



Organizacja procesowa na przykładzie biblioteki uczelnianej

Mgr Stanisława Jung-Konstanty
Uniwersytet Jagielloński



- Organizacja procesowa w bibliotece uczelnianej
- System ISO 9001:2008
- Wskaźniki oceny funkcjonalności biblioteki naukowej

Pojęcie i istota organizacji

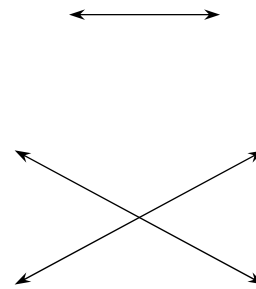


Organizacja to złożona całość zdolna realizować swoje cele dzięki współdziałaniu w samej organizacji oraz z elementami jej otoczenia.



Ogólny model organizacji H.J. Leavitta

wartości
postawy
kwalifikacje
umiejętności
predyspozycje
motywacje
stosunki między-
ludzkie



misja
wiązka celów
drzewo celów
zadania

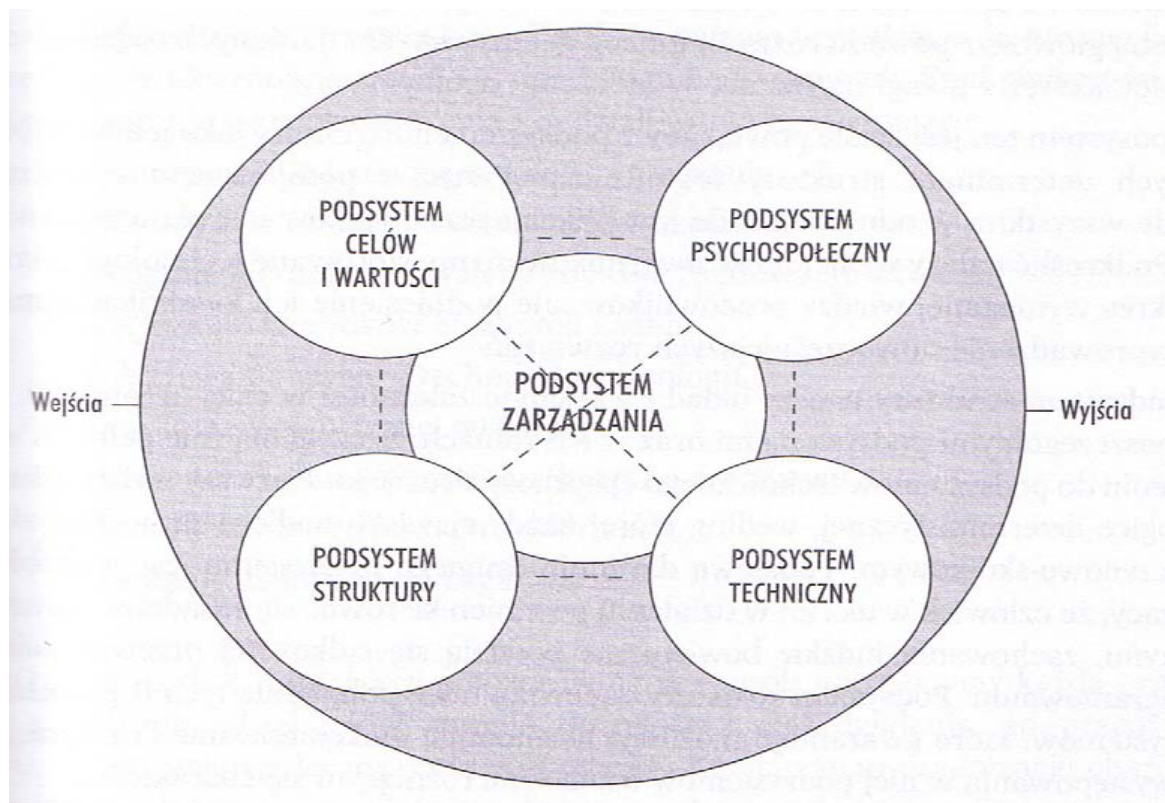
hierarchia
schemat
organizacyjny
zakres czynności
instrukcje



