

Мастер-класс

УДК 02
ББК 78.34(2)707

ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ В БИБЛИОТЕКЕ

Лекция для системы повышения квалификации библиотекарей

© Н.С. Редькина, 2006

*Государственная публичная научно-техническая библиотека
Сибирского отделения Российской академии наук
630200, г. Новосибирск, ул. Восход, 15*

Рассмотрены типовой перечень документов, регламентирующих библиотечную технологию, жизненный цикл внутренней организационно-технологической документации (порядок формирования, ведения, хранения и использования), а также предъявляемые к ним требования.

Ключевые слова: инструкции, карты, блок-схемы, акты, положения, протоколы, номенклатура библиотечных процессов и операций, межотдельские технологические документы.

План лекции

- Значение организационно-технологической документации в библиотеке.
- Основные виды библиотечных технологических документов.
- Организационные документы в технологическом менеджменте.
- Номенклатура библиотечных производственных процессов и операций.
- Жизненный цикл организационно-технологического документа.
- Требования к документам.
- Система организационно-технологической документации ГПНТБ СО РАН.
- В заключение.
- Литература в помощь изучению темы.

Библиотечная организационно-технологическая документация – это пакет документов (текстовых, табличных и графических), содержащих правила, нормы, положения, определяющие технологию деятельности библиотеки в целом и ее подразделений, в том числе технологические регламенты, порядок организации межотдельских и внутриотдельских циклов, номенклатуру библиотечных производственных процессов и операций.

Значение организационно-технологической документации в библиотеке

Невозможность оперативно найти информацию о принятых в прошлом изменениях в библиотечной технологии или требуемый документ, фиксирующий библиотечный производственный процесс, длительное время доведения документов до

исполнителей, потери документов и, как следствие, отсутствие преемственности в принимаемых технологических решениях, низкая исполнительская дисциплина, нарушение технологических регламентов, сбой в работе – эти и им подобные проблемы знакомы многим библиотекам.

Независимо от масштаба, структуры, типа, вида и ведомственной принадлежности библиотеки необходим механизм технологической интеграции между подразделениями, обеспечиваемый системой организационно-технологической документации. От того, насколько документация системно сформирована и надлежащим образом ведется, во многом зависит весь процесс технологического менеджмента. Зафиксировав технологические решения в документах, библиотека обеспечивает их сохранение и накопление, возможность передачи, многократное использование, возвращение информации во времени.

Библиотечная организационно-технологическая документация может быть использована:

- в качестве нормативной базы для осуществления управления библиотечной технологией;
- источника информации о принятых технологиях, в том числе при проведении внутреннего технологического аудита и/или консалтинга;
- для обеспечения четкой, эффективной последовательности библиотечных процессов и операций, оптимальной «стыковки» всех этапов и участков работы;
- фиксации решения и передачи его исполнителям;
- организации выполнения принятых решений, контроля, проверки исполнения и оценки полученных результатов;

- выработки и обоснования новых технологических решений;
- обучения новых сотрудников и периодической переподготовки кадров.

Основные виды библиотечных технологических документов

Согласно ГОСТ 3.1109–82 «Единая система технологической документации. Термины и определения» технологический документ – это «графический или текстовый документ, который отдельно или в совокупности с другими документами определяет технологический процесс или операцию изготовления изделий». К технологическим документам относятся классификаторы процессов, операций, разрядов работ; технологические инструкции; маршрутные и операционные карты; технологические ведомости различного назначения; блок-схемы, графики, оперограммы и др. (табл. 1).

Вопрос о включении в систему технологической документации рабочих инструкций является спорным. Е.Г. Астапович не рекомендует их для применения /1/. На наш взгляд, это должно решаться для каждой библиотеки индивидуально, исходя из ее потребности и конкретного рабочего места. Строгих требований к оформлению рабочей инструкции не существует. Она может быть текстовой, табличной, схематичной, с текстовыми пояснениями и без таковых, при необходимости включать ссылки на наименование операции и ее номер, присвоенный в карте технологического процесса, маршрутной карте или номенклатуре библиотечных производственных процессов и операций; требуемое оборудование; соответствующие стандарты; даты пересмотров и утверждения. Во избежание недопонимания и неточностей следует установить определенный формат или структуру данного документа и придерживаться их. Можно рекомендовать создать стандарт библиотеки на рабочую инструкцию, где отразить пункты, обязательные для включения в каждый аналогичный документ.

