглем на бумаге формата А 4, иметь сквозную нумерацию и быть сброшюрован.

1.2. Оформление отчета и титульного листа произвольное.

Наименование критериев и подкритериев необходимо обозначить полужирным шрифтом или символом.

### 2. Структура отчета

2.1. Отчет должен включать три основные части: краткую характеристику библиотеки-участницы, структурную схему, описание деятельности по критериям, может включать приложения.

#### 2.2. Краткая характеристика включает:

- даты создания, регистрации и перерегистрации библиотеки;
- основные этапы развития библиотеки;
- описание основных направлений деятельности и перечня услуг для пользователей;
- основные этапы формирования и развития системы обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки;
- общую характеристику основных групп пользователей и партнеров библиотеки.

#### 2.3. Структурная схема

Схема должна представлять организационную структуру библиотеки (организационную диаграмму) любого типа (иерархическая, линейно-штабная, функциональная, матричная и т.д.), которая графически показывает иерархию и отношения в пределах организации. В схеме должны быть представлены действующие в библиотеке общественные советы и объединения.

#### 2.4. Описание деятельности библиотеки и ее результатов по критериям и подкритериям

2.4.1. Информация в отчете должна предоставляться отдельно по каждому критерию и подкритерию:

**Критерий 1. Лидирующая роль руководства по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки:**

- 1а. Каким образом руководство демонстрирует на личном примере свою приверженность культуре качества,
- 1б. Как и в какой степени руководство вовлечено в деятельность, обеспечивающую разработку, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента библиотеки,
- 1в. Каким образом руководство участвует в работе с заинтересованными сторонами (потребителями, поставщиками, партнерами и другими библиотеками),
- 1г. Как и в какой степени руководство содействует процессам улучшения качества деятельности и услуг библиотеки, обеспечивает помощь персоналу, оценивает, поддерживает, поощряет усилия и достижения отдельных сотрудников, а также творческих групп (временных творческих коллективов, проектных команд и пр.).

**Критерий 2. Политика и стратегия в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки:**

- 2а. Как определяются существующие и будущие потребности и ожидания заинтересованных сторон в целях разработки политики и стратегии.
- 2б. Как и в какой степени собирается и используется разносторонняя информация для разработки политики и стратегии.
- 2в. Как осуществляется разработка, анализ и актуализация политики и стратегии для обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки.
- 2 г. Как и в какой степени стратегия, цели и планы библиотеки доводятся до подразделений, персонала и пользователей.

**Критерий 3. Использование потенциала сотрудников для обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки:**

- 3а. Как осуществляется планирование, управление и совершенствование работы с персоналом,
- 3б. Как поддерживаются и развиваются способности и квалификация сотрудников,
- 3в. Как и в какой степени обеспечивается согласованность целей отдельных сотрудников, подразделений и библиотеки в целом,
- 3г. Как поощряются и признаются инициативы и участие персонала в деятельности по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки,
- 3д. Каким образом осуществляется общение между сотрудниками и руководителями,
- 3е. Как обеспечивается в библиотеке социальная защита персонала.

**Критерий 4. Удовлетворенность потребителей качеством деятельности и услуг библиотеки:**

- 4а. Степень удовлетворенности потребителей качеством деятельности услуг библиотеки,
- 4б. Каким образом библиотека оценивает удовлетворенность потребителей качеством деятельности библиотеки и ее услуг.

**Критерий 5. Удовлетворенность сотрудников работой в библиотеке:**

- 5а. Степень удовлетворенности сотрудников работой в библиотеке,
- 5б. Самооценка библиотеки в отношении степени удовлетворенности работой сотрудников.

## **Критерий 6. Влияние библиотеки на общество:**

6а. Уровень восприятия библиотеки обществом,

6б. Показатели работы библиотеки по повышению удовлетворенности общества.

- 2.4.2. Для критериев, характеризующих «возможности» (1,2,3 критерии), информация должна включать три элемента, по которым будет проводиться оценка:
- описать формы и методы работы и дать обоснование их применения в рамках деятельности, которую характеризует критерий,
  - показать, насколько широко и системно применяются эти формы и методы по уровням управления, подразделениям и областям деятельности организации,
  - описать, как осуществляется оценка и пересмотр подхода с целью его совершенствования.
- 2.4.3. Для критериев, характеризующих «результаты» (4,5,6 критерии), информация должна содержать показатели, с помощью которых библиотека оценивает свои результаты, и тенденции изменения этих показателей за последние 3-5 лет. Тенденции изменения фактически достигнутых показателей следует представить в сопоставлении с планом и аналогичными показателями других библиотек округа, РФ. Необходимо отразить данные о том, насколько приведенные показатели охватывают различные направления деятельности библиотеки, связь полученных результатов с подходами, описанными в критериях 1,2,3.

### **3. Общие требования к отчету**

- 3.1. При упоминании одной информации в разных подкритериях, давать ссылки на подкритерии, находящиеся в других разделах отчета.

**Примеры:** см. также подкритерий 5б критерия 5 Удовлетворенность персонала,  
Подробнее это направление работы рассмотрено пп.5б «Самооценка библиотеки в отношении степени удовлетворенности работой сотрудников» критерия 5.

- 3.2. Обязательно каждый подкритерий иллюстрировать конкретными примерами, свидетельствами, доказательствами. В примерах приводить фамилии конкретных сотрудников библиотеки, конкретные цифры в количественных характеристиках.

**Примеры:** за период 2004-2007 гг. проведено 5 семинаров...  
директор Иванова Е.И., осознавая необходимость...

- 3.3. Руководствоваться определениями ГОСТ Р ИСО 9000-2001 при написании отчета.
- 3.4. Привести список принятых сокращений, которые используются в тексте отчета.
- 3.5. Изложение текста отчета должно быть сжатым, выразительным, максимально информативным. Отчет должен содержать фактический материал, подтверждающий положения. Не рекомендуется предоставлять неверные сведения и делать декларативные заявления, превосходные степени в оценке своей работы.
- 3.6. Иллюстрируя информацию, особенно в критериях 4,5,6, целесообразно использовать графики, диаграммы, таблицы, отзывы и цитаты.

- 3.7. Приведенные факты о проведении анкетирования должны содержать анализ, выводы, количество опрошенных, категории.
- 3.8. В тексте отчета должна фигурировать роль и работа группы (комиссии) по качеству библиотеки, ее решения, корректирующие мероприятия, механизм работы, состав, взаимодействие с подразделениями.
- 3.9. Обязательно отразить наличие и содержание миссии, видения, стратегического плана, политики библиотеки (можно поместить в приложении).

## МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ КРИТЕРИЕВ КОНКУРСА

ВОЗМОЖНОСТИ 250 БАЛЛОВ

РЕЗУЛЬТАТЫ 350 БАЛЛОВ

