

საქართველოს პარლამენტის ეროვნული ბიბლიოთეკა

ბიბლიოთეკათმცოდნეობისა და საბიბლიოთეკო სტანდარტების განყოფილება

ხარისხის მართვა უნივერსალურ სამეცნიერო
ბიბლიოთეკებში

მეთოდური რეკომენდაციები

თბილისი, 2007

შემდგ.: გ. თაყნიაშვილი
ნ. ქავთარაძე
რედ.: პროფ. ა. ლორია
ლ. ზამბახიძე

ხარისხის მართვა უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში:
მეთოდურ–ინსტრუქციული მასალები.– / შემდგ.: გ. თაყნიაშვილი,
ნ. ქავთარაძე; რედ.: ა. ლორია, ლ. ზამბახიძე.– თბ., 2007.– გვ.
უფასო

ნაშრომში განმარტებულია ხარისხის ცნება, მისი არსი და მართვის მეთოდები უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში. ნაშრომი ძირითადად ეყრდნობა საქართველოს პარლამენტის ეროვნული ბიბლიოთეკის ძირითადი სტრუქტურული დანაყოფების რაოდენობით მაჩვენებლებს და ამავე ბიბლიოთეკაში ჩატარებული სოციოლოგიური გამოკვლევების შედეგებს. აქვე გამოყენებულია საქართველოს ეროვნულ სამეცნიერო ბიბლიოთეკაში ჩატარებული მკითხველთა გამოკითხვის მასალები.

წინამდებარე ნაშრომი ბიბლიოთეკებში ხარისხის მართვის საკითხებზე პირველი ცდაა ქართულ სპეციალურ ლიტერატურაში და, ამდენად, იგი არ იქნება დაზღვეული ნაკლოვანებებისაგან.

შესავალი

ხარისხის მართვის თანამედროვე კონცეფცია სათავეს გასული საუკუნის 30–40–იანი წლებიდან იღებს. ამ მიმართულებით აშშ–სა და იაპონიაში რამდენიმე თეორია იქნა შემუშავებული. ხარისხის დაგეგმვა, მისი მართვა და გაუმჯობესება უშუალოდ ეფუძნება ყველაზე მთავარ მომენტს – ყველანაირი (ყოველგვარი) პროდუქცია თავისი ხარისხით უნდა შეესაბამებოდეს მომხმარებლის მოთხოვნილებასა და ინტერესს. თანამედროვე ეტაპზე პროდუქციის ხარისხის პრობლემებზე მუშაობენ ისეთი ორგანიზაციები, როგორებიცაა იაპონიის ხარისხის მართვის საზოგადოება, ხარისხის მართვის ევროპული ორგანიზაცია, ხარისხის კონტროლის ამერიკის საზოგადოება. მსოფლიოს მასშტაბით ხარისხის მართვის უნიფიცირებული სტანდარტების შესამუშავებლად 1947 წელს შეიქმნა სტანდარტიზაციის არასამთავრობო ორგანიზაცია – ISO, რომელშიც დღეისათვის გაწევრიანებულია 90–ზე მეტი ქვეყანა. ამ ორგანიზაციაში ცალკეა გამოყოფილი საბიბლიოთეკო სტანდარტების კომიტეტი. მსოფლიოში მოქმედი ყველა ტიპის ბიბლიოთეკის საქმიანობის საზომი ჩამოყალიბებულია სტანდარტში – ISO 11620. პროდუქციის ხარისხის ამაღლება გამომდინარეობს საბაზრო ეკონომიკისა და საკონკურენციო ბრძოლის აუცილებლობიდან. ხარისხის მართვის საერთაშორისო კონცეფცია ეფუძნება მოთხოვნილების მაქსიმალური დაკმაყოფილების ამოცანებს. მომსახურების სფეროში სტრატეგიული კონკურენციული უპირატესობის მოპოვებისათვის აუცილებელი წინაპირობაა მომხმარებლისათვის ისეთი მომსახურების შეთავაზება, რომელიც არამც თუ დააკმაყოფილებს მას, არამედ გადააჭარბებს კიდევაც მის მოლოდინს. იმ შემთხვევაში, თუ ბიბლიოთეკის მომსახურება თავისი ხარისხით ვერ დააკმაყოფილებს მკითხველის (ინფორმაციის მომხმარებლის) ინტერესსა და მოთხოვნილებას, ვერ გაამართლებს მის მოლოდინს, ეს უკანასკნელი კარგავს ასეთი დაწესებულებისადმი ნდობას. თანამედროვე მკითხველები ყოველთვის მიისწრაფიან მომსახურების მაღალი კულტურისაკენ. ისინი კმაყოფილნი არიან მაშინ, თუ მიიღებენ იმას, რაც მათ სურთ, იმ დროსა და იქ, სადაც მათ უნდათ. ეს ფორმულირება თანამედროვე საინფორმაციო სამყაროში აქსიომის სახეს ღებულობს. მკითხველს სურს, უმოკლეს დროში გადაამუშაოს ინფორმაციის დიდი ნაკადი და მიაღწიოს მაღალ ეფექტურობას; აქედან გამომდინარე, ბიბლიოთეკებისა და ინფორმაციის ორგანოების უპირველეს ამოცანას შეადგენს ინფორმაციის მოპოვება, მისი დამუშავება, შენახვა და მაქსიმალური ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა.

თანამედროვე ეტაპზე, როდესაც ჩვენი ქვეყანა მსოფლიო ბაზარზე გადის და ინფორმაციულ საზოგადოებას აშენებს, უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში მკითხველთა მომსახურება მაქსიმალურად უნდა დაუახლოვდეს ამ სფეროში მოქმედ საერთაშორისო სტანდარტებს. სხვა შემთხვევაში ამ ტიპის ბიბლიოთეკების მკითხველი საზოგადოება არ იქნება სრულყოფილად ინფორმირებული და უზრუნველყოფილი ინფორმაციის აუცილებელი წყაროებით; ამ ნიშნით მომსახურების ხარისხის ამაღლება უნდა განვიხილოთ როგორც სახელმწიფოს ეკონომიკური, სოციალური და საერთაშორისო საინფორმაციო სფეროებში მოღვაწეობის არსებითი ფაქტორი. სახალხო მეურნეობის ნებისმიერ სფეროში ხარისხის მენეჯმენტი (მართვა, მართვის ხელოვნება) იძენს სახელმწიფოებრივ ხასიათს. მოსახლეობის ინფორმაციული უზრუნველყოფის მაღალი ხარისხი სახელმწიფო საბიბლიოთეკო პოლიტიკის ერთ–ერთი პრიორიტეტული

მიმართულებაა. უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში მკითხველთა საინფორმაციო-ბიბლიოგრაფიული მოთხოვნილებების მაქსიმალური დაკმაყოფილების ხარისხი მეტყველებს ამ ბიბლიოთეკების უნარზე – დააკმაყოფილოს არა სტანდარტი, არამედ მკითხველის კონკრეტული მოთხოვნები. დღეისათვის მსოფლიოს საუნივერსიტეტო და სამეცნიერო უნივერსალური ბიბლიოთეკები აშკარად აცნობიერებენ ხარისხის მართვის აუცილებლობას, რათა მიღწეულ იქნეს ბიბლიოთეკების მიზანი, მისია და ამოცანები.

ბიბლიოთეკებში ხარისხის მენეჯმენტის პრობლემებზე არც თუ ისე მდიდარი ლიტერატურა არსებობს. წინამდებარე ნაშრომის შესაქმნელად ჩვენს მიერ გამოყენებულ იქნა ინტერნეტით მოპოვებული უცხოენოვანი მასალები, უპირატესად ინგლისურენოვანი. ამავე მიზნებით იქნა გამოყენებული დაკვირვება და ანალიზი იმ მასალებისა, რომლებიც მოპოვებული იყო საქართველოს ეროვნულ სამეცნიერო და პარლამენტის ეროვნულ ბიბლიოთეკებში. ნაშრომი პირველი ცდაა ამ პრობლემის მეთოდური დამუშავებისა ქართულ სპეციალურ ლიტერატურაში.

1. ხარისხის ცნება, ხარისხის მართვა

ვიწრო გაგებით, ხარისხი გულისხმობს პროდუქციის ხარისხს. უფრო ფართო გაგებით, ხარისხი განსაზღვრავს მუშაობის, მომსახურების, პერსონალის საქმიანობის დონეს. საბიბლიოთეკო პროცესები, რომლებიც სრულდება უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში, შესრულებული უნდა იქნეს სტანდარტების შესაბამისად, მაღალ ხარისხობრივ დონეზე. ცალკეულ რგოლებსა და დანაყოფებში წარმოებული პროცესების მაღალი ხარისხი თავისთავად განაპირობებს ბიბლიოთეკის ძირითადი ამოცანის შესრულების ხარისხს; ყოველი საბიბლიოთეკო დანაყოფის საქმიანობა იმთავითვე ორიენტირებული უნდა იყოს ხარისხზე, მის ამალგებაზე. სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში თითოეული საბიბლიოთეკო პროცესი დიალექტიკურ მთლიანობაშია და, ამდენად, ერთ ქვედანაყოფში შესრულებული სამუშაოს ხარისხი განაპირობებს მომდევნო ციკლებისა და პროცესების ხარისხს. ხარისხი უნდა გავიგოთ როგორც ბიბლიოთეკის ყველა სტრუქტურული დანაყოფის მუშაობის, საქმიანობის მაქსიმალურ შესაძლებლობათა შესაბამისობა ბიბლიოთეკის საბოლოო მიზანთან. ის ფაქტი, რომ ბიბლიოთეკებში წარმოებული თითოეული პროცესი მაქსიმალურად უნდა შეესაბამებოდეს ბიბლიოთეკის მისიას, მიზნებსა და ამოცანებს, განაპირობებს ხარისხზე ზრუნვას, ისეთი მომსახურების ორგანიზებას, რომელიც დააკმაყოფილებს მკითხველისა და ინფორმაციის მომხმარებლის საინფორმაციო-ბიბლიოგრაფიულ მოთხოვნილებებს.

უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში ხარისხის მართვისადმი ინტერესი გამოწვეულია ამ ბიბლიოთეკების ორგანიზაციულ სტრუქტურაში არსებული არსებითი ცვლილებებით: უპირველეს ყოვლისა, ბიბლიოთეკებმა დაიწყეს კომპიუტერული ტექნიკის ფართოდ გამოყენება; გაიზარდა მსოფლიოს მასშტაბით დაბეჭდილი მასალების რაოდენობა; ისინი, მიუხედავად მომსახურების ადგილისა, ხელმისაწვდომი უნდა გახდეს მკითხველი აუდიტორიისათვის; დიდი მოცულობის საინფორმაციო რესურსებით სარგებლობა შესაძლებელია გლობალური ქსელების საშუალებით; ამის შედეგად ბიბლიოთეკები გადაიქცნენ შუამავლად მკითხველსა და საინფორმაციო საშუალებებს შორის.

ხარისხის მართვის სისტემა უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში, პირველ რიგში, ითვალისწინებს მმართველი აპარატის ცნობიერების გარდაქმნას;

ტერმინი „ხარისხი“ საბიბლიოთეკო სფეროში შეიძლება ზოგიერთ სპეციალისტს უცხოდ მოეჩვენოს, ვერ აღიქვას, არ ჩათვალოს საჭიროდ. ხარისხის მართვა, გარდა მმართველობითი რგოლისა, მოითხოვს თანამშრომელთა ფსიქოლოგიურ შემზადებას, შეგუებას, მოტივაციის ჩამოყალიბებას; ხარისხის მართვა შეუძლებელია ბრძანებებითა და განკარგულებებით; ბიბლიოთეკის თითოეული ქვედანაყოფი თავიდანვე უნდა იყოს ორიენტირებული ხარისხიანი პროდუქციის შესაქმნელად. ბიბლიოთეკების მიერ შექმნილ პროდუქციაში ვგულისხმობთ მომსახურების ყველა იმ საშუალების ერთობლიობას, რომელსაც მიმართავს და მოითხოვს ბიბლიოთეკაში მისული მკითხველი და ინფორმაციის მომხმარებელი. ეს საშუალებებია: ელექტრონული რესურსები, მონაცემთა ბიბლიოგრაფიული ბაზები, ვირტუალური ბიბლიოთეკის ტექნოლოგიები, კატალოგებისა და კარტოთეკების სისტემა, მთლიანად ბიბლიოთეკის საცნობარო აპარატი, კომპიუტერულ მომსახურებასთან დაკავშირებული ტექნიკური საშუალებები და სხვ. აქვე შეიძლება დავასახელოთ სხვადასხვა სახის ბიბლიოგრაფიული მაჩვენებლები: მიმდინარე და რეტროსპექტული, რომლებიც აუცილებელია მეცნიერული მუშაობისათვის.

უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში ძირითადად მოდიან კვალიფიციური მკითხველები: მეცნიერ-მუშაკები, ექსპერტები, მაგისტრანტები და სხვ. მათი მომსახურების პროცესში წინა პლანზე წამოწეულია დროის ფაქტორი. ისინი ყოველთვის მოითხოვენ ოპერატიული ინფორმაციისა და პირველწყაროების მიღებას დაკვეთების შესაბამისად;

იმისათვის, რომ უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში ოპერატიულად ვაწარმოოთ ხარისხის მართვა, აუცილებელია, ყველა საბიბლიოთეკო პროცესი და ოპერაცია წარმოდგენილ იქნეს დოკუმენტაციის სახით. შესრულებული სამუშაოს ხარისხის მართვა წარმოუდგენელია რაოდენობითი მაჩვენებლის ანალიზის გარეშე. ცალკეული საბიბლიოთეკო პროცესები, პირველ რიგში, უზრუნველყოფილ უნდა იქნეს სათანადო ნორმატიული აქტებით = სტანდარტები, განკარგულებები, ნორმები და ა.შ. ბიბლიოთეკის ყველა რგოლში შესრულებული სამუშაოები პერიოდულად უნდა ჯამდებოდეს და წარმოდგენილ იქნეს ანგარიშების სახით. რაოდენობითი მაჩვენებლების პერიოდული ანალიზი ბიბლიოთეკის ხელმძღვანელობას საშუალებას აძლევს დააზუსტოს ხარისხობრივი მაჩვენებლები, გააკეთოს შედარებითი ანალიზი და დასახოს სტრატეგიული განვითარების გეგმები, დროული რეაგირება მოახდინოს არსებულ ხარვეზებსა და ჩავარდნებზე. ხარისხის მართვა თითოეულ რგოლში, თითოეულ სტრუქტურულ დანაყოფში საშუალებას აძლევს ბიბლიოთეკის ხელმძღვანელობას უფრო ეფექტურად გამოიყენოს საბიბლიოთეკო რესურსები, აამაღლოს პერსონალის პასუხისმგებლობა; საერთოდ, რაოდენობითი მაჩვენებლების კონტროლი თანდათან უნდა შეიცვალოს ხარისხობრივი მაჩვენებლების კონტროლით.

ხარისხის მართვის პროცესში არსებითი მნიშვნელობა აქვს არსებული ხარვეზების გამოვლენას, მათ კლასიფიკაციასა და მიზეზების დადგენას, რეკომენდაციების შემუშავებას. ხარისხის მართვაში გადამწყვეტია დროის ფაქტორი; მასზე ბევრადაა დამოკიდებული მთავარი ამოცანის – მომსახურების ხარისხის ამაღლება; რადგან საბიბლიოთეკო პროცესები ერთიმეორესთან დიალექტიკურ მთლიანობაშია და ერთიმეორეს განაპირობებენ, ცალკეული პროცესის შენელება, შეფერხება, უხარისხო პროდუქციის (დაკომპლექტების, დამუშავების პროდუქციაზეა ლაპარაკი) შექმნა, იწვევს მომდევნო საბიბლიოთეკო ციკლის შეფერხებას,

უხარისხობას, დროის ფაქტორის არაეფექტურობას. ყველაფერი ეს იწვევს მომსახურების ხარისხის დაბლა დაწევას;

ხარისხის მართვაში ერთ–ერთი მნიშვნელოვანი ფაქტორია შრომის ორგანიზაციის კულტურა; თუ ერთსა და იმავე საბიბლიოთეკო პროცესს კარგად ასრულებს პროფესიონალების მცირე ჯგუფი, ეს იმას ნიშნავს, რომ დიდია ხარისხის მართვის უკუგება; მცირე ძალებით დიდი შედეგის მიღება ხარისხის მართვისა და, საერთოდ, საბიბლიოთეკო მენეჯმენტის ერთ–ერთი ფუძემდებლური პრინციპთაგანია.

ხარისხის ამაღლებისა და თანაბარი დონის შენარჩუნების საქმეში მნიშვნელოვანია კონტროლის ფაქტორი. თუ ხარისხის მართვაზე კონტროლი შესუსტდა ზედა რგოლიდან (ვერტიკალური მართვის ფორმა), ეს იმას ნიშნავს, რომ ხარისხის მართვა დაბალ რგოლებში ერთ დონეზეა, რაც შემდგომში უარყოფითად აისახება ხარისხის განვითარებაზე. ამიტომ ხარისხის მართვაზე კონტროლს უნდა ჰქონდეს შეუქცევადი, სისტემატური ხასიათი. ხარისხის ამაღლების მნიშვნელოვანი ფაქტორია თანამშრომელთა მორალური მდგომარეობა, რა დონეზეა იგი მოტივირებული, როგორ სძლევს თანამშრომელი პირად პრობლემებს, როგორ შეუძლია მას დაამყაროს მკითხველებთან ურთიერთობა, იყოს ტაქტიანი, თავაზიანი. ერთ–ერთი ფაქტორი, რომელიც უშუალოდ კავშირშია ხარისხის მართვასთან, ეს არის მოსამზადებელი სამუშაოების დონე ძირითად სტრუქტურულ დანაყოფებში; ეს ფაქტორი აერთიანებს თანამშრომელთა შრომით და საშემსრულებლო დისციპლინას, სამუშაო პროცესებისათვის აუცილებელ ინვენტარ–მოწყობილობას, საბიბლიოთეკო ტექნიკის გამართულ მუშაობას და ა.შ. ბიბლიოთეკარმა არ უნდა დაკარგოს დრო მოსამზადებელი ეტაპისათვის. მისი ყოველდღიური შრომითი საქმიანობა მეცნიერულ და მეთოდოლოგიურ ფორმებსა და რეკომენდაციებს უნდა ეფუძნებოდეს. ბიბლიოთეკართა პროფესიონალიზმს გადაამწყვეტი მნისვნელობა აქვს ხარისხის ამაღლებაში. არაკომპეტენტურობა და დაბალი პროფესიონალიზმი პირდაპირ კავშირშია უხარისხო შედეგთან.

ხარისხის მართვა სამ ეტაპად შეიძლება დაიყოს: ხარისხის დაგეგმვა, ხარისხის კონტროლი და ხარისხის გაუმჯობესება. ეს ეტაპები ერთიმეორეზეა დამოკიდებული; ხარისხის კონტროლის პირველი ეტაპი გულისხმობს იმის გაანალიზებას, თუ რას, რამდენს და როგორ ვასრულებთ ცალკეულ საბიბლიოთეკო პროცესებს. მიმდინარე ანალიზი და კონტროლი საშუალებას გვაძლევს დავსახოთ მდგომარეობის გაუმჯობესების ღონისძიებები, ანუ გამოვკვეთოთ ხარისხის ამაღლების გზები და საშუალებები.

2. დაკომპლექტების ხარისხის მართვა

უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში მომსახურების ხარისხზე პირდაპირ ზეგავლენას ახდენს დაკომპლექტების პოლიტიკის სწორი გზით წარმართვა. ბიბლიოთეკის საქმიანობის შეფასება, დიფერენცირებული საბიბლიოთეკო და საინფორმაციო–ბიბლიოგრაფიული უზრუნველყოფის მოცულობა და შინაარსი განპირობებულია დაკომპლექტების სრულყოფით და დამოკიდებულია ამ პროცესში მკითხველთა და ინფორმაციის მომხმარებელთა ინტერესების მაქსიმალურად გათვალისწინებაზე.

საბიბლიოთეკო ფონდების ფორმულირება არის უწყვეტი პროცესი, რომელიც იწყება ბიბლიოთეკის დაარსებიდან და გრძელდება მის გაუქმებამდე. ბიბლიოთეკის

ფონდების ფორმირების პროფილი უშუალოდ გამომდინარეობს ბიბლიოთეკის მიზნებიდან, მისიიდან, ამოცანებიდან. უნივერსალური სამეცნიერო ბიბლიოთეკები (ეროვნული ბიბლიოთეკა, ეროვნული სამეცნიერო ბიბლიოთეკა) თავიანთ მისიას, მიზნებსა და ამოცანებს აყალიბებენ მოცემული ბიბლიოთეკის დებულებებში. ბიბლიოთეკის უნივერსალური პროფილი ნიშნავს მისი ფონდების შევსებას მეცნიერების ყველა დარგში გამოცემული ლიტერატურით. მიუხედავად პროფილის უნივერსალიზმისა, აღნიშნული ტიპის ბიბლიოთეკები მაინც მიმართავენ რაციონალური შერჩევის პრინციპს. ბიბლიოთეკა, შეძლებისდაგვარად, იძენს მეცნიერული, მხატვრული, შემეცნებითი ღირებულების მქონე გამოცემებს, ამასთან, მაქსიმალურად ითვალისწინებს მკითხველის ინტერესსა და მისი დაკმაყოფილების აუცილებლობას. დაკომპლექტების პროცესი იწყება დაკომპლექტების მოდელის შემუშავებით. შემდეგი ეტაპია – საჭირო დოკუმენტების შერჩევა, მათი შექმნა, აღრიცხვა, დამუშავება, ორგანიზებული დაცვა; ეს არის წიგნის გზა ბიბლიოთეკაში.

საბიბლიოთეკო ფონდების ფორმირების ხარისხი ფასდება შესაბამისი კრიტერიუმებით; სწორად ფორმულირებული, დასაბუთებული კრიტერიუმია ის, რომელიც უშუალოდ გამომდინარეობს ბიბლიოთეკის მიზნებიდან. დაკომპლექტების პროცესში აუცილებელია რაოდენობითი კრიტერიუმების გამოყენება = შესაძენი მასალების რაოდენობა სახეების მიხედვით, სახელწოდებათა რაოდენობა, დაკომპლექტებისათვის გამოყოფილი თანხების რაოდენობა. ფონდების შერჩევის, მიმდინარე დაკომპლექტების ხარისხი იზომება მკითხველისა და ინფორმაციის მომხმარებელთა თვალსაზრისით, იმის გათვალისწინებით, თუ რამდენად დააკმაყოფილებს, რამდენად მოძრავი იქნება ესა თუ ის გამოცემა მკითხველებში. ასეთი კრიტერიუმის შემუშავებაში მნიშვნელოვანია ბიბლიოთეკის მიდგომა, მისი თვალსაზრისი და რეკომენდაცია. ის ბიბლიოთეკარები, რომლებიც სისტემატურად მუშაობენ მკითხველებთან, კარგად ერკვევიან ფონდების შემადგენლობაში, მკითხველთა საბიბლიოთეკო და საინფორმაციო მოთხოვნილებების სტრუქტურაში. საბიბლიოთეკო დოკუმენტების ძირითადი ბირთვი, რომელიც წარმოდგენილია უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში, შეიცავს მეცნიერულად ღირებულ გამოცემებს, სამეცნიერო-პოპულარულ მასალებს. პროფილის უნივერსალური ხასიათი არ ნიშნავს ბიბლიოთეკის ფონდებში მხოლოდ მეცნიერულად ღირებული გამოცემების შექმნას. საბიბლიოთეკო ფონდები თავიანთი შინაარსით უნდა პასუხობდეს მკითხველის მრავალფეროვან მოთხოვნილებებს; ფონდები უნდა ასახავდეს პოლიტიკურ და რელიგიურ პლურალიზმს. ასეთი ასპექტების გათვალისწინება აუცილებელია ფონდების ფორმირების არა მარტო საწყის ეტაპზე, არამედ მიმდინარე დაკომპლექტების პროცესშიც. ბიბლიოთეკაში შემოტანილი თითოეული საბიბლიოთეკო დოკუმენტი გათვლილი უნდა იყოს მოსალოდნელი მოთხოვნებისათვის. ეს არის სამეცნიერო ბიბლიოთეკების სტრატეგიული დაგეგმვის ორგანული ნაწილი.