Организационные документы в технологическом менеджменте

Непосредственное отношение к организации технологической работы могут иметь правила, протоколы, решения, инструкции, приказы и акты, которые в соответствии с ГОСТ 6.15.1–75 «Унифицированная система документации. Основные положения» относятся к организационно-распорядительным документам. Таким образом, в систему организационно-технологической документации могут быть включены также положения о структурных подразделениях, коллегиальных и

совещательных органах библиотеки, инструкции по отдельным видам деятельности, памятки и др.

Акт выполненных работ – официальный документ, имеющий юридическую силу, составляемый комиссией или выдаваемый учреждением в пределах его компетенции. В частности, в ГПНТБ СО РАН комиссией по приемке готовой продукции (электронных ресурсов) выдаются акты по результатам сдачи подготовленных информационных продуктов.

Особое место в структуре организационно-технологической документации занимают **положения о коллегиальных (совещательных) органах библиотеки**, которые носят нормативный характер и определяют состав, порядок формирования, компетенцию, порядок работы, права и ответственность данных органов. В большинстве своем решения, принимаемые, например, комиссией по справочно-поисковому аппарату, советом по формированию фондов или иными библиотечными коллегиальными органами, так или иначе оказывают влияние на библиотечную технологию. В связи с этим важно четко закрепить в положениях функции всех существующих в библиотеке комиссий и советов во избежание нарушения регламентов.

Кроме того, информацию по совместному принятию технологических решений коллегиальным органом или группой сотрудников необходимо фиксировать в протоколах заседаний. **Протокол** – это документ, в котором закрепляются фактические обстоятельства: ход собрания, обсуждение вопросов и принятие решений на собраниях, заседаниях, совещаниях. Протоколы оформляются на основании черновых записей, ведущихся во время заседания, стенограммы заседания или звукозаписи, а также материалов, подготовленных к заседанию (справок, проектов решений и др.). Ответственность за подготовку протокола и правильность записей в нем несет секретарь коллегиального органа.

Текст протокола состоит из двух частей: вводной и основной. Вводная часть оформляется единообразно. В ней указываются фамилии председателя и секретаря, фамилии или общее количество участников заседания, повестка дня (вопросы рассматриваются по степени их сложности и важности). Основная часть текста протокола по каждому вопросу повестки дня строится по следующей схеме: **СЛУШАЛИ... ВЫСТУПИЛИ... ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ)...** Протокол подписывается председателем и секретарем. Выписки из протоколов доводятся до сведения всех заинтересованных лиц.

В ГПНТБ СО РАН налажена следующая система информирования о принятых технологических решениях. После проведения совещания составляется выписка из протокола (согласно установленной структуре изложения материала), которая

Основные виды технологических документов, используемые в библиотеках

Вид документа	Определение	Примечание
Блок-схема	Графическое представление выполняемых технологических процессов или операций с использованием стандартных графических элементов (прямоугольников, ромбов, трапеций и др.), обозначающих команды, действия, данные и т.п.	Различают микро- и макросхемы. Макросхемы отражают последовательную связь между процессами в технологическом цикле; микросхемы (блок-схемы логических решений) – связь между операциями в ходе выполнения процесса. Блок-схемы позволяют выявлять параллелизм, дублирование работ, нелогичность звеньев производственного процесса /2, 5/
Маршрутная карта	Документ, содержащий описание технологического процесса по всем операциям в определенной последовательности с указанием оборудования, материалов, трудовых затрат и т.п.	
Технологическая карта	Документ, содержащий описание операций технологического процесса и применяемого оборудования, инструмента с указанием продолжительности операций	Технологические карты разрабатывают: <ul style="list-style-type: none"> • на сложные виды работ; • работы, выполняемые новыми методами; • типовые, многократно повторяющиеся производственные процессы. Различают <i>операционные, общие и цикловые</i> технологические карты, а также карты <i>типовых технологических процессов</i>
Технологическая инструкция	Документ, устанавливающий строгую последовательность технологических процессов, методов и приемов, служащий для определения границ и содержания конкретного процесса, его особенностей, порядка выполнения /6/	В технологической инструкции излагаются порядок осуществления какой-либо деятельности, в том числе приемы работы или методы контроля технологического процесса, правила пользования оборудованием или приборами, меры безопасности и т.п. Одной из задач технологической инструкции является сохранение стабильности, создание возможностей контролировать процесс по правилам, предотвращать случайные изменения
Технологическая ведомость	Документ, содержащий данные о маршруте прохождения, например, изданий по отделам библиотеки	
Технологический регламент	Документ, устанавливающий порядок выполнения производственных процессов и операций, содержащий обязательные для соблюдения требования, утвержденные руководством библиотеки или компетентным коллегиальным органом	
Рабочая инструкция	Инструкция, предназначенная для детального описания шагов (отдельных действий, процедур), включающая четкий порядок выполняемых сотрудниками операций и содержащая требования в отношении специфического рабочего места	Структура, формат и уровень детализации рабочих инструкций должны отвечать требованиям библиотеки и зависеть от сложности работ и взаимодействия процессов, применяемых методов, уровня подготовки, компетентности и квалификации сотрудников. Отличие рабочей инструкции от прочих нормативных документов состоит в том, что она регулирует действия одного работника в рамках одной выделенной операции/процесса

