

## Система менеджмента качества. Практика работы

Фактор качества становится все более значимым в нашем государстве и повседневной деятельности. Попытки достичь достойного уровня жизни заставляют обращаться к лучшему отечественному и зарубежному опыту как источнику новых, прорывных идей в области улучшения качества продукции и услуг, качества управления организацией. В этой связи предлагается новая рубрика, в рамках которой мы поделимся опытом в новой инновационной сфере деятельности – построении системы менеджмента качества (СМК) в российских библиотеках.

Научно-техническая библиотека Томского политехнического университета накопила практический опыт построения и функционирования СМК. В декабре 2003 года библиотека получила сертификат на соответствие предоставляемых библиотечно-информационных услуг требованиям МС ИСО 9001:2000. Сертификационный аудит проводился компанией NQA (National Quality Assurance), одной из ведущих в мире в сфере международной сертификации, по программе, включающей все разделы стандарта.

С самого начала мы были открыты для наших партнеров и коллег. Активно оказывались индивидуальные консультации, читались доклады на конференциях, проводились круглые столы и семинары, как в Томске, так и в других городах, Санкт-Петербурге, Судаче, Звенигороде, Красноярске, Новосибирске, Пскове, Ханты-Мансийске. Но при постоянных положительных отзывах слушателей всегда звучали сожаления о том, что не хватает рассмотрения практических вопросов. В открывающейся рубрике хочется восполнить этот пробел, остановиться на проблемах внедрения и функционирования СМК, предупредить о подстерегающих сложностях, возможных ошибках, ответить на конкретные накопившиеся вопросы, проконсультировать по кажущимся мелким аспектам, о которых больше не у кого спросить.

Пишите мне, Чуприковой Наталье Трофимовне, по адресу [ntch@lib.tpu.ru](mailto:ntch@lib.tpu.ru), мы всегда ответим.

В ближайших номерах будут рассмотрены вопросы:

- С чего начать
  - Как провести предварительный анализ деятельности библиотеки
  - На что обратить внимание при мотивации персонала
  - Что должна обеспечивать система информирования
  - Как выделить основные процессы
  - Как построить карту процесса
  - Какие основные ошибки при описании процессов
  - Какие редакторы применяются для моделирования
  - Какая степень детализации целесообразна при моделировании
  - .....
- Список вопросов готов к продолжению.

Сегодня я хочу рассмотреть мотивационный аспект.

- Зачем нужна СМК библиотеке?

Библиотеки приходят к необходимости построения СМК разными путями.

Это может быть решение принятое вышестоящим органом, например вузом, как в нашем случае. Какой вариант построения системы будет выбран – решать вузу. В любом случае руководство библиотеки должно осознавать:

- Надо ли что-то менять к лучшему в деятельности библиотеки
- Имеются ли человеческие ресурсы, готовые это сделать

Если на эти вопросы будет положительный ответ, то стоит однозначно разрабатывать и внедрять систему менеджмента качества. Стремление к совершенству – главный двигатель развития организации.

На рынке информационных услуг сейчас конкуренция со стороны различных интернет-структур огромная, поэтому перед библиотеками встает задача повышения конкурентоспособности путем