

Ученый секретарь
Центральной научной
библиотеки им. Я. Коласа
НАН Беларуси



СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ – ШАГ НАВСТРЕЧУ БУДУЩЕМУ!

Деятельность библиотеки находится в зависимости от информационных потребностей пользователей, следовательно, необходимо учитывать развитие этих потребностей в перспективе и стремиться превзойти ожидания. Обеспечение удовлетворенности пользователя требует от библиотек соблюдения должного уровня проведения всех видов деятельности, а это возможно только в том случае, когда сотрудники библиотеки знают, понимают и нацелены на выполнение задач, стоящих перед библиотекой.

Сегодня многие организации стремятся разработать, внедрить и сертифицировать систему менеджмента качества, что вызвано необходимостью улучшения их деятельности и повышения качества предоставляемых услуг. В Центральной научной библиотеке НАН Беларуси в 2010 г. была начата разработка системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями стандарта СТБ ISO 9001–2009 «Система менеджмента качества. Требования», и так совпало, что 2010 г. был объявлен Годом качества.

Среди первых трудностей, с которыми столкнулась библиотека, было отсутствие подготовленных специалистов, которые могли бы разрабатывать документы СМК и проводить внутренние аудиты. Для проведения внутренних аудитов нужно было подготовить аудиторов из числа высококвалифицированных специалистов библиотеки и аттестовать их. Большой проблемой являлось недопонимание сотрудниками необходимости внедрения СМК, связи индивидуальной работы и задач, стоящих перед библиотекой.

Работа по внедрению системы была начата с информирования и обучения сотрудников. Для них в библиотеке были проведены учебные семинары по изучению СТБ ISO 9001–2009 и современных подходов к организации систем менеджмента качества. Два специалиста библиотеки прошли обучение в УО «Белорусский государственный институт повышения квалификации и переподготовки кадров по стандартизации, метрологии и управлению качеством» по направлению «Внутренний аудит системы менеджмента качества». По окончании им были выданы сертификаты внутренних аудиторов. Кроме того, с целью получения специалистами практических навыков проведения внутренних проверок осуществлялись практические занятия по организации внутренних аудитов. Директором библиотеки был назначен представитель руководства по СМК, который является ответственным за разработку, внедрение, функционирование и совершенствование СМК в библиотеке. Со-

гласно плану, определившему сроки по внедрению системы в деятельность библиотеки, сотрудники Центральной научной библиотеки НАН Беларуси приступили к разработке документов СМК.

Документация системы менеджмента качества должна включать: документально оформленное заявление о политике и целях в области качества; руководство по качеству; документированные процедуры и записи, требуемые стандартом СТБ ISO 9001–2009; документы, включая записи, определенные организацией как необходимые для обеспечения результативного планирования, осуществления процессов и управления ими [4, с. 2].

В библиотеке была разработана политика в области качества, определены цели и задачи, которые измеримы и согласованы с данной политикой [4, с. 4]. Политика в области качества была утверждена директором библиотеки и доведена до сведения специалистов. Это было сделано для достижения единого понимания всеми сотрудниками библиотеки задач в области качества.

При разработке системы менеджмента качества учитывалась, прежде всего, одна из важнейших задач в деятельности Центральной научной библиотеки НАН Беларуси, состоящая в повышении качества информационно-библиотечных услуг. Система должна приносить практическую пользу библиотеке и способствовать ее деятельности по всем направлениям.

Для того, чтобы организация функционировала результативно, она должна определить и управлять многочисленными связанными между собой видами деятельности. Деятельность или совокупность видов деятельности с использованием ресурсов, управляемых с целью преобразования входов в выходы, могут рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса является непосредственным входом следующего процесса. Применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов, направленный на получение желаемого результата, могут считаться «процессным подходом» [4, с. 5]. Именно поэтому при разработке и внедрении СМК в Центральной научной библиотеке НАН Беларуси основывались на процессном подходе.

Его суть заключается в том, что выполнение каждой работы рассматривается как процесс, а функционирование библиотеки – как цепочка взаимосвязанных процессов, необходимых для оказания услуг.

Преимуществом процессного подхода, который всегда применялся в деятельности Центральной научной библиотеки НАН Беларуси, является то, что он позволяет

рассматривать все технологические процессы, которые осуществляются в библиотеке во взаимодействии.

Внедренная в работу система менеджмента качества Центральной научной библиотеки НАН Беларуси организована в виде четырех процессов, определяющих основные виды производственной деятельности, реализуемые структурными подразделениями библиотеки: «Управление деятельностью», «Формирование библиотечного фонда и информационных ресурсов», «Организация и выполнение информационных услуг», «Организация и выполнение научно-исследовательских работ».

Для каждого процесса был определен руководитель, а также определены цели процессов; ресурсы и информация, необходимые для их функционирования; поставщики входных данных и ресурсов; потребители результатов деятельности процессов и их выходных данных; критерии оценки результативности процессов и методики их мониторинга; измерения и анализа; мероприятия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов. Для каждого процесса были определены также вспомогательные виды деятельности, обеспечивающие его функционирование, в том числе предоставление необходимых ресурсов. Все процессы СМК описаны картами процессов и соответствующими стандартами организации.

