

Пермитина Н.И
г.Ставрополь

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НАУЧНОЙ
БИБЛИОТЕКИ – ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА
(Обзор проверки системы менеджмента качества Научной
библиотеки СтГАУ ассессорами европейского фонда менеджмента
качества EFQM)

«Качество - это не евангелизм,
не рацпредложение и не лозунг;
это образ жизни»

А. Фейгенбаум

«Нужны современные библиотеки», констатировал Президент Российской Федерации Д.А. Медведев.

На наш взгляд, система менеджмента качества помогает стать современной библиотекой. И сегодня многие библиотеки России используют систему менеджмента качества, чтобы улучшить качество обслуживания пользователей и своих услуг.

Чтобы улучшить качество, учил Э. Демиинг, необходимо его запланировать, внедрить, изучить результаты и продолжить работу в направлении непрерывного улучшения.

В 2010 году в мае месяце ФГОУ ВПО «Ставропольский ГАУ» принимал команду ассессоров Европейского фонда менеджмента качества EFQM.

Задача Научной библиотеки СтГАУ состояла в создании своей Концепции создания привлекательного качества, в расширенном показе

своего творчества, лидерства, услуг и характеристик своего товара и мотивации в работе.

Шесть основных вопросов, которые постоянно задавали ассессоры: кто, что, где, когда, зачем, как? выявляли наши приемы командной работы и как мы можем владеть полным набором средств и методов совершенствования процессов для создания устойчивого образа библиотеки.

Модель EFQM основана на философии качества управления и производства.

Нам необходимо было показать систематическое непрерывное измерение показателей своей деятельности в сравнении с показателями лидеров, изучение и применение лучшей практики других библиотек для совершенствования собственной деятельности.

Все материалы предоставлялись на английском языке и с презентацией. Интересовала их в первую очередь, **самооценка** как всесторонний, систематический и регулярный анализ своей деятельности и результатов библиотеки в соответствии с моделью EFQM. Особенное внимание уделялось **планированию качества** — части менеджмента качества, относящееся к установлению целей в области качества, определению необходимых производственных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества.

Для этого отбиралась **фокус-группа** в составе 6-10 человек для оценки товаров, услуг и для проверки новых идей и инноваций на одном месте.

Проверяли аудиторскую деятельность как оценку различных направлений деятельности, протоколы анализа отклонения, отчеты о проведении внутренней проверки качества обслуживания (проверка

жалоб, замечаний и предложений студентов - пользователей). Изучали годовой план внутренних аудитов, протоколы внутренней проверки плановых и внеплановых аудитов.

Особенности данной проверки по системе менеджмента качества включали обязательные доказательства: миссия, видение, цели, план оптимизации системы знаний и стратегии.

Обязательны в наличии, схема структуры Научной библиотеки и схема взаимодействия библиотеки с университетом, карта процессов СМК Научной библиотеки СтГАУ, SWOT-анализ, номенклатура библиотечно-информационных услуг, реестр поставщиков, список индикаторов эффективности работы, матрица ответственности.

Индикаторы эффективности работы представлялись по следующим позициям в таблицах, схемах, диаграммах:

- использование фонда по предметным областям,
- анализ структуры книговыдачи;
- оперативность обеспечения документами по МБА;
- контент наполнения медиацентра;
- техническое оснащение медиацентра;
- динамика развития веб-сайта;
- охват пользователей;
- обращаемость фондов;
- читательские приоритеты при поиске **информации**;
- использование периодических изданий;
- книгообеспеченность;

выборочное исследование отказов по выполнению требований пользователей на абонементе научной литературы;

- форма учета отказов и заявок, **принятых** отделом комплектования;
- удовлетворенность пользователя;
 - соответствие расписания работы библиотеки потребностям читателей;
- организация фонда

Цели библиотеки - это общие цели организации, общие цели структурных подразделений, инсталляции (таблицы). **Инсталляция** как следующий шаг перехода на работу в системе менеджмента качества, показывает: у нас есть цели, направленные на удовлетворенность наших пользователей, измеримые индикаторы, которые могут определить результативность наших процессов, механизмы выявления несоответствия и областей, требующих улучшений.

Система менеджмента качества должна быть простой, функциональной и отвечать потребностям нашей деятельности. СМК должна работать в рамках всей библиотеки и быть организована в соответствии с требованиями стандарта, эффективно функционировать, обеспечивая стабильное и высокое качество своих услуг. Аудиторы-ассессоры проверяли, что реально сделано, что СМК разработана, эффективно работает. Именно СМК формируют имидж библиотеки, стремящейся к улучшению качества своих услуг.