know-how
wytwarzanie
przetwarzanie
danych



Model organizacji 5 elementowy



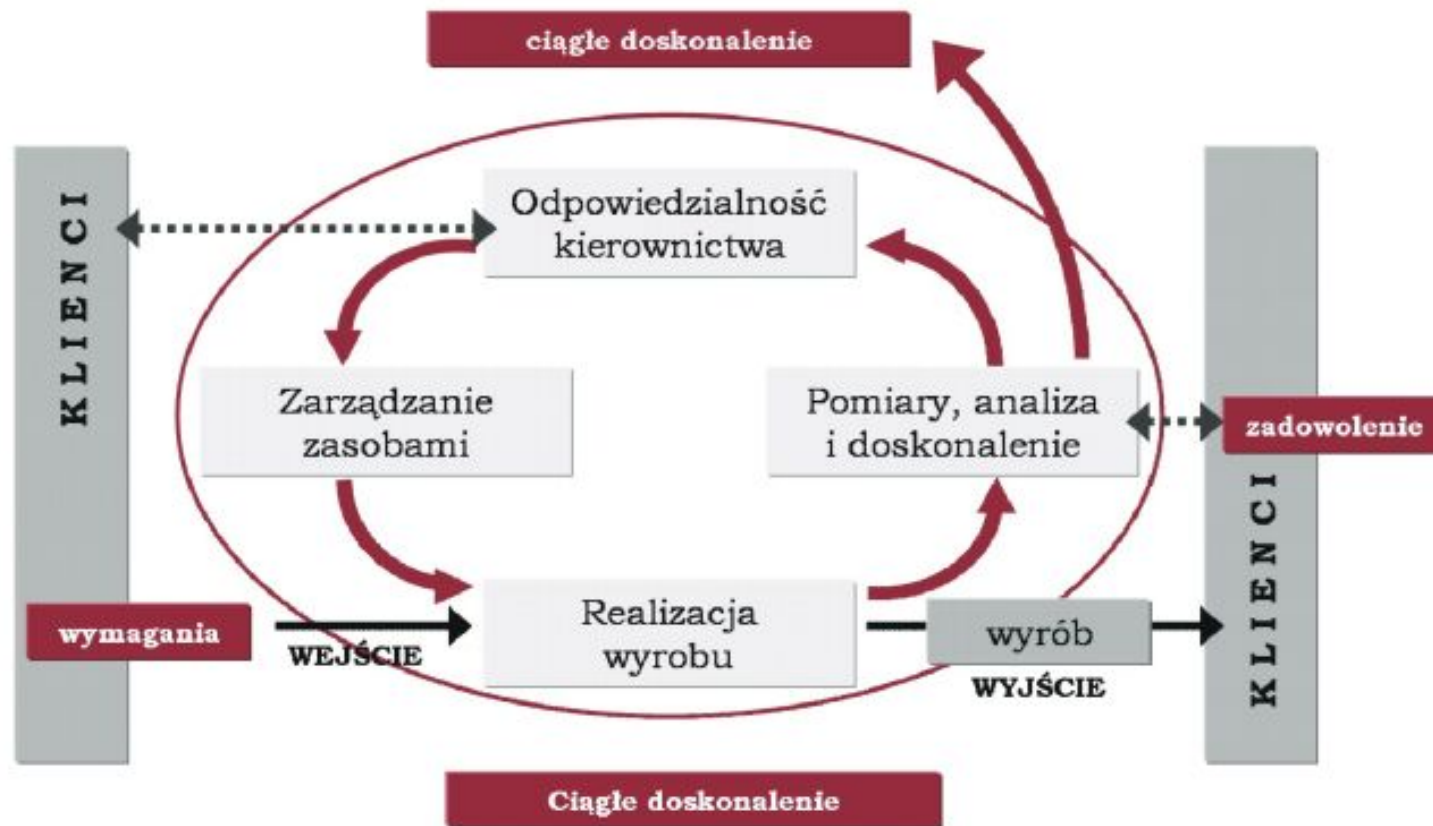


[Organizacja procesowa

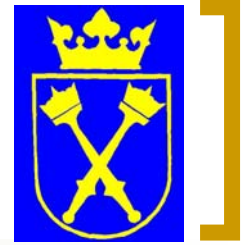
- „system ukierunkowujący relacje między realizatorami jej zadań na działania zawarte w zaprojektowanych procesach”. Struktura tej organizacji (...) „jest skoncentrowana na procesowym charakterze jej działania i konfiguruje elementy systemu”, uwzględniając procesy.



Model systemu zarządzania jakością, którego podstawą jest proces.



Model systemu zarządzania jakością, którego podstawą jest proces.

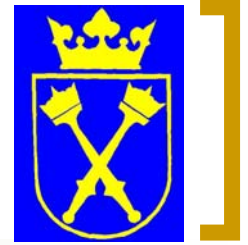


[Procesy

■ **Proces zarządzania zasobami**

Procedury:

- planowania budżetu rocznego,
- Realizacja budżetu rocznego
- Sprawy kadrowe,
- Podnoszenia kwalifikacji i szkolenia pracowników
- remonty, naprawa sprzętu
- Inwentaryzacja zbiorów,
- przechowywanie i archiwizacja akt,
- Ubytkowanie i selekcja zbiorów



[procesy

■ Proces realizacji usług

Procedury:

- Gromadzenie zbiorów,
- Opracowywanie zbiorów,
- Magazynowanie zbiorów,
- Digitalizacja materiałów bibliotecznych,
- udzielanie informacji,
- Działalność naukowa,
- udostępnianie
- wypożyczenia międzybiblioteczne,



[procesy

■ Proces pomiaru, analizy i doskonalenia

Procedury:

- Dyscyplina pracy,
- przestrzeganie przepisów BHP i ppoż.,
- Analiza efektywności kosztowej,
- Audyty wewnętrzne,
- Działania korygujące i zapobiegawcze.

Wskaźniki funkcjonalności bibliotek naukowych



- Satysfakcja użytkowników