იმის მიხედვით, თუ რამდენად შეესაბამება საბიბლიოთეკო ფონდების ხარისხი მკითხველთა (ინფორმაციის მომხმარებელთა) ინტერესებსა და მოთხოვნილებებს, შესაძლებელია სამი მახასიათებლის გამოყოფა:

1. ფონდები თავისი შინაარსითა და სტრუქტურით შერჩეულია ოპტიმალური კრიტერიუმებით ე. ი. იგი მაქსიმალურად შეესაბამება მკითხველთა ინტერესს;
2. ფონდი ვერ აკმაყოფილებს ან ნაწილობრივ აკმაყოფილებს მკითხველთა საინფორმაციო-ბიბლიოგრაფიულ მოთხოვნილებებს;
3. ფონდის რაოდენობა აჭარბებს მკითხველთა მოთხოვნილებებს.

აქ შესაძლებელია ორ გარემოებას გაესვას ხაზი – პირველი, რომ ფონდში არის გამოცემები, რომლებიც ღირებულია, მაგრამ ნაკლები მოთხოვნილებით სარგებლობს; ეს თვისება ნიშანდობლივია უნივერსალური სამეცნიერო ბიბლიოთეკებისათვის; და მეორე – საბიბლიოთეკო ფონდები გადატვირთულია სხვადასხვა მიზეზით ჩამოსაწერი გამოცემებით (შინაარსობრივად მოძველებული, პოლიტიკურად აქტუალობადაკარგული და სხვ.); აღნიშნული ტიპის ბიბლიოთეკებში ორგანიზებულია ისეთი გამოცემები, რომლებზედაც ნაკლებია მოთხოვნილება, მაგრამ სწორედ ისინი შეადგენენ საბიბლიოთეკო ფონდების ძირითად ბირთვს. ესენია: რარიტეტული (იშვიათი) გამოცემები, მეცნიერების სხვადასხვა დარგებში გამოცემული ფუნდამენტური გამოკვლევები, მეცნიერების კლასიკოსთა თხზულებანი და სხვ. ასეთ ბიბლიოთეკებში დაბალია ფონდის ბრუნვის ხარისხობრივი მაჩვენებლები, თუმცა ასეთი დაბალი მაჩვენებელი არ უნდა იქნეს მიჩნეული ფონდების ფორმირების უარყოფით ხარისხობრივ მაჩვენებლად.

ფონდების დაკომპლექტების ხარისხი ფასდება იმის მიხედვით, თუ რამდენად არის იგი მნიშვნელოვანი, სასარგებლო და ხელმისაწვდომი მკითხველი საზოგადოებისათვის. დაკომპლექტების ხარისხი ხასიათდება მაღალი მაჩვენებლებით, თუ დიდია მკითხველთა რაოდენობა და დაბალია გაცემული უარების რაოდენობა. ფონდების დაკომპლექტების ხარისხი იმავდროულად ასახავს მის სამომხმარებლო (გამოყენებით) თვისებებს. ასეთ თვისებებს სპეციალისტები უწოდებენ ფონდების საიმედოობის ხარისხს.

საბიბლიოთეკო ფონდების სხვადასხვა ასპექტებით დახასიათებისას შესაძლებელია შემოწმდეს, თუ რამდენად ამომწურავად არის დაკომპლექტებული მთლიანი ფონდი. თუმცა, როგორც აღვნიშნეთ, შეუძლებელია უნივერსალური სამეცნიერო ბიბლიოთეკები ყოველწლიურად კომპლექტდებოდეს სრულყოფილად, ამომწურავად. ეს შეუძლებელია ბევრი ობიექტური გარემოებების გამო. სისრულის ხარისხი შესაძლებელია გამოყენებულ იქნეს მთლიანი ფონდებიდან მის რომელიმე ნაწილთან მიმართებაში. უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში ასეთი თვალსაზრისით შეიძლება შემოწმდეს, მაგალითად, თუ როგორი სისრულითაა წარმოდგენილი მთლიანი ფონდის სტრუქტურებში საბიბლიოთეკო დოკუმენტები ბიზნესის, სამოქალაქო განათლების, საბაზრო ეკონომიკის, სამართალმცოდნეობისა და სხვ. პრობლემებისა და თემების შესახებ ანუ ბიბლიოთეკამ ამ პროცესით უნდა ცხადდეს, თუ რამდენად პასუხობს ფონდი მთლიანად და მისი ცალკეული ნაწილები თანამედროვე მკითხველის მრავალფეროვან საბიბლიოთეკო და საინფორმაციო მოთხოვნილებებს.

საბიბლიოთეკო ფონდების საიმედოობისა და სისრულის გარდა არსებობს **ფონდების დამუშავების ოპერატიულობის კრიტერიუმები**. ასეთი კრიტერიუმის გამოყენებით შეისწავლიან დაკომპლექტების განყოფილებაში ჩატარებული ოპერაციების ოპერატიულობას, თუ რამდენ ხანს გაჩერდა წიგნი ამ განყოფილებაში, მთელი პარტია რა დროს შემოვიდა და რამდენი დღის შემდეგ გადაეცა ფონდების აღრიცხვისა და დამუშავების განყოფილებებს. რამდენადაც გრძელია წიგნის გზა დაკომპლექტებიდან მკითხველამდე ან წიგნსაცავამდე, იმდენად დაბალია მისი დამუშავების ხარისხი. თანამედროვე ეტაპზე მკითხველთა მოთხოვნების დაკმაყოფილების ოპერატიულობის კოეფიციენტი მიჩნეულია ბიბლიოთეკების მუშაობის მნიშვნელოვან ფაქტორად. დაკვეთების შესრულების ოპერატიულობა პირდაპირ კავშირშია ბიბლიოთეკაში შემოსული დოკუმენტების დამუშავების ხარისხთან. ახლადმიღებული გამოცემების აღრიცხვისა და დამუშავების ოპერაციები

ერთიმეორესთან ლოგიკურ კავშირშია. ერთ რომელიმე უბანზე ოპერაციის დაყოვნება თავისთავად იწვევს წიგნის მკითხველამდე მიტანის დროის გაზრდას;

დაკომპლექტების პროცესის შემაფერხებელი მიზეზებიდან შეიძლება დავასახელოთ:

- ბიბლიოთეკა გვიან ღებულობს ინფორმაციას გამოცემული წიგნის შესახებ;
- ბიბლიოთეკა წინასწარ არ (ვერ) აფორმებს შეკვეთებს გამომცემლობებთან;
- გამომცემლობები და წიგნსავაჭრო ორგანიზაციები დაგვიანებით აწვდიან ბიბლიოთეკას შეკვეთილ გამოცემებს.

დაკომპლექტების ოპერატიულობის მაღალი ხარისხის მისაღწევად საჭიროა პრაქტიკული ღონისძიებების გატარება:

- ინფორმაციის ოპერატიულად მიღება ახალგამოცემული მასალების შესახებ; ამ მიზნით სხვადასხვა წყაროების გამოყენება: რადიო, ტელევიზია, კავშირი გამომცემლობებთან, წიგნსავაჭრო ორგანიზაციებთან;
- დასაბუთებული პრეტენზიების წაყენება იმ გამომცემლობებისა და წიგნსავაჭრო ორგანიზაციების მიმართ, რომლებიც შეფერხებით ასრულებენ ბიბლიოთეკასთან გაფორმებულ ხელშეკრულებას. ეს არის დაკომპლექტების ოპერატიულობის ე. წ. გარეგანი ფაქტორები, რომელთა ეფექტურობაზე ბევრადაა დამოკიდებული წიგნის შემოტანა ბიბლიოთეკაში.

დაკომპლექტების განყოფილებაში ცალკეული პარტიების ოპერატიული დამუშავება დამოკიდებულია განყოფილებაში შრომის ორგანიზაციის ხარისხზე. კომპიუტერული ტექნიკის გამართულ მუშაობაზე, თანამშრომელთა კვალიფიკაციაზე და ა. შ.

ეროვნული ბიბლიოთეკის დაკომპლექტების რაოდენობითი მაჩვენებლები 2004 – 2006 წწ.

№	შემოსული ლიტერატურის რაოდენობა	2004	2005	2006
1.	სულ	58098	60123	91404
2.	შემენით	28433	26716	8962
3.	ნაჩუქარი	29665	33407	82442
4.	მხოლოდ შემენით შემოსული წიგნების ეგზ.	13	1961	8962
5.	შემენით შემოსული წიგნების საშუალო ღირებულება	21 ლ. 45 თ.	26,0 ლ.	4,5 ლ.

ერთ რეგისტრირებულ მკითხველზე შეძენილი დოკუმენტების რაოდენობა

№	მკითხველთა რაოდენობა	2004 წ.	2005 წ.	2006 წ.	შენიშვნა
	დოკუმენტების რაოდენობა				
1.	რეგისტრირებულ მკითხველთა რაოდენობა	12 786	14 928	15 325	
2.	შეძენილი დოკუმენტების რაოდენობა	58 098	60 123	91 404	
3.	საშუალო მაჩვენებელი	4,5	4,0	5,9	

3. მომსახურების ხარისხის მართვა

უნივერსალური სამეცნიერო ბიბლიოთეკების მკითხველები ბიბლიოთეკაში მოდიან გარკვეული მოთხოვნებით; მათ არჩეული აქვთ პროფესია, გამოკვეთილი აქვთ საკვლევი თემატიკა და რამდენადმე მიჩვეულნი არიან ბიბლიოთეკის საცნობარო აპარატში საჭირო გამოცემების ძიების მეთოდიკას. ამავე ტიპის ბიბლიოთეკებში მომსახურებით სარგებლობენ დამწყები სპეციალისტები, მაგისტრანტები, დიპლომზე მომუშავენი და სხვა კატეგორიის მკითხველები. ასეთი ჯგუფებისათვის დიდი მნიშვნელობა აქვს დროის ფაქტორს. ისინი ნაკლებად ითმენენ გაჭიანურებულ ლოდინს, დაუსაბუთებელ უარს, არაკვალიფიციურ მომსახურებას. ამიტომ მომსახურების ხარისხის მართვა და მისი გაუმჯობესება საჭიროებს გონივრულ მიდგომას, სისტემატურ კონტროლს. მომსახურების ხარისხის შესამოწმებლად შესაძლებელია გამოყენებულ იქნეს შემდეგი კრიტერიუმები:

- ინფორმაციის წყაროების მისაწვდომობა – მომსახურება სასურველ ადგილზე, სასურველ დროს, ზედმეტი ლოდინის გარეშე;
- კომუნიკაბელობა – მომსახურება წარმოებს მკითხველისათვის გასაგებ ენაზე და არის ზუსტი;
- კომპეტენტურობა – ბიბლიოთეკარი, მომსახურე პერსონალი ფლობს საჭირო ცოდნას, პროფესიონალია;
- თავაზიანობა – ბიბლიოთეკარი ტაქტიანია და თავდაჭერილი, უარის შემთხვევაში მოტივირებული;
- საიმედოების ფაქტორი, მიმდობლობა – მომსახურე პერსონალის ინფორმაციას უნდა ენდო, ისინი ნამდვილად იღვწიან მკითხველის მოთხოვნილებათა დაკმაყოფილებისათვის. ეს იმავე დროს ნიშნავს მომსახურების სტაბილურ დონეს.