рассылается по электронной почте; информация дается ежемесячно на веб-странице технологической службы библиотеки и ежеквартально публикуется в «Новостях ГПНТБ СО РАН». С 2003 г. в текстовом редакторе MS WORD ведется электронный архив технологических решений, в который включены действующие решения. К архиву добавлены оглавление, таблица ссылок и указатель, позволяющие осуществлять быстрый поиск необходимой технологической информации по дате и ключевым словам. Архив доступен в локальном сетевом режиме.

Номенклатура библиотечных производственных процессов и операций

Одним из важнейших документов является **номенклатура библиотечных производственных процессов и операций** – надлежащим образом оформленный систематизированный перечень наименований библиотечных технологических процессов и операций, утвержденный в библиотеке и оформленный в установленном порядке. Основные задачи создания номенклатуры: сочетание во времени и пространстве всех технологических процессов и операций в целях обеспечения ритмичности библиотечного производства, создания условий для высокопроизводительного труда, полноценного использования оборудования библиотеки, выявления неоправданного дублирования и в конечном итоге – рациональной организации труда. Кроме того, номенклатура может стать основанием для выработки научно обоснованных норм, позволяющих более эффективно организовывать технологию и полнее использовать резервы и ресурсы, а также определить требуемый уровень документированности.

Рекомендуемая иерархическая структура номенклатуры – цикл → процесс → операция → элемент операции (табл. 2).

Например: *цикл* – обслуживание читателей, *процесс* – запись читателя в библиотеку, *операция* – оформление читательского билета, *элемент операции* – наклеивание фотографии на билет. Однако следует иметь в виду, что выдержать четкую последовательность в некоторых циклах достаточно сложно. Чаще всего формируются систематизированные списки технологических процессов и операций /8, 9/. Один из последних опубликованных перечней библиотечных процессов и операций можно найти в Межотраслевых нормах времени на работы, выполняемые в библиотеках (1997) /4/. Вместе с тем в ряде случаев (особенно в крупных библиотеках) рекомендуется создание данной номенклатуры процессов (операций) по отделам в той последовательности, в которой они выполняются, а затем, при необходимости, подготовить объединенный перечень. Это позволит соблюсти

преимущество технологии внутри подразделения, отразить специфику процессов и/или операций.

В каждой библиотеке циклы организованы по-разному, в зависимости от объемов поступления литературы, структуры библиотеки, автоматизации производственных процессов и операций. Количество циклов не регламентировано. К основным межотдельским циклам относятся путь издания, путь требования, справки и др. /3/, регламентируемые соответствующими общебиблиотечными технологическими документами, чаще инструкциями (табл. 3).

Анализ и регулярная работа по межотдельским циклам позволяют выявить нереализованные резервы для их совершенствования за счет обнаружения и устранения дублирующих технологий, выпрямления имеющихся технологических «петель», уточнения передаточных и конечных операций по всему пути.

Межотдельские и внутриотдельские документы не должны взаимоисключать друг друга. Поэтому технологические инструкции, положения, памятки, разрабатываемые непосредственно в подразделениях, необходимо согласовывать с технологическим отделом или другой подобной службой/специалистом.