Изучая наши процессы, ассессоры смотрели **регламенты процессов** по отделам, **справки по процессам**, перечень процессов, **модели** процессов.

Процессно-ориентированный подход позволяет изменить организационную структуру библиотеки тогда, когда будут определены все процессы и взаимосвязи. Если будет процесс, а не функции, то будут видны все связи. Один процесс может проходить через несколько

отделов. Когда библиотека выходит на качественно новый уровень развития нельзя ориентироваться на прежние управленческие задачи. Результативность и эффективность СМК зависит от того, насколько она качественно документирована. Необходимо было предоставить: **нужный** документ в нужное время на нужном месте.

Особый интерес вызывали жалобы пользователей, их устранение, а главное в своем мониторинге необходимо включать кроме анкет, опросные листы для ППС и других заинтересованных лиц в услугах библиотеки,

В презентацию системы менеджмента качества Научной библиотеки СтГАУ входила Программа развития персонала. Данная программа включает цели, базовые принципы, основные направления работы с персоналом, задачи в области отбора и приема на работу, развитие кадрового потенциала, обучение и повышение квалификации персонала, деловую оценку персонала, мотивации и стимулирование персонала, приказы ректора по выплате премий сотрудникам библиотеки.

Карта работы с руководящим составом доказывает мероприятия для подготовки к работе в предполагаемой руководящей должности. Лучшим доказательством были наши свидетельства и удостоверения, полученные дистанционно и в командировках, план повышения, квалификации сотрудников, наличие новой должности руководителя электронной библиотеки, умение его работать, с ресурсами Интернет, рассылки индивидуальной информации библиографами, создание собственных баз данных.

.. Проверка подтвердила главные признаки командной работы Научной библиотеки СтГАУ, следование принципу: «Мы все вместе делаем одно дело, все что мы делаем - это процессы», Процессный

подход предполагает непрерывность управления, следуя принципу непрерывного улучшения.

Особое восхищение у ассессоров вызвали книги и журналы на иностранных, языках, большое количество выставок различной тематики на территории Научной библиотеки, комплектование отдельных тематических коллекций литературы, издание библиографических указателей.

Проверка подтвердила наличие в Научной библиотеке нормативной базы обязательных стандартов и знание международных стандартов по библиотечному делу, список которых представлен на сайте библиотеки.

Восприятие пожеланий потребителей как меры качества, командная работа и ответственность, выполнение требований потребителей, доказывали, что мы можем следовать девизу кайзен: «Что бы вы не сделали, вы можете сделать лучше». Основой качества труда является качество труда, а не техника и технология, поэтому в Научной библиотеке идет постоянное обучение всех, везде и всегда. Ассессоры видели готовность выполнять любую работу за пределами должностной инструкции, взаимозаменяемость, взаимодействие, нацеленность на общий результат.

Научная библиотека СтГАУ на практике доказала, что библиотекарь - профессия, сочетающая в себе тройственную идею: интеллектуальную, техническую и социальную. Мы принимаем нововведения и изменения, внедряя СМК. Наши изменения в задачах деятельности (новые услуги), изменения в применяемых технологиях (новое оборудование, компьютерная техника, технологические процессы), изменения в управлении (процессы принятия решений). Изменения - это главный код проверки. ,

Наши ценности, традиции, мотивы и процессы, стиль руководства, компетентность, мотивация и эффективность персонала в работе доказывали постоянное изменение и улучшение. Изменения в эффективности работы, такие как финансовые, социальные показывали изменения в престиже Научной библиотеки и университета.

Успешное функционирование СМК - это участие в непрерывном совершенствовании. Изменения, связанные с СМК, затрагивают всех сотрудников, и в движение этот процесс приводит мотивация персонала.

Дж. Джуран писал: «Сопротивление переменам смерти подобно». Обучение, совершенствование профессиональных знаний (конференции, семинары, тренинги) позволяют определить необходимую компетентность для персонала, выполняющую работу, которая влияет на качество. Ф. Кросби правильно утверждал: «Пустыня бизнеса усеяна костями тех, кто посчитал, что понимает все и перестал учиться».

Данная конференция - это еще одна программа по повышению квалификации, обмен опытом, мастерством, творчеством, инновациями. Это совершенствование профессиональных знаний. Обучение персонала является важнейшим инструментом возможности повышения потенциала человеческих ресурсов и оказывает большое влияние на формирование корпоративной культуры. Персонал - это ценность номер один. Нам необходимо говорить о сильных сторонах, что входит в СМК. И если производится независимая оценка эффективности системы управления и в целом СМК организации, научно-практические конференции утверждают новые перспективы взаимодействия и доказывают инновационные процессы в деятельности библиотек.