მომსახურების ხარისხი ბევრადაა დამოკიდებული ისეთი ძირითადი საბიბლიოთეკო პროცესების გამართულ მუშაობაზე, როგორებიცაა: დაკომპლექტება, დამუშავება, საცნობარო აპარატის მეცნიერული ორგანიზაცია. ყველა ეს პროცესი ერთ მიზანს ემსახურება – რაც შეიძლება ოპერატიულად და მაქსიმალურად იქნეს დაკმაყოფილებული მკითხველი.

მომსახურების სფეროს რაოდენობითი მაჩვენებლებია :

- ყოველდღიური დასწრება სამკითხველო დარბაზებში;
- ადგილზე გაცემული დოკუმენტების რაოდენობა;
- სახლში გაცემული დოკუმენტების რაოდენობა – იმ უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში, რომლებიც სახლში გასცემენ წიგნებსა და სხვა სახის მასალებს;
- ყოველდღიური დაკვეთების საშუალო რაოდენობა;
- უარების რაოდენობა;
- დაკვეთების შესრულების საშუალო დონე (დროის ხანგრძლივობა).

მომსახურების სფეროს უარყოფითი ხარისხობრივი მაჩვენებლებია :

- დაუკმაყოფილებელი მოთხოვნილებების რაოდენობა;
- თემატური უარების რაოდენობა;
- შეკვეთების შესრულების შუალედის (პერიოდის) ზრდა.

ამ მაჩვენებლებიდან თემატური უარები შეიძლება გაიცეს საცნობარო-ბიბლიოგრაფიულ განყოფილებაში, აგრეთვე სისტემატური კატალოგიდან დარგობრივი ძიების პროცესში მიღებული არასრულყოფილი ინფორმაციის შედეგად, იგივე ითქმის ელექტრონულ კატალოგში თემატური ძიების შედეგად მიღებული ინფორმაციების შესახებ.

თანამედროვე ეტაპზე, როდესაც მომსახურების ტრადიციულ ფორმებს დაემატა ელექტრონული საშუალებებით მომსახურება, მომსახურების ხარისხობრივი მაჩვენებლები პირდაპირ მეტყველებენ იმაზე, თუ როგორ შეუხამა ბიბლიოთეკამ ერთიმეორეს ორივე ეს ფორმა. მომსახურების სფეროს კომპიუტერიზაცია ბევრწილად ამაღლებს მომსახურების ხარისხს. ყველაფერი დამოკიდებულია მონაცემთა ბაზების სრულყოფილებასა და ქსელის გამართულ მუშაობაზე.

მომსახურების სფეროს ხარისხის მართვა არ უნდა ატარებდეს ერთჯერადი კამპანიის ხასიათს. იგი შეუქცევადი და მუდმივმოქმედი პროცესია. მომსახურების ხარისხში აირეკლება ბიბლიოთეკის ყოველი სტრუქტურული დანაყოფის მუშაობა. მომსახურების სფეროში ვლინდება დაკომპლექტების, დამუშავების, საცნობარო აპარატის ორგანიზების და მკითხველებთან მუშაობის სხვა უზნებზე ჩატარებული მუშაობის სახე, ხარისხი. შემოსული საბიბლიოთეკო დოკუმენტების შინაარსობრივი შესაბამისობა მკითხველთა უნივერსალურ საბიბლიოთეკო მოთხოვნილებებთან განაპირობებს მომსახურების ხარისხს.

მომსახურების სფეროში ხარისხის ამაღლება შეუძლებელია სხვა დაბალი დონის სამსახურების გაუმჯობესების გარეშე. ამ მიმართულების ხელმძღვანელებს კარგად ენდა ესმოდეთ, რომ მომსახურებაში მიღებული (მიღწეული) ადრინდელი მაჩვენებლები ძველდება. შეიძლება იყოს მაღალი რაოდენობითი მაჩვენებლები, მაგრამ დაბალი იყოს მომსახურების ხარისხი. ამიტომაც სპეციალისტებს ყურადღება გადააქვთ არა რაოდენობით, არამედ ხარისხობრივ მაჩვენებლებზე.

ეროვნული ბიბლიოთეკების მუშაობის ხარისხობრივი მაჩვენებლების საზომი ჩამოყალიბებულია ISO –ს (სტანდარტების საერთაშორისო ორგანიზაცია) სპეციალურ ტენდერში – 11620 . უკანასკნელი წლების მანძილზე ეროვნული ბიბლიოთეკები მიიჩნევენ, რომ აუცილებელია მათი საქმიანობის ხარისხის შეფასებისათვის შესაბამისი მაჩვენებლების (ინდიკატორების) ჩამონათვალის შემუშავება. 2006 წლის მაისში გამართულ შეხვედრაზე გადაწყდა, მომზადებულიყო ტექნიკური მოხსენება ეროვნული ბიბლიოთეკების საქმიანობის შესახებ. შეიძლება ითქვას, რომ თანამედროვე ეტაპზე ეროვნული ბიბლიოთეკის შედეგების მაჩვენებლები ჯერ კიდევ დამუშავების პროცესშია, ვინაიდან ეროვნული ბიბლიოთეკები ხასიათდებიან მთელი რიგი თავისებურებებით, რაც გამოწვეულია ქვეყნის სოციალურ–პოლიტიკური, ეკონომიკური თუ სხვა ფაქტორებით. ზემოაღიწვეულ სტანდარტში ჩამოყალიბებულია ეროვნული ბიბლიოთეკების ძირითადი მიზნები და ამოცანები. კერძოდ, ხაზგასმულია: კოლექციების ანუ ეროვნული გამოცემების როგორც ბეჭდური, ასევე ელექტრონული ვერსიების შეგროვება, დაცვა, ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა; თანამშრომლობა საერთაშორისო საბიბლიოთეკო და საინფორმაციო დაწესებულებებთან.

ეროვნული ბიბლიოთეკის ერთ–ერთ ძირითად ფუნქციად მიჩნეულია ასევე ხარისხის ამაღლების უზრუნველყოფა ინოვაციური ტექნოლოგიებისა და ადეკვატური მეთოდების გამოყენებით. აღნიშნული ცალკეული მიმართულებებიდან რაოდენობითი მაჩვენებლების შეგროვება არ ნიშნავს ხარისხს, ხარისხის მენეჯმენტს. აუცილებელია ხარისხობრივი მაჩვენებლების შემუშავება, მათი სისტემატური კონტროლი და განვითარების უზრუნველყოფა.

ქვემოთ ჩვენ მოგვყავს ეროვნული ბიბლიოთეკის ძირითადი სტრუქტურული ერთეულების რაოდენობითი მაჩვენებლები. მათი დამუშავებით ამ ეტაპზე შეიძლება ნათელი წარმოდგენა შეგვექმნას ამა თუ იმ მიმართულების ხარისხობრივ მაჩვენებლებზე

ბიბლიოთეკებში მომსახურების ხარისხის კვლევისა და რეკომენდაციების შემუშავების თვალსაზრისით, საჭიროა მკითხველთა ანკეტური გამოკვლევა. მათ ურიგდებათ სპეციალურად შედგენილი ანკეტები. მომსახურების ხარისხს მკითხველები აფასებენ ხუთბალიანი სისტემით – დაბალი მაჩვენებლიდან – 1, მაღალ შეფასებამდე – 5. სპეციალურ ანკეტაში იწერება მომსახურების შესაფასებელი კითხვები: როგორ აფასებთ ბიბლიოთეკაში მომსახურების ხარისხს:

1. სრულიად არააღმსაქმყოფილებლად – 1 ქულა;
2. არააღმსაქმყოფილებლად – 2 ქულა;
3. საშუალოდ – 3 ქულა;
4. ააღმსაქმყოფილებლად – 4 ქულა;
5. მაქსიმალურად ააღმსაქმყოფილებლად – 5 ქულა.

ცალკეული შეფასების დროს მკითხველებს საშუალება ეძლევა გააკეთონ კომენტარები, განმარტებები, დასაბუთებები, მოიყვანონ მაგალითები იმის დასადასტურებლად, თუ რატომ აფასებენ მომსახურების ხარისხს დადებითად ან პირიქით. კომენტარები და განმარტებები გამოყენებულ უნდა იქნეს შესაბამისი დასკვნებისათვის.

ანკეტაში, სასურველია, შეტანილ იქნეს მომსახურების ცალკეული სახეების აღმნიშვნელი კითხვები, მაგალითად, როგორ აფასებთ მკითხველი წიგნგაცემის პროცედურას, საცნობარო აპარატის ხარისხს, ლიტერატურის შერჩევის პირობებს, კონსულტაციებს კომპიუტერთან ან საცნობარო აპარატთან და სხვ. მკითხველთა მიერ შევსებული ანკეტების საფუძველზე შესაძლებელია საშუალო შეფასების დადგენა. გამოთვლა ხდება ყოველ კითხვაზე გაცემული პასუხების შეჯამებით. მაგალითად, თუ მომსახურების ხარისხის დასადგენად ანკეტებზე შეკითხვას პასუხი გასცა 371 მკითხველმა, რომელთაგან მომსახურება სრულიად არააღმსაქმყოფილებლად შეაფასა – 8, არააღმსაქმყოფილებლად – 24, შედარებით ააღმსაქმყოფილებლად – 120, ააღმსაქმყოფილებლად – 164, მაქსიმალურად ააღმსაქმყოფილებლად – 55 ადამიანმა, ცხრილის სახით ეს ასე გამოითვლება:

- 1 ქულა \times 8 = 8
- 2 ქულა \times 24 = 48
- 3 ქულა \times 120 = 360
- 4 ქულა \times 164 = 656
- 5 ქულა \times 55 = 257

საერთო ქულების ჯამი = 1329

ე.ი. მომსახურების საშუალო შეფასება შეადგენს $1329 : 371 = 3,58$ –ს

გაეროს განვითარების პროგრამის პროექტის – „საქართველოს პარლამენტის საქმიანობის ეფექტიანობისა და ტრანსპარენტობის გაუმჯობესება“ – ფარგლებში მომზადდა სოციოლოგიური გამოკვლევის ანალიტიკური მასალა – ეროვნული ბიბლიოთეკის საქმიანობის შესახებ ბიბლიოთეკის მკითხველთა, თანამშრომელთა, საქართველოს პარლამენტის წევრთა და პარლამენტის აპარატის თანამშრომელთა გამოკითხვის საფუძველზე. სოციოლოგიურ გამოკვლევასა და მისი შედეგების განზოგადებაში აქტიურად მონაწილეობდა ცნობილი ექსპერტი, ეკონომიკის მეცნიერებათა დოქტორი ა. თოთაძე. აღნიშნულ პროექტს საქართველოში ახორციელებს გაეროს განვითარების პროგრამის წარმომადგენლობის ეროვნულ კონსულტატთა ჯგუფი. საქართველოში საზოგადოებასთან ურთიერთობის გაუმჯობესების, პერსონალის მართვისა და ადამიანური რესურსების განვითარების

ხელშეწყობისა და ამ პროცესების ინფორმაციული უზრუნველყოფის საქმეში მნიშვნელოვანი წვლილის შეტანა შეუძლია საქართველოს პარლამენტის ეროვნულ ბიბლიოთეკას, მისი საქმიანობის კიდევ უფრო გააქტიურებასა და გაფართოებას.