В каждом стандарте, описывающем деятельность, осуществляемую в рамках функционирования процесса, предусмотрен раздел 6 «Оценка функционирования деятельности», в котором установлены методика и критерии оценки результативности деятельности, а также определена форма отчетности о его результативности.

Обязательными документированными процедурами, требуемыми СТБ ISO 9001, являются Управление документацией, Управление записями, Управление несоответствиями, Внутренние аудиты, Корректирующие действия, Предупреждающие действия.

Система менеджмента качества Центральной научной библиотеки НАН Беларуси содержит 19 документированных процедур.

Преимуществами от внедрения системы менеджмента качества являются: наглядность процессов, концентрация усилий на наиболее существенном, то есть обеспечении постоянного качества оказываемых услуг. Разработанные стандарты также помогут и вновь принятому сотруднику быстро ознакомиться, с тем, в каких процессах он задействован, с кем должен контактировать и кому по технологической цепочке должен передать результат своей работы.

Задача повышения качества создаваемых и предлагаемых информационно-библиотечных услуг должна выполняться постоянно, опережая потребности пользователя. Руководству библиотеки необходимо тщательно проводить анализ и предпринимать необходимые корректирующие и предупреждающие действия.

В Центральной научной библиотеке НАН Беларуси система менеджмента качества внедрена с 01.12.2010 г. (приказ директора от 01.12.2010 № 45). Следующим шагом стала подача заявки на проведение сертификационного аудита на соответствие системы менеджмента качества требованиям стандарта СТБ ISO 9001–2009. Одним из условий сертификации является проведение внутренних аудитов. В библиотеке была разработана программа внутренних аудитов системы менеджмента качества на 2011 г., согласно которой осуществляется проверка функционирования системы. При разработке годовой программы внутренних аудитов внутренние проверки СМК планировались таким образом, чтобы в течение трех лет каждое подразделение организации, а

также каждая процедура СМК были проверены не менее одного раза. При составлении программы внутренних аудитов были определены цели внутреннего аудита, критерии оценки, область внутреннего аудита и примерные сроки его проведения.

Целью внутреннего аудита является оценка качества деятельности в целом по библиотеке и на отдельных проверенных участках. К моменту сертификации были проведены два внутренних аудита. По результатам внутренних аудитов были оформлены контрольные листы, протоколы несоответствий и отчеты по аудиту.

Сертификационный аудит библиотеки был назначен на апрель 2011 г. и по его итогам библиотека получила сертификат соответствия, удостоверяющий, что система менеджмента качества Центральной научной библиотеки НАН Беларуси по предоставлению информационно-библиотечных услуг и проведению научно-исследовательской работы в области библиотекосведения, библиографосведения, истории книги и информационной деятельности соответствует требованиям СТБ ISO 9001–2009.

Внедрение СМК позволяет повысить эффективность деятельности всей библиотеки, в том числе эффективность предоставляемых информационно-библиотечных услуг, развитие корпоративной культуры, конкурентоспособное качество предоставления библиотечных услуг. Возрастает также и ответственность руководителей высшего и среднего звена.

Сертификация СМК сама по себе не способна обеспечить улучшение качества предоставляемых услуг, но посредством постоянного мониторинга, анализа и корректировки приводит к его повышению.

ЛИТЕРАТУРА

1. Дрешер, Ю. Н. Разработка и формирование системы управления качеством в Республиканском медицинском библиотечно-информационном центре Татарстана / Ю. Н. Дрешер // Библиотековедение. – 2011. – № 1. – С. 36–41.
2. Дубко-Пивницкая, И. В. Диверсификация управления: опыт внедрения системы менеджмента качества в научной библиотеке УО «ПГУ» / И. В. Дубко-Пивницкая, М. Н. Шуханкова // Библиотеки в информационном пространстве : проблемы и тенденции развития [Электронный ресурс] : II Междунар. науч. конф. молодых ученых и специалистов, Минск, 16 февр. 2010 г. / Нац. акад. наук Беларуси, Центр. науч. б-ка им. Я. Коласа; редкол.: Н. Ю. Березкина (отв. ред.) [и др.]. – Электрон. текстовые дан. и прогр. (256 Мб). – Минск, 2010. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).
3. Размарилова, Н. И. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в Научно-технической библиотеке Томского политехнического университета на основе международного стандарта ИСО 9001–2000 / Н. И. Размарилова // Библиотеки и ассоциации в меняющемся мире: новые технологии и новые формы сотрудничества. тр. конф., Судак [и др.], Авт. Респ. Крым, Украина, 7–15 июня 2003 г.: [в 3 т.]. – Москва, 2003. – Т. 3. – С. 930–932.
4. Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ISO 9001–2009. – Введ. 20.02.09. – Минск: Госстандарт, 2009. – 32 с.
5. Хомутова, Р. В. Опыт внедрения системы менеджмента качества в библиотечном деле / Р. В. Хомутова // Электронная библиотека [Электронный ресурс] / Удмурт. гос. ун-т. – 2009. – Режим доступа: <http://elibrary.udsu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/768/homutova.rf?sequence=1>. – Дата доступа: 25.07.2011.

Summary

This article presents the experience of implementing the quality management system in the operations of the Central Science Library of the National Academy of Sciences of Belarus.