Жизненный цикл организационно-технологического документа

В многообразии процессов по работе с организационно-технологической документацией можно выделить основные, которые при решении конкретных задач могут быть укрупнены или детализированы. Данная работа предполагает:

- подготовку предварительного (чернового) варианта текста документа на основе имеющейся информации;
- редактирование и корректирование предварительного варианта текста документа;
- согласование уточненного варианта текста документа;
- оформление окончательного варианта текста документа;
- утверждение (подписание) документа;
- регистрацию, учет документа (запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующих факт его создания, в журнале, картотеке, архиве технологических решений);
- тиражирование (создание необходимого количества копий документа для обеспечения ознакомления с ним и одновременной работы соответствующего круга лиц);
- доведение документа до исполнителя: передачу (рассылку по электронной почте) рабочих экземпляров документа соответствующим должностным лицам (структурным подразделениям) для применения в практической деятельности;

Т а б л и ц а 2

Содержание номенклатуры библиотечных технологических процессов и операций

Понятие	Определение	Примечания
Цикл	От греч. <i>kykios</i> (круг) – совокупность взаимосвязанных процессов, работ, явлений, образующих законченный круг развития чего-либо, стройную систему	Различают межотдельские и внутриотдельские циклы
Технологический процесс	Определенная и законченная часть производственного цикла, состоящая из целенаправленных, взаимосвязанных действий по выполнению относительно самостоятельных задач (последовательность технологических операций, необходимых для выполнения определенного вида работ)	
Технологическая операция	Определенная и законченная часть технологического процесса, характеризующаяся однородностью действий, выполняемых на одном рабочем месте одним работником или группой	В зависимости от содержания технологического процесса операция может расчленяться на составные части (элементы)
Элемент операции	Наиболее простое действие, связанное с выполнением операции и являющееся ее частью	

Т а б л и ц а 3

Основные технологические документы, регламентирующие межотдельские циклы

Название документа	Определение и содержание
Путь книги (издания) в библиотеке	Инструкция, разработанная в библиотеке, регламентирующая порядок комплектования, регистрации, учета, каталогизации, организации справочно-поискового аппарата, хранения, сохранности, предоставления читателям изданий, исключения их из фондов
Путь требования в библиотеке	Инструкция, регламентирующая прием, оформление и выполнение читательских требований и запросов абонентов, их доработку и/или перенаправление, а также сроки пользования изданиями и сроки выполнения требований читателей и запросов абонентов, контроль за сроками выполнения требований читателей, работу с отказами
Путь библиографической справки (запроса) в библиотеке	Инструкция, регламентирующая технологический путь приема и выполнения библиографической справки/запроса, включая подбор источников, их анализ, определение последовательности просмотра, непосредственный поиск, выявление, отбор и оценку информации
Путь электронных ресурсов в библиотеке	Инструкция, регламентирующая технологический путь электронных ресурсов (сетевых и на переносимых носителях) в библиотеке /7/
Путь заказа издания по МБА	Инструкция, отражающая типовую схему движения заказа по МБА среди библиотек (города, сети, региона), включая обслуживание по МБА внутри библиотеки и перенаправление запросов по координации в другие библиотеки
Путь карточки	Инструкция, отражающая жизненный цикл каталожной карточки (создание, тиражирование, расстановку в каталогах и картотеках, обращение читателя к каталогу (картотеке), сверку, удаление из справочно-поискового аппарата библиотеки)
Путь читателя в библиотеке	Инструкция, регламентирующая маршрут читателя в библиотеке

МАСТЕР-КЛАСС

- последующее хранение и работу с документом (обеспечение физической сохранности документа, соблюдение порядка доступа к информации в процессе исполнения, включение в поисковую систему);

- контроль за исполнением документа;
- пересмотр/отмену документа (уничтожение/консервацию).

Перечисленные процессы отражают четыре основные стадии жизненного цикла документа: создание, обращение, хранение, уничтожение. Стадия уничтожения не является обязательной, ее рекомендуется заменить на консервацию.

В процессе подготовки организационно-технологические документы в обязательном порядке проходят процедуру согласования (визирования) со всеми заинтересованными подразделениями библиотеки и лицами, заместителем руководителя библиотеки или одним из заместителей, курирующих соответствующее направление деятельности организации (табл. 4).