ეროვნულ კონსულტანტთა ჯგუფის მიერ მომზადებული მასალა ეფუძნება სოციოლოგიური გამოკვლევების მასალებს, ეროვნული ბიბლიოთეკის მკითხველთა ფართო წრეს, ბიბლიოთეკის თანამშრომელთა გამოკითხვის მასალებს, აგრეთვე პარლამენტის წევრთა და აპარატის თანამშრომელთა მოსაზრებებსა და მიდგომებს. მოპოვებული მასალების სისტემატიზაციამ, ანალიზმა და შეფასებებმა გამოკვეთა მკითხველი საზოგადოების აზრი ეროვნული ბიბლიოთეკის საქმიანობის შესახებ. აღნიშნული მასალების გათვალისწინება, მათი შეფასება ბიბლიოთეკის ძირითადი განყოფილებების რაოდენობით მაჩვენებლებთან საშუალებას მოგვცემს გონივრულად მივხედოთ ეროვნულ ბიბლიოთეკაში მართვის ხარისხის გაუმჯობესების პრობლემებს.

სოციოლოგიური გამოკვლევების პროცესში სულ გამოკითხულ იქნა სხვადასხვა სოციალურ-დემოგრაფიული ჯგუფის 600-მდე რესპონდენტი. აქედან ეროვნულ ბიბლიოთეკაში 408 მკითხველი – მათგან 217 მამაკაცი და 191 ქალი. გამოკითხვა ჩატარდა ყველა ტიპის დარბაზებში. გამოკითხულთა შორის მრავალრიცხოვან ჯგუფს წარმოადგენდნენ სტუდენტები (167), დანარჩენ ნაწილს შეადგენდნენ მეცნიერები (67), განათლების მუშაკები (60), კულტურის მუშაკები (31), უმუშევრები (30), სახელმწიფო უწყების მოხელეები (21) და სხვ. მკითხველებთან ერთად გამოკითხა ბიბლიოთეკის 93 თანამშრომელი, პარლამენტის 30 წევრი და პარლამენტის აპარატის 50 თანამშრომელი.

კითხვაზე – თუ რას ნიშნავს მკითხველთათვის ეროვნული ბიბლიოთეკა, გამოკითხულთა 70 % – ს მიაჩნია, რომ ეროვნული ბიბლიოთეკა არის ინფორმაციის მოპოვების ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი წყარო, 41 %-ის აზრით ეროვნული ბიბლიოთეკა არის კარგი კულტურულ-საგანმანათლებლო დაწესებულება, 37 %-ის აზრით ქვეყნის ეროვნული ბიბლიოგრაფიის ცენტრი; გამოკითხულთა 26 %-ს მიაჩნია, რომ ეროვნულ ბიბლიოთეკაში საუკეთესო სამუშაო გარემოა შექმნილი. გამოკითხულთა ნახევარზე მეტი (56 %) საკმაოდ ხშირად და სისტემატურად სარგებლობს ეროვნული ბიბლიოთეკის მომსახურებით. ეროვნული ბიბლიოთეკის მომსახურებით ყველაზე ხანგრძლივად (10 წელზე მეტი) სარგებლობენ განათლებისა და მეცნიერების მუშაკები (შესაბამისად 73 და 68 პროცენტი).

გამოკითხვის მონაცემებით საინტერესოა, თუ როგორ აფასებენ ეროვნული ბიბლიოთეკის საქმიანობას მკითხველები და ბიბლიოთეკის თანამშრომლები.

№	პასუხები	მკითხველები	%	ბიბლიოთეკარები	%
1.	საუკეთესოდ	158	38	6	6,4
2.	საკმაოდ კარგად	149	36	57	61
3.	დამაკმაყოფილებლად	87	28	28	30
4.	არადამაკმაყოფილებლად	7	1,7	1	1,1

მომსახურების სფეროს ასეთი შეფასება თავისთავად მეტყველებს მომსახურების ხარისხზე. ბიბლიოთეკების თანამშრომელთა აზრით, მომსახურების ხარისხი განპირობებულია ბიბლიოთეკის ინტერიერის განახლებით, სახელფასო ფონდის ზრდითა და ელექტრონული რესურსების გამოყენებით. გამოკითხულთაგან ნახევარზე მეტი (53 %) იყენებს ბარათულ კატალოგებს, 35 % – ინტერნეტს.

გამოკითხულ თანამშრომელთა აზრით, მომსახურებისათვის მკითხველებს ყველაზე პრიორიტეტულად მდიდარი წიგნადი ფონდი, მომსახურების ოპერატიულობა და გამარტივებული პროცედურები მიაჩნიათ. აგრეთვე კეთილგანწყობა და პროფესიული დონის პერსონალი. ბოლო ორი წლის განმავლობაში ეროვნულ ბიბლიოთეკაში გამოკითხულთა 51 %, –ის მიხედვით მომსახურების ხარისხი მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა, უმნიშვნელოდ გაუმჯობესდა – 23%, არ შეცვლილა – 7%. ბიბლიოთეკის ფუნქციების გაფართოების აუცილებლობას მოითხოვს მკითხველთა 81% და თანამშრომელთა 83%. ბიბლიოთეკების ფუნქციების გაფართოების მთავარ მიმართულებებად მკითხველებს მიაჩნიათ სემინარებისა და კონფერენციების მოწყობა როგორც სახელმწიფოებრივ, ისე დარგობრივ საკითხებზე (40%), ახალგაზრდობის სადისკუსიო კლუბების შექმნა (40%), ბიბლიოთეკაში ახლად მიღებული გამოცემების ავტორებთან შეხვედრა (32%), უცხოეთის ბიბლიოთეკებიდან მკითხველთათვის საჭირო გამოცემების მიღება (53%), უნარშეზღუდული მოქალაქეებისათვის სპეციალიზებული მომსახურების დაწერვა (29%); სხვა მიმართულებებიდან მკითხველებიცა და ბიბლიოთეკარებიც მოითხოვენ ინტერნეტ-კლუბების გაფართოებას, სამკითხველო დარბაზების მოწყობას მოზარდთათვის, სახელდახელო ფონდებთან მკითხველთა თავისუფალი დაშვების ორგანიზებას და სხვ.

ბიბლიოთეკის თანამშრომელთა აზრით, ეროვნული ბიბლიოთეკის საქმიანობის სუსტ მხარეებად მიჩნეულია: თანამედროვე ტექნოლოგიებით არასაკმარისი აღჭურვა, სამუშაო გარემოს შეუფერებლობა, ფონდების არასრულყოფილად დაკომპლექტება, სუსტი დაცვა და ბიბლიოთეკის დაბალი დონის მენეჯმენტი. დაკომპლექტების ეფექტურობის ამაღლების თვალსაზრისით, გამოკითხულთა დიდი რაოდენობა (48%) მიიჩნევს, რომ, უპირველეს ყოვლისა, უნდა განახლდეს ისეთი დარგების შემადგენლობა, როგორცაა: ეკონომიკა, პოლიტიკა, სოციოლოგია, იურისპრუდენცია, დემოგრაფია, ეთნოგრაფია, ფოლკლორი და სხვ. გამოკითხულთა დიდ პროცენტს საჭიროდ მიაჩნია უპირატესობა მიენიჭოს ისეთი სახის მასალების შემოსვლას, როგორცაა – სამეცნიერო ლიტერატურა, სასწავლო, სამეცნიერო-პოპულარული, საბავშვო გამოცემები და სხვ.

მომსახურების ხარისხის ამაღლებისათვის როგორც მკითხველს, ისე ბიბლიოთეკის თანამშრომლებსა და პარლამენტის წევრებს აუცილებლად მიაჩნიათ წიგნადი ფონდების სისტემატური განახლება, ბიბლიოთეკის თანამშრომელთა ხელფასის ზრდა, კომპიუტერული ტექნიკის გაფართოება, წიგნის მოძიებისა და მიღების პროცედურების დახვეწა და სხვ. ეს ის მიმართულებებია, რომლებიც პრობლემატურია ეროვნული ბიბლიოთეკის თანამედროვე მდგომარეობისათვის.

სოციოლოგიური გამოკვლევების შედეგები, ანალიზი და რეკომენდაციები შესწავლის საგანი უნდა გახდეს ეროვნული ბიბლიოთეკის ხელმძღვანელი პირებისათვის, რათა გამოიკვეთოს პირველ რიგში გადასაწყვეტი საკითხები და მოსაგვარებელი პრობლემები. მკითხველთა და პარლამენტის წევრთა მოსაზრებები გაგებულნი უნდა იქნეს როგორც ბიბლიოთეკის მუშაობის შეფასება გარეშე პირის მიერ; არანაკლებ საინტერესოა ბიბლიოთეკის თანამშრომელთა აზრი, რომელთაც კარგად აქვთ გაცნობიერებული საკუთარი მოვალეობა და პასუხისმგებლობა.

ბიბლიოთეკაში ხარისხის მენეჯმენტის განხორციელებისათვის ასევე აუცილებელია მომსახურების სფეროს რაოდენობითი მაჩვენებლების ანალიზი.

ეროვნული ბიბლიოთეკის ძირითადი სამკითხველო დარბაზების რაოდენობითი მაჩვენებლები 2006 წელს

№	დარბაზის სახე	მკითხველ- რაოდენ.	გაცემული დოკუმენტ- რაოდენობა	თანამშრო- მელთა რაოდენობა	ერთი თანამშრო- სამ.მოემსა- ხურა	ერთი თანამშრო- გასცა	შენიშვნა
1.	საერთო დარბაზი	142.099	294.547	11	12 918	26 777	
2	მეცნიერ-მუშაკთა დარბაზი	22.447	85.004	8	2805	10625	
3.	პერიოდიკის დარბაზი	58.594	614.724	9	6510	68302	
4.	სამოქალაქო განათლების დარბაზი	65.758	53.730	11	5978	4884	
5.	ჰუმბოლტის სახ. ბიბლიოთეკა	1677	4555	6	279	759	
6.	ქართველოლოგიის სამკითხველ. დარბაზი	30.618	75.365	14	2187	5383	
7.	საარქივო F ფონდის განყოფ.	10390	45400	15	692	3026	
8.	პლაკატისა და ესტამპის განყოფი- ლება	819	6749	4	204	1687	
9.	ბიბლიოგრაფიული განყოფილება	5600	3730	14	400	266	
10.	სანოტო და აუდიო ვიზუალ. გამოც. განყ. დარბაზი	824	3320	10	82	332	

უარეზზე მუშაობა მიჩნეულია მომსახურების ხარისხის ამაღლების ერთ-ერთ ეფექტურ საშუალებად. რაც უფრო დიდია დაუკმაყოფილებელი მოთხოვნილებების რაოდენობა, მით უფრო დაბალია მომსახურების ხარისხი. მომსახურების სფეროს თანამშრომლები ყოველთვის უნდა ცდილობდნენ, ობიექტურად გამოიკვლიონ დაუსაბუთებელი უარების მიზეზები. დასაბუთებული უარი საკმარისია მკითხველის მოტივაციისათვის. ის ფაქტორი, რომ ნებისმიერი ბიბლიოთეკა ყველაფერს ვერ შეძლებს, იმთავიდანვე განაპირობებს უარების საფუძველს. მკითხველთა უკმაყოფილება მსჯელობის საგანი უნდა გახდეს. მათთან საუბარი უნდა იყოს დამაჯერებელი, ტაქტიანი. მკითხველთა მოთხოვნილებების სხვა ბიბლიოთეკების ფონდებიდან დაკმაყოფილება ფართოდ გამოიყენება თანამედროვე ეტაპზე. ბმა –ს გამართული მუშაობა ბევრად ამცირებს უარების რიცხვს. ლოკალური კომპიუტერული ქსელებისა და შეერთებული ელექტრონული კატალოგების გამოყენების მიზნით, ფართოდ გამოიყენება სამისამართო ბიბლიოგრაფიული ცნობა. ასეთი ცნობის შესრულების დროს მკითხველი ღებულობს ოპერატიულ ინფორმაციას მისთვის საჭირო მასალის ადგილმდებარეობის შესახებ. დღევანდელი შესაძლებლობიდან გამომდინარე, უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებს შეუძლიათ ხარისხობრივი მაჩვენებლები გაზარდონ ფონდების კოორდინაციული ურთიერთგამოყენების გზით.

