

Карточка процесса «Адресный поиск произведений малых форм по запросу пользователя школьного возраста»

Руководитель проекта Семиног О.В.
(подпись)

Заказчик Малахова М.В.
(подпись)

Общие данные:

Заказчик: Малахова М.В. – директор МКУК «Корочанская центральная районная библиотека имени Н.С. Соханской (Кохановской)»

Процесс: Адресный поиск произведений малых форм по запросу пользователя школьного возраста

Границы процесса: устный запрос пользователя на документ по названию произведения малой формы - выдача документа пользователю

Руководитель проекта: Семиног О.В. – заведующая Ломовской модельной сельской библиотекой

Команда проекта: Семиног О.В., заведующая Ломовской модельной сельской библиотекой; Солгалова Т.А., библиотекарь Ломовской модельной сельской библиотеки, Лебедкина Т.Н., заместитель директора МКУК ЦРБ

Обоснование:

1. Процесс значимый: запрос от пользователей школьного возраста на произведения малых форм по школьной программе для летнего чтения поступает ежегодно в период с мая по сентябрь, число пользователей, вовлечённых в процесс не менее 150;
2. Процесс трудоёмкий: 16 этапов, поиск источников по запросу охватывает не менее 700 документов, (просмотр содержания сборников, художественных журналов на предмет наличия нужного произведения малой формы);
3. Процесс длительный: время выполнения одного запроса составляет от 37 до 115 минут;
4. Процесс некачественный: увеличивается вероятность отказа пользователю от 3 до 4; уменьшается количество обслуженных пользователей за единицу времени (1-2 человека за 1 час)
5. Удовлетворенность потребителей процессом до начала реализации: сотрудники библиотеки 50 %, читатели - 53 %.

Цели :

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Сокращение времени протекания процесса, мин.	37-115	10-19
2. Изменение качественных характеристик процесса:		
2.1. Сокращение количества операций процесса, ед.	16	7
2.2. Сокращение количества отказов	3-4	0-1

Эффекты:

Для организации: сокращение времени обслуживания одного пользователя не менее, чем на 76%;

Увеличение числа обслуженных пользователей за единицу времени (3-7 человек за 1 час)

Повышение удовлетворенности сотрудников процессом до 80 %

Для населения: сокращение времени ожидания документа пользователем не менее, чем на 76%

Повышение удовлетворённости качеством оказания услуг до 80%

Сроки:

- Разработка карточки процесса (01.07.2020)
2. Картирование процесса:
- 2.1 Разработка текущей карты процесса (01.07.2020 - 10.07.2020);
 - 2.2 Поиск и выявление проблем (13.07.2020 - 15.07.2020);
 - 2.3 Разработка идеальной карты процесса (15.07.2020 – 17.07.2020)
 - 2.4 Разработка целевой карты процесса (20.07.2020 – 21.07.2020);
 - 2.5 Разработка плана мероприятий (22.07.2020 – 23.07.2020)
 - 2.6 Защита проекта на экспертной комиссии (24.07.2020 - 27.07.2020)
3. Внедрение улучшений (27.07.2020 - 27.11.2020)
 4. Производственный анализ (19.11.2020 - 27.11.2020)
 5. Закрытие проекта (27.11.2020)