Кроме того, организационно-технологическая документация в обязательном порядке проходит процедуру утверждения руководителем библиотеки, уполномоченным коллегиальным органом (например, комиссией по сохранности фондов, советом технологов, советом по формированию фондов и др.) или руководителем структурного подразделения – в зависимости от вида и разновидности документа. С точки зрения действия организационно-технологические документы относятся к бессрочным: они действуют вплоть до их отмены или до утверждения новых. По мере изменения биб-

лиотечной технологии в документы могут вноситься изменения, а в случае реорганизации, реструктуризации, внедрения нововведений разрабатываются и утверждаются новые документы. Порядок внесения изменений или их пересмотра зависит от вида документа.

Требования к документам

Составляя новый документ, создателю необходимо:

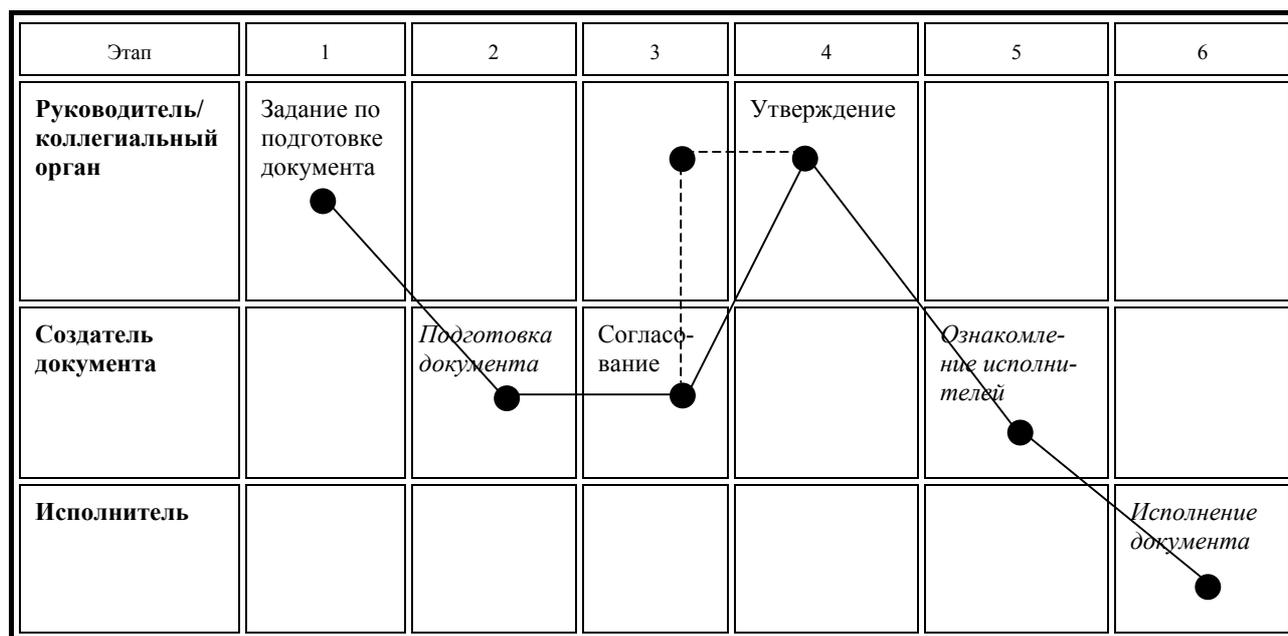
- поставить четкую цель,
- определить границы, на которые распространяется документ,
- стремиться сделать документ более простым (желательно графически оформленным),
- использовать по возможности единообразие в форме представления информации (определенный алгоритм, структуры и т.д.),
- воспользоваться существующим документом, а не составлять новый.

Подготовленная организационно-технологическая документация должна быть:

- системной,
- полной (содержать исчерпывающую информацию о принятой технологии),
- адекватной требованиям и рекомендациям ГОСТов СИБИД,
- легко идентифицируемой,
- адресной,
- своевременно обновляемой,
- доступной и понятной для ее пользователей/исполнителей.

Таблица 4

Маршрут внутреннего технологического документа в процессе создания



Система организационно-технологической документации ГПНТБ СО РАН

Каждая библиотека выбирает свой минимум технологических документов. Их перечень не может быть унифицирован, так как, наверное, в стране нет даже двух абсолютно идентичных библиотек. Однако, как уже было отмечено выше, эффективность библиотечной технологии во многом зависит от существования «писанных правил» работы библиотеки и наличия системы организационно-технологической документации – взаимосвязанных и дополняющих друг друга документов, детально раскрывающих все связи и взаимодействия в библиотечном производстве, обеспечивающей высокий уровень технологического менеджмента.