ეროვნული ბიბლიოთეკის ძირითადი რაოდენობითი მაჩვენებლები

№	სამუშაოს სახე	2004 წ.	2005 წ.	2006 წ.	2007 წ.
---	---------------	---------	---------	---------	---------

					1.11-მდე
1.	რეგისტრირებულ მკითხველთა რაოდენობა	12.786	14.928	15.325	15.970
2.	ფაქტობრივად მომსახურებულთა რაოდენობა 2006 წ.			338.002	
3.	გაცემული დოკუმენტების რაოდენობა ყველა სახის დარბაზებში	424.517	608.701	449.671	338.162
4.	ერთ მკითხველზე საშუალოდ გაცემული დოკუმენტების რაოდენობა			1,3	
5.	გაცემული უარების რაოდენობა	2240	2495	1555	1004

მომსახურების ზოგიერთ ობიექტზე ზუსტი აღრიცხვის უქონლობის გამო შეუძლებელია ბოლო სამი წლის განმავლობაში მიღებული მონაცემების შედარებითი ანალიზი. როგორც ცხრილიდან ჩანს, მომსახურების ყველა ობიექტზე შეინიშნება უარების კლების ტენდენცია. უარების მიზეზების კვლევისას დაზუსტდა, რომ ბიბლიოთეკარები ბოლომდე არკვევენ უარების მიზეზებს. მაგალითად, 2006 წელს გაცემული უარების საერთო რაოდენობიდან – 1555, შემოწმების შემდეგ ადგილზე აღმოჩნდა 155 ეგზ., 2005 წელს გაცემული 2495 უარიდან ადგილზე აღმოჩნდა 272 ეგზ. ეს ციფრები იმაზე მიუთითებენ, რომ, ერთის მხრივ, შეკვეთები არ სრულდება გულმოდგინედ, მეორე მხრივ, ფონდი არ არის რედაქტირებული, დაბრუნებული წიგნები თავის ადგილზე არ არის ჩალაგებული და ა. შ. არა მოტივირებული უარია ე. წ. პასუხი „არ არის“. ეს იმას ნიშნავს, რომ წიგნის აღწერილობა არის კატალოგებში (ტრადიციული, ელექტრონული), ხოლო წიგნი არ არის თაროზე. გარიცხული ან შემოწმების პროცესში დანაკლისი წიგნების აღწერილობები დაუყოვნებლად უნდა იქნეს ამოღებული საცნობარო აპარატიდან.

ბშა–ს მუშაობის რაოდენობითი მაჩვენებლები ბოლო სამი წლის მანძილზე

№	სამუშაოს სახე	2004 წ.	2005 წ.	2006 წ.	შენიშვნა
1.	დაკვეთების მიღება	10975	9419	9041	
2.	შეკვეთილი წიგნების რაოდენობა	10641	9168	759	
3.	აბონენტთა რაოდენობა	710	576	647	
4.	გაცემული წიგნების რაოდენობა	9532	8178	7069	
5.	გაცემული უარების რაოდენობა	1211	1079	843	
6.	ბშა–თი მოსარგებლე ბიბლიოთეკე–ბის რაოდენობა	16	16	17	
7.	პერსონალური აბონენტების რაოდენობა	236	249	170	

როგორც ციფრობრივი მონაცემებიდან ჩანს, აღნიშნულ წლებში ამ განყოფილებაში უარების რაოდენობის კლება განპირობებულია შეკვეთილი წიგნების რაოდენობის კლებით. ბშა–თი გაცემული წიგნების საშუალო წლიური რაოდენობა, დაახლოებით 8000 ეგზ., იმაზე მეტყველებს, რომ ბშა–ს ფორმა მოსახერხებელია მკითხველთა გარკვეული წრისათვის. მეორე მხრივ, ეს მაჩვენებელი იმაზე მიუთითებს, რომ სხვა ბიბლიოთეკებთან შედარებით, ეროვნული ბიბლიოთეკის ფონდები უფრო უკეთესად არის დაკომპლექტებული.

წიგნის გზა ბიბლიოთეკაში – დაკომპლექტებიდან წიგნსაცავამდე, მკითხველის შეკვეთის გზა – მორიგე ბიბლიოთეკარიდან წიგნის მიღებამდე, ბიბლიოგრაფიული შეკვეთის გზა – შეკვეთის მიღებიდან მის შესრულებამდე – ეს ის პროცესებია, რომლებიც პირდაპირ ზეგავლენას ახდენენ და განაპირობებენ მომსახურების ხარისხს. ქვედა საფეხურებზე ხარისხის უკონტროლობა იწვევს მაჩვენებლების დიდი

ხნით დაბლა დაცემას. იმ მიზნით, რომ თანმიმდევრულად ვაკონტროლოთ ბიბლიოთეკის თითოეულ დანაყოფში ჩატარებული მუშაობის ხარისხი, აუცილებელია, მოწესრიგდეს პირველადი აღრიცხვის სისტემა. ამის გარეშე ძნელია ხარისხის მართვის მექანიზმზე ლაპარაკი.

ელექტრონული რესურსების მომსახურების განყოფილების რაოდენობითი მაჩვენებლები 2004 – 2006 წწ. და 2007 წ. 1 ნოემბრამდე

№	მომსახურების სახეები	2004	2005	2006	2007 წ. 01. 10	შენიშვნა
1.	ინტერნეტით მომსახურება	9889	6500	6719	16991	
2.	„კოდექსის“ ბაზით მომსახურება	401	315	257	398	
3.	„ქართველი ავტორები ინტერნეტში“	668 ავტ. 2302 სახელწ.	674 ავტ. 3712 სახელწ.	690 ავტ. 3984 სახელწ.	699 ავტ. 4037 სახელწ.	
4.	ელექტრონულ ბაზაში შეტანილი დისკების რაოდენობა	183	238	დისკების შეტანა გადამცემების განყოფილებას		
5.	სულ მომსახურებულ მკითხველთა რაოდენობა	10290	6715	7343	17389	

აღნიშნულ განყოფილებაში ინფორმაციის მომხმარებელთა ხარისხის ამალღებისათვის საჭიროა კომპიუტერების რაოდენობის გაზრდა (ამჟამად 9 ადგილია მხოლოდ) და ინტერნეტით სარგებლობის დროის გახანგრძლივება (ამჟამად 1 საათია). ეს იწვევს ინფორმაციის მოპოვების საჭირო პერიოდის ხელოვნურ ზრდას, რაც თავისთავად დაბლა სწევს მომსახურების ხარისხს. ამ პრობლემათა დაძლევის შემთხვევაში განყოფილებას უკეთესი რაოდენობითი მაჩვენებლები ექნებოდა.

მომსახურების სფეროში რაოდენობითი მაჩვენებლების კლება ან შენელება აიხსნება სხვა ოპერაციების შესრულების დაბალი ხარისხობრივი მაჩვენებლებით. ბევრ შემთხვევაში მკითხველი ხარისხის მართვის მონაწილე ხდება. ის „აიძულებს“ ბიბლიოთეკას, იმუშაოს ოპერატიულად. მომსახურების ხარისხზე დადებითად მოქმედებს გაცემული წიგნების დროულად დაბრუნება, მკითხველის ოპერატიული ინფორმირება ახალი წიგნების გამოფენებით და სხვ. საშუალებებით. სამუშაო რესურსების დაზოგვასა და დანაკარგების შემცირებაში გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს ქვედა რგოლებში მომუშავე პერსონალის პროფესიონალიზმს, გამოცდილებას. მომსახურების სფეროში შრომის ორგანიზაციის კულტურა ყოველთვის სათანადო დონეზე უნდა იდგეს – რიგითი თანამშრომლიდან რედაქტირებული ფონდებითა და მოწესრიგებული საცნობარო აპარატით დამთავრებული. სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში მკითხველთა „შენარჩუნების“ ძირითადი ფაქტორია საბიბლიოთეკო დოკუმენტების უნივერსალური შინაარსი, საცნობო აპარატში ასახვის ხარისხი, შემცირებული უარების რაოდენობა და მომსახურების ოპერატიულობა.

მომსახურების ხარისხობრივი მაჩვენებლები ერთხელ კიდევ ადასტურებენ საბიბლიოთეკო მენეჯმენტში მიღებულ დებულებას იმის შესახებ, რომ ბიბლიოთეკის ნორმალური ფუნქციონირებისათვის გადამწყვეტი მნიშვნელობა აქვს გარეგან ფაქტორებს – დაკომპლექტების სისრულეს, კომპიუტერული ტექნიკის რაოდენობას, ბიბლიოთეკის დაფინანსებას, ხელსაყრელი სამუშაო პირობების შექმნას. თითოეული გარეგანი ფაქტორი პირდაპირ ზემოქმედებას ახდენს

ბიბლიოთეკის შრომის კულტურის მეცნიერულ ორგანიზებასა და მომსახურების ხარისხის ამაღლებაზე.

საცნობო-ბიბლიოგრაფიული მომსახურების ხარისხის მართვა. უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში მკითხველთა მომსახურების ერთ-ერთი ძირითადი მიმართულებაა საცნობო-ბიბლიოგრაფიული და საინფორმაციო უზრუნველყოფა. ამდენად, ამ სფეროს ხარისხის მართვა საბიბლიოთეკო მენეჯმენტის პრინციპებითა და მეთოდებით ხორციელდება. საცნობო-ბიბლიოგრაფიული განყოფილების ძირითადი რაოდენობითი მაჩვენებლებია:

- მომსვლელთა (დამსწრეთა) რაოდენობა წლების განმავლობაში;
- ადგილზე გაცემული დოკუმენტების რაოდენობა;
- ზეპირი ბიბლიოგრაფიული ცნობების რაოდენობა;
- წერილობითი ბიბლიოგრაფიული ცნობების რაოდენობა;
- გაცემული თემატური ცნობების რაოდენობა;
- ელექტრონული საშუალებებით გაცემული დოკუმენტების რაოდენობა,
- თემატური უარების რაოდენობა.

ყველა ამ მიმართულებით უნდა შეინიშნებოდეს მზარდი პროცენტული მონაცემები. ხარისხის მართვის თვალსაზრისით, მნიშვნელოვანია გაცემული მასალებისა და ბიბლიოგრაფიული ცნობების ინტენსივობა, ერთი თანამშრომლის საშუალო წლიური დატვირთვა და ა. შ. განყოფილების უარყოფით ხარისხობრივ მაჩვენებლად მიჩნეულია თემატური და სხვა სახის ბიბლიოგრაფიული ცნობების რაოდენობის სიმცირე და სხვ.

მკითხველთა საბიბლიოთეკო და საინფორმაციო-ბიბლიოგრაფიული მომსახურების ხარისხის ამაღლების მიზნით გარკვეული სამუშაოები ტარდება **საქართველოს ეროვნულ სამეცნიერო ბიბლიოთეკაში**. აქ ფუნქციონირებს ხარისხის მართვის სასწავლო-მეთოდური ჯგუფი. აღნიშნული ჯგუფის მიერ 2007 წლის 11 ივნისიდან 11 ივლისამდე ჩატარდა სოციოლოგიური გამოკითხვა ორი მეთოდით: მკითხველთა გამოკითხვა ადგილზე, ბიბლიოთეკაში სპეციალური ანკეტების საშუალებით და მკითხველთა გამოკითხვა სატელეფონო ინტერვიუს ფორმით. სულ გამოკითხული იქნა 120 რესპოდენტი. გამოკითხულთა 47% ითხოვს საბიბლიოთეკო ფონდების განახლებას, 53% კმაყოფილია ბიბლიოთეკაში ორგანიზებული დოკუმენტებით;

ბიბლიოთეკის შინაგანაწესი (სამუშაო დღის რეჟიმი და დღეები) დადებითად შეაფასა 77%; უარყოფითად – 7%; საშუალოდ – 16%. მკითხველთა აბსოლუტური უმრავლესობა მოითხოვს საბიბლიოთეკო ფონდების ელექტრონული ვერსიის შექმნას; კომპიუტერული მომსახურების გაუმჯობესებასა და გასამრავლებელი აპარატურის შეძენას; მკითხველები სამართლიანად ითხოვენ ბიბლიოთეკის დაფინანსების გაზრდას, ინტერიერის მოწესრიგებას, ბიბლიოთეკასთან მისასვლელი გზებისა და საშუალებების, ბიბლიოთეკართა და მკითხველთა სამუშაო პირობების გაუმჯობესებას და სხვ.