- Koszt w przeliczeniu na Użytkownika
- Odwiedziny w bibliotece w przeliczeniu na osobę
- Koszt w przeliczeniu na odwiedziny w bibliotece

Wskaźniki funkcjonalności bibliotek naukowych



- Procent żądanych tytułów w zbiorach,
- Wykorzystanie zbiorów na miejscu w przeliczeniu na osobę,
- Dokładność umieszczenia na półkach,
- Mediana czasu wyszukania dokumentu w zbiorach z wolnym dostępem,

Wskaźniki funkcjonalności bibliotek naukowych



- Aktywność zbiorów
- Wypożyczenia w przeliczeniu na osobę,
- Koszt wypożyczenia,
- stopień wykorzystania wyposażenia,
- Stopień wykorzystania miejsc.



- Zastosowanie wskaźników oceny w bibliotece naukowej przyczyni się do poprawy jakości świadczonych usług. Pokaże słabe i mocne strony biblioteki. Dokładna analiza powyższych wskaźników funkcjonalnych posłuży również do wyeliminowania błędów w zarządzaniu organizacją.



- Wyciągając wnioski z analizy wskaźników należy pamiętać, że niemożliwe jest osiągnięcie optymalnych wyników jednocześnie dla wszystkich wskaźników np. biblioteka może uzyskać wysoki poziom zadowolenia użytkowników, ale może ponieść wysokie koszty w przeliczeniu na jednego użytkownika.



Przyjęcie podejścia procesowego przy opracowywaniu, wdrażaniu i doskonaleniu tego systemu przyczyni się do zrozumienia i spełniania wymagań, potrzeby rozpatrywania procesów w kategoriach wartości dodanej, otrzymywaniu wyników dotyczących funkcjonowania i skuteczności procesu oraz do ciągłego doskonalenia procesów na podstawie obiektywnego pomiaru.



Dziękuję za uwagę