Система организационно-технологической документации ГПНТБ СО РАН представлена шестью сериями:

1. Формирование фондов.
2. Система фондов.
3. Сохранность фондов.
4. Система каталогов и картотек. Серия расширена сборником «Система электронных каталогов и баз данных».
5. Основные документы, регламентирующие обслуживание читателей и абонентов.
6. Справочно-информационная работа. Серия представлена двумя частями. В часть 1 включены инструктивно-методические документы, регламентирующие основные направления справочно-информационной работы библиотеки: справочно-информационное обслуживание, выставочную работу и т.д. В часть 2 вошли методические рекомендации, облегчающие работу пользователей с локальными и удаленными электронными каталогами и базами данных, приобретаемыми и генерируемыми ГПНТБ СО РАН, доступными бесплатно в Интернете, а также инструктивные документы по организации, учету и поиску ресурсов на веб-сайте библиотеки.

Издаваемые документы регулярно анализируются и корректируются.

В 2006 г. сотрудниками технологического отдела ГПНТБ СО РАН начата работа по созданию в АБИС ИРБИС базы данных «Организационно-технологическая документация», которая будет выполнять функции электронного хранилища документов и информационно-поисковой системы (поиск возможен по ключевым словам, выходным данным, содержанию сборников и др.). По результатам опытной эксплуатации предполагается дальнейшее развитие БД как в части интеграции ее с

другими (внешними) документами, регламентирующими библиотечную технологию, так и в части регулярного обновления данного информационного ресурса локальными документами.

В заключение

По мере развития библиотеки, изменения ее структуры, состава работников, формирования новых подразделений, внедрения новых технологий и т.п. значение документационного обеспечения библиотечной технологии возрастает. В конечном счете должным образом сформированная система организационно-технологической документации – это важная предпосылка для обеспечения требуемой эффективности управления библиотекой в процессе ее функционирования.

Литература в помощь изучению темы

1. *Астапович, Е. Г.* Библиотечная технологическая документация [Электронный ресурс] // Библиотечная энциклопедия. – М. : Пашков дом, 2004. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/pub.asp?titul.htm>. – Загл. с экрана.
2. *Киселева, А. Л.* Управление качеством основных библиотечных процессов в ГПНТБ СО АН СССР // Проблемы организации труда и управления библиотечно-библиографическими процессами : сб. науч. тр. – М., 1985. – С. 86–98.
3. Классификация операций по назначению процессов в деятельности библиотечных систем : метод. рекомендации / Гос. публич. б-ка им. М. Е. Салтыкова-Щедрина. – Л., 1985. – 69 с.
4. Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках / М-во труда и соц. развития РФ, Центр. бюро нормативов по труду // Библиотека и закон : справ. – М., 1997. – С. 338–418.
5. Оптимизация информационно-библиотечных технологий : сб. науч. тр. – Новосибирск: ГПНТБ СО АН СССР, 1988. – 172 с.
6. *Пилко, И. С.* Библиотечная технология: общий курс : учеб. пособие / Кемеров. гос. акад. культуры и искусств. – Кемерово : КемГАКИ, 2000. – С. 107.
7. *Редькина, Н. С.* Путь электронных ресурсов в библиотеке / Н. С. Редькина, Т. А. Калюжная; отв. ред. О. Л. Лаврик; Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отд. Рос. акад. наук. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2006. – 140 с.
8. Составление и использование систематизированного свода сведений о библиотечных операциях : метод. рекомендации. Вып. 1 / Гос. публич. б-ка им. М. Е. Салтыкова-Щедрина. – Л., 1981. – 52 с.
9. Составление и использование систематизированного свода сведений о библиотечных операциях в централизованной библиотечной системе : метод. рекомендации. Вып. 2 / Гос. публич. б-ка им. М. Е. Салтыкова-Щедрина. – Л., 1982. – 48 с.

Материал поступил в редакцию 22.04.2006 г.

Сведения об авторе: *Редькина Наталья Степановна* – кандидат педагогических наук, заведующая научно-технологическим отделом, тел. (383) 266-15-36, e-mail: to@spsl.nsc.ru