როგორც გამოკითხულთა ინფორმაციებიდან ირკვევა მომხმარებელთა აბსოლუტურად დიდი ნაწილი ითხოვს ბიბლიოთეკის მუშაობის გაუმჯობესებისათვის გარეშე ფაქტორების გააქტიურებას.

4. დოკუმენტების დამუშავების ხარისხის მართვა

მკითხველთა საინფორმაციო-ბიბლიოგრაფიული მომსახურების ხარისხზე პირდაპირ ზეგავლენას ახდენს შემოსული საბიბლიოთეკო დოკუმენტების დამუშავების ოპერატიულობა. დოკუმენტების დამუშავების სიჩქარის ანალიზი საშუალებას გვაძლევს დადგინდეს შეფერხების მიზეზები, რომელ ეტაპზე, დამუშავების რომელ სტადიაზე გაჩერდა დიდხანს შემოსული წიგნი და სხვ. სახის მასალა. დოკუმენტების დამუშავების ოპერატიულობა ეწოდება პერიოდს, რომელიც აუცილებელი იყო დოკუმენტის შემოსვლიდან მისი კატალოგში ასახვამდე და თაროზე განთავსებამდე. სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში ხშირად მიმართავენ ე. წ. ჩქარი დამუშავების პროცედურებს. ამ შემთხვევაში ოპერატიულად მუშავდება ისეთი გამოცემები, რომლებსაც მკითხველი ელოდება. პირველი რიგის დამუშავების დოკუმენტების გადარჩევა მთლიანი პარტიიდან მკითხველთა მოთხოვნილებების საფუძველზე წარმოებს, გაცემული უარების ანალიზითა და თვით დოკუმენტების თემატიკის აქტუალობიდან გამომდინარე, არის წიგნების გარკვეული რაოდენობა შემოსული პარტიებიდან, რომლებიც „მოითმენენ“ დამუშავებას, ამით მკითხველი ბევრ რაიმეს არ კარგავს (სპეციალური კოლექციები, რეტროსპექტული გამოცემები, გაცვლის წესით მიღებული ან შემოწირულობები და ა. შ.).

ჩვენი სამეცნიერო უნივერსალური ბიბლიოთეკები თანამედროვე ეტაპზე არ ფლობენ დოკუმენტების დამუშავების ავტომატიზებულ სისტემებს. ამ პროცესში დიდი ადგილი უკავია ხელით შრომას. დოკუმენტის გაცემის შემაფერხებელ მიზეზად შეიძლება ჩაითვალოს ისეთი შემთხვევა, როდესაც წიგნი თაროზეა მოხვედრილი, მაგრამ აღწერილობის ბარათები არ არის კატალოგში, ან პირიქით.

კლასიფიკაციისა და კატალოგიზაციის რაოდენობითი მაჩვენებლები 2004 – 2006 წწ.

№	სამუშაოს სახეები	2004 წ.	2005 წ.	2006 წ.	თანამშრომ. რაოდენობა 2007 წ.	ხარისხის მაჩვენებლები	შენიშვნა
1.	დოკ. აღწერა (სახელწ.)	15537	12163	13845			
2.	ბარათების გამრავლება	77685	52660	69225			
3.	დოკ. კლასიფიკ. (სახელწ.)	15537	13232	15160			
4.	მონაცემთა ბაზაში შეტანილი დოკუმენტ. რაოდენობა	15537	12163	13845			
5.	აღწერილობის პროცესით დაკავებულ თანამშრ. რაოდ.				13		
6.	კლასიფიკაციის პროცესით დაკავებულ თანამშრ. რაოდ.				9		
7.	ერთი თანამშრ. მიერ აღწერ. დოკ. რაოდ. 2006 წ.					1065	
8.	ერთი თანამშრომლის მიერ კლასიფიცირებული დოკ. რაოდენობა	1726	1470	1684			

დოკუმენტების დამუშავების ხარისხს ბევრად განაპირობებს მისი მრავალმხრივი ასახვის მეთოდის გამოყენება.

უნივერსალური ათწილადი კლასიფიკაციის სისტემა საშუალებას იძლევა, მონაცემთა ბაზაში და სისტემატურ კატალოგში ყოველმხრივ გაიხსნას მისი შინაარსი. ინდექსების კომბინაციებით, მსაზღვრელების გონივრული გამოყენებით შესაძლებელი ხდება დოკუმენტში წარმოდგენილი თემატიკის ასახვა საცნობო აპარატში. თემატური ძიება, მონაცემთა ბაზაში საკვანძო სიტყვებით ძიება და დარგობრივი ძიება სისტემატურ კატალოგში მკითხველს საშუალებას აძლევს ოპერატიულად დაძებნოს მისთვის საჭირო ინფორმაცია კრებულებსა თუ მრავალტომეულ გამოცემებში. ასეთი ძიების ხარისხს განაპირობებს

კლასიფიკატორის პროფესიონალიზმი, მისი უნარი გაითვალისწინოს კლასიფიკაციის პროცესის დაუსწრებელი მონაწილის – მკითხველის ინტერესი.

მაგალითად:

ტესტები საქართველოს ისტორიასა და გეოგრაფიაში: უძველესი დროიდან 21-ე საუკუნემდე: მოსწავლეთა, აბიტურიენტთა, მასწავლებელთა დასახმარებლად /ე. გურული, ნ. ზოსიძე, ზ. შაშიკაძე, მ. ფუტყარაძე. – თბ., 2007. – 288 გვ.

ISBN 978-99940-58-74-7

ამ წიგნის შინაარსის ასახვისათვის სისტემატურ კატალოგში გამოყენებულია შედგენილი ინდექსი – 371.277.2 : 94(479.22) + 371.277.2 : 91(479.22)

როგორც ვხედავთ, კლასიფიკატორმა გამოიყენა მრავალმხრივი ასახვისათვის რამდენიმე ინდექსი და სამი სახის მსაზღვრელი – პლუსის +, მიმართების : და გეოგრაფიული (479.22); წიგნი ძირითადად ასახულია 3 განყოფილებაში: პედაგოგიკის, ისტორიისა და გეოგრაფიის განყოფილებებში. დარგობრივი ძიების პროცესში ასეთი მრავალმხრივი ასახვა მკითხველს უადვილებს საჭირო მასალის ოპერატიულ დაძებნას.

ინდიკატორები

სამეცნიერო ბიბლიოთეკების ეფექტურობა გულისხმობს ბიბლიოთეკის მიერ დასახული მიზნების მიღწევის დონეს მომხმარებელთა მოთხოვნილების გათვალისწინებით. ბიბლიოთეკის წინაშე დასახული ამოცანების ეფექტური შესრულებისა და შეფასებისათვის გამოიყენება რაოდენობითი მაჩვენებლები ანუ ინდიკატორები. ინდიკატორების გამოყენებამ უნდა უზრუნველყოს ცალკეული სამუშაო პროცესების ერთნაირი შემოწმება და გამოთვლა. ბიბლიოთეკის საქმიანობის ეფექტურობის ინდიკატორები უნდა იყოს სასარგებლო გადაწყვეტილების მიღებისას. ინდიკატორების გონივრულმა გამოყენებამ უნდა გამოავლინოს მომსახურების სფეროში არსებული ნაკლოვანებები. საბიბლიოთეკო პრაქტიკაში მიღებულია რამდენიმე სახის ინდიკატორი (მაჩვენებლები), რომელთა გამოყენებითაც ხდება ბიბლიოთეკის საქმიანობის შეფასება. ინდიკატორის გამოყენებამ მცირე მონაკვეთში უნდა მიგვიყვანოს სასურველ შედეგამდე. ინდიკატორი ზუსტად უნდა შეესაბამებოდეს გამოსაკვლევ პრობლემას, რათა მივიღოთ ზუსტი შედეგი.

მომსახურების სფეროში გამოიყენება ისეთი ინდიკატორები, როგორებიცაა: „დოკუმენტის მოტანის დრო“, „კონკრეტული პასუხის მიღების მაჩვენებელი“, „ძიება საგნობრივი რუბრიკებით“, „ძებნა დასახელებით“, როგორც ტრადიციულ, ელექტრონულ საშუალებებში და სხვ.

„დოკუმენტის მოტანის დრო“ – ერთ–ერთი ძირითადი მაჩვენებელია ბიბლიოთეკის ხარისხის მართვის თვალსაზრისით. დოკუმენტის მოტანის დროდ იგულისხმება საშუალო დრო მკითხველის მიერ დოკუმენტის შეკვეთის პროცედურასა და დოკუმენტის გასაცემად გაფორმებას შორის. ასეთი დროის გამოსარკვევად საჭიროა გამოკითხულ იქნენ ის მკითხველები, რომლებიც სისტემატურად დადიან ბიბლიოთეკაში. რაც უფრო მცირეა შეკვეთილი დოკუმენტების მოტანის დრო, მით უფრო ეფექტურია და ხარისხიანი მომსახურების დონე. შეკვეთილი დოკუმენტის მოტანის შეფერხების მიზეზები შეიძლება იყოს:

– მკითხველს უჭირს საჭირო მასალის ძებნა კატალოგში (დამწყები მკითხველები, ბავშვები და სხვ. კატეგორია)

– მკითხველმა არ იცის კატალოგის სტრუქტურა, ან არ ახსოვს კონკრეტული გამოცემის ცალკეული ბიბლიოგრაფიული ელემენტები;

ასეთი მიზეზები ბიბლიოთეკარისაგან მოითხოვს ოპერატიულ, პროფესიულ კონსულტაციებს, რათა მკითხველმა საჭირო მასალის შეკვეთისათვის დიდი დრო არ დაკარგოს. ის მკითხველები, რომლებიც პირველად ეცნობიან ე. წ. თავისუფალი დაშვების (დია თაროს) ფონდებს, საჭიროებენ ახსნა–განმარტებას, თუ რა სისტემითაა ასეთი ფონდი ორგანიზებული. ამ პროცესში დოკუმენტის დაძვების გაადვილებისათვის გამოიყენებენ სპეციალურ ჩასანიშნებს, გამყოფებს. რაც უფრო მეტია სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში თავისუფალი დაშვების ფონდის რაოდენობა, მით უფრო შემცირებულია დოკუმენტების შერჩევისა და გაცემის დრო.

ინდიკატორი – „დოკუმენტების დამუშავების ოპერატიულობა“, ეწოდება პერიოდს დოკუმენტის შემოსვლის დროიდან მის თაროზე მოხვედრამდე ან კატალოგში ასახვამდე. დამუშავების ოპერატიულობა ორგანულ კავშირშია მომსახურების ხარისხთან. ეს ინდიკატორი გვიჩვენებს, თუ რამდენად ეფექტურად არის ორგანიზებული ბიბლიოთეკაში დოკუმენტების დამუშავების ტექნოლოგიური პროცესები. დოკუმენტების დამუშავების სიჩქარის ანალიზი საშუალებას გვაძლევს გამოვავლინოთ ის მიზეზები, რომლებიც აფერხებენ შემოსული მასალის დროულად დამუშავებას. დამუშავების განყოფილებაში მიღებული პარტიებიდან პირველ რიგში დასამუშავებელი დოკუმენტების გამოყოფისათვის გამოიყენებენ ე. წ. ჩქარი დამუშავების პროცედურებს. ასეთ გამოცემებს მიეკუთვნება ისეთი მასალები, რომლებზედაც მკითხველთა მოთხოვნები გაზრდილია. მაგალითად: სახელმძღვანელოები, საცნობარო ლიტერატურა, რომელთა მიღებასაც მკითხველი მოუთმენლად ელოდება. მიღებული პარტიებიდან შესაძლებელია უფრო მოგვიანებით დამუშავდეს ე.წ. პასიური გამოცემები – შემოწირულებები, გაცვლის საშუალებით მიღებული გამოცემები, დოკუმენტები, რომლებიც სპეციალურ საცავებში ინახება და ა. შ. დამუშავების განყოფილება ყოველთვის ორიენტირებული უნდა იყოს მკითხველის ინტერესზე, ამ მიზნით, მას სისტემატური კავშირი უნდა ჰქონდეს მომსახურების სფეროს სტრუქტურებთან.

არის შემთხვევები, როდესაც ესა თუ ის გამოცემა უკვე თაროზე დევს, მაგრამ იგი არ არის მონაცემთა ბაზაში, კატალოგში. დოკუმენტების დამუშავების შეფერხების მიზეზებიდან შეიძლება დავასახელოთ:

- დამუშავების პროცედურების ცუდი ორგანიზაცია;
- ერთ–ერთ ეტაპზე ცალკეული პარტიების დიდხანს გაჩერება (აღწერა, კლასიფიკაცია და ა. შ.);
- თანამშრომელთა დაბალი კვალიფიკაცია და სხვ.

დამუშავების პერიოდის გახანგრძლივება, წიგნის შემოსვლიდან მისი თაროზე მოხვედრამდე, დიდი შუალედი მიჩნეულია ბიბლიოთეკის მუშაობის ერთ–ერთ უარყოფით ხარისხობრივ მაჩვენებლად.

ფონდის გამოყენების რაოდენობითი მაჩვენებელი (ინდიკატორი) – განსაზღვრავს, თუ რამდენად შეესაბამება ფონდის სტრუქტურა მკითხველის ძირითადი ჯგუფების ინტერესს, როგორი ინტენსივობითა და ხარისხით გამოიყენება ბიბლიოთეკაში ორგანიზებული საბიბლიოთეკო დოკუმენტები. ფონდის გამოყენების ხარისხის შეფასებისათვის, პირველ რიგში, აუცილებელია გაცემული დოკუმენტების აღრიცხვა, რაოდენობითი მაჩვენებლების (დასწრება, გაცემა, უარი) ანალიზი. სტატისტიკური მონაცემების შეგროვება და ანალიზი აუცილებელი მომენტია ბიბლიოთეკაში ხარისხის მართვის გაუმჯობესებისათვის.

რაოდენობითი მაჩვენებლების პირველადი აღრიცხვა არ არის ბიბლიოთეკის თვითმიზანი. ბიბლიოთეკის პერსპექტიული დაგეგმვისათვის ასეთი მონაცემების ანალიზი საშუალებას გვაძლევს რეალური მდგომარეობის ზუსტი შეფასებისათვის. ბიბლიოთეკარებს ხშირად უძნელდებათ ყოველდღიური დასწრების, გაცემისა და უარების სისტემატური აღრიცხვა. აქ რაოდენობითი მაჩვენებლები შეიძლება ვერ მივიღოთ ზუსტად. გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც სამკითხველო დარბაზში მომსვლელთა რაოდენობას სპეციალური მოწყობილობები აღრიცხავენ. უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში ფონდების გამოყენების მაჩვენებელი შედარებით დაბალია (0,5; 08,1 და ა. შ.). ეს აიხსნება ბიბლიოთეკის პროფილითა და ფონდის სტრუქტურით. ასეთი ტიპის ბიბლიოთეკებში დაცულია რარიტეტული გამოცემები, ძვირფასი კოლექციები, რეტროსპექტული სამეცნიერო ლიტერატურა, რომლებიც მუდმივ შენახვას ექვემდებარება.

ფონდის გამოყენების ინტენსივობის მდგომარეობის შესასწავლად შესაძლებელია ჩატარდეს დროის გარკვეულ მონაკვეთში შეგროვებული სტატისტიკური მონაცემების ეპიზოდური ანალიზი. სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში ფონდების გამოყენების მაჩვენებლის მისაღებად საჭიროა წლის განმავლობაში გაცემული საბიბლიოთეკო დოკუმენტების რაოდენობის გაყოფა მთლიანი ფონდის რაოდენობაზე. იმ ბიბლიოთეკებში, სადაც დროულად არ ჩამოიწერა სხვადასხვა მიზეზით მოძველებული გამოცემები, ცხადია, ასეთი მაჩვენებელი ძალიან დაბალი იქნება. ბრუნვის მაჩვენებელი, ანუ გამოყენების ინტენსივობის მაჩვენებელი შეიძლება გამოანგარიშებულ იქნეს როგორც ბიბლიოთეკის მთლიანი ფონდის მიხედვით, ისე ცალკეულ სტრუქტურულ დანაყოფებში ორგანიზებული ფონდების საფუძველზე. მაგალითად, თუ ბიბლიოთეკის მთლიანი წიგნობრივი ფონდი შეადგენს 560.000–ს და წლის განმავლობაში გაცემა იყო –420000, მაშინ ფონდის გამოყენების მაჩვენებელი (ბრუნვის მაჩვენებელი) იქნება $560.000 : 420.000 = 1,3$. ასეთ შემთხვევაში ეს მაჩვენებელი იმაზე მიუთითებს, რომ ფონდი აქტიური ლიტერატურითაა დაკომპლექტებული. ასეთი მაჩვენებელი არ არის დამახასიათებელი უნივერსალური სამეცნიერო ბიბლიოთეკებისათვის. ზემოთ მივუთითებდით, რომ დიდი ფონდების მფლობელ ბიბლიოთეკებში (ეროვნული, ეროვნული სამეცნიერო), დარგის მთავარ ბიბლიოთეკებში (ტექნიკური, სასოფლო–სამეურნეო და სხვ.) ორგანიზებულია ისეთი გამოცემები, რომლებიც იშვიათად გაიცემა. ეს დაბლა სწევს ფონდის ბრუნვის მაჩვენებელს, რაც ასეთი შემთხვევისათვის არ არის საგანგაშო. მთავარია, შემცირებულ იქნეს უარები და ფონდის განახლებას მიეცეს ინტენსიური ხასიათი. ფონდის ბრუნვის (გამოყენების) ინდიკატორი ექვემდებარება სისტემატურ კონტროლსა და ანალიზს. ამ პროცესით თანაბრად დაინტერესებული უნდა იყვნენ დაკომპლექტებისა და მომსახურების სფეროს პასუხისმგებელი მუშაკები.

უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში მკითხველთა საბიბლიოთეკო და საინფორმაციო–ბიბლიოგრაფიული მოთხოვნილებების დაკმაყოფილების პროცესში გამოყოფენ ორ ეტაპს, ორ საფეხურს: პირველი– მკითხველთა და ინფორმაციის მომხმარებელთა დაკმაყოფილება ბიბლიოთეკის ყველა უბანზე მიღებული საერთო მონაცემებით, საერთო დონით; მეორე საფეხური– მკითხველთა დაკმაყოფილება ცალკეულ უბნებზე შეთავაზებული მომსახურების სახეების მიხედვით: წიგნების დაკვეთისა და მიღების პროცედურები, ფონდის ხელმისაწვდომობა, ფონდის შინაარსის შესაბამისობა მკითხველის მოთხოვნილებებთან, სამუშაო საათები, სამუშაო პირობები, ბიბლიოთეკართა დამოკიდებულება მკითხველებთან და ა. შ.

როგორც მთლიანად ბიბლიოთეკის მასშტაბით, მის ცალკეულ უბნებზე მომსახურების ხარისხი და ეფექტურობა განისაზღვრება საბოლოო შედეგით, ძირითადი მაჩვენებლების საფუძველზე; ესენია დადებითი ხარისხობრივი მაჩვენებლები – გაცემა, დასწრება, ფონდის ხელმისაწვდომობა, მომსახურების ოპერატიულობა და ა. შ. ეს არის ე.წ. საბოლოო „პროდუქცია“, რომელიც რაოდენობითი მაჩვენებლების საშუალებით გამოხატავს ბიბლიოთეკის საბოლოო მიზანს.

იმისათვის, რომ პერიოდულად იქნეს შემოწმებული ბიბლიოთეკის ამა თუ იმ უბნის ხარისხობრივი მაჩვენებლები, აუცილებელია ძირითადი სამუშაო პროცესების ყოველდღიური აღრიცხვა. ჩვენ შორს ვართ იმ მიდგომიდან, რომ დასწრება, გაცემა, უარები აღრიცხოს ზუსტი მათემატიკური მონაცემებით. ეს შეუძლებელი იქნება სპეციალური აპარატურის გარეშე. მაგრამ საშუალო მონაცემების აღრიცხვა მომსახურების სფეროში აუცილებელია, ვინაიდან სწორედ აქ მოწმდება სხვა დანარჩენ უბნებზე წარმოებული სამუშაოების ხარისხიანობა. სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში არის ისეთი სტრუქტურული დანაყოფები, სადაც წარმოებული ოპერაციები მოითხოვენ ზუსტ აღრიცხვას და პერიოდულ დაანგარიშებას: დაკომპლექტება, დამუშავება, ფონდების აღრიცხვა, საცნობარო აპარატის წარმოება, გაცემული წერილობითი ცნობების რაოდენობა, გარიცხული საბიბლიოთეკო დოკუმენტების რაოდენობა და სხვ. ამ სფეროებში მიღებული მონაცემები ფორმდება დოკუმენტურად, მიღებული სტანდარტებისა და ინსტრუქციების შესაბამისად. ასეთი მონაცემების აღრიცხვა აუცილებელია, თუ გვინდა რაოდენობითი მაჩვენებლების ანალიზიდან გადავიდეთ ხარისხობრივი მაჩვენებლების ანალიზზე. სხვანაირად შეუძლებელია ბიბლიოთეკის საერთო მდგომარეობის შეფასება.

უნივერსალურ სამეცნიერო ბიბლიოთეკებში ძირითადი სტატისტიკური მონაცემების შეგროვება, ცალკეული უბნებიდან მიღებული მონაცემების ანალიზი ცხადად წარმოაჩენს ასეთი ტიპის ბიბლიოთეკებში საერთო სახის მომსახურების დონეს. ასეთი მონაცემების ანალიზი, თუნდაც ანალიზის გარეშე მიღებული მაჩვენებლებიც კი საინტერესოა კულტურის დარგის სპეციალისტებისათვის, საბიბლიოთეკო საქმის თანამედროვე მდგომარეობის, მისი ისტორიისა და განვითარების სურათის შესაქმნელად; მსოფლიოს ცივილიზებული ქვეყნების ეროვნული ბიბლიოთეკები ყოველწლიურად გამოსცემენ თავიანთ ანგარიშებს, სპეციალურ ვებ-გვერდებზე ათავსებენ ძირითად რაოდენობით და ხარისხობრივ მაჩვენებლებს. ასეთი მაჩვენებლები ნათლად მეტყველებენ იმ წვლილზე, რომლებიც შეაქვთ ეროვნულ ბიბლიოთეკებს ქვეყნის საბიბლიოთეკო საქმისა და საერთოდ განათლების სფეროში.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. ეროვნული ბიბლიოთეკის მუშაობის ანალიზი და მისი ეფექტიანობის ამალგების გზები / ანალიტიკური მასალა მომზადებული გაეროს განვითარების პროგრამის პროექტით . – თბ. – 94 გვ.;
2. Галимова Е. Я. Критерии эффективности организационного управления библиотекой / Е.Я. Галимова // Библиотековедение.-2006.- №4 .- с. 33-39;
3. Дубровина Л. А. Менеджмент качества как направление государственной

- библиотечной политики / Л. А. Дубровина // Библиотековедение .- 2005.- № 1 .- с. 33-36;
4. Полл Р. Измерение качества работы: Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек / Р. Полл, П. Бокхорст; пер. с англ. Н. С. Соколовой; под. ред. О. Ю. Устинова .- М.: Логос, 2001.- 152 с.
 5. <http://www.unilib.neva.ru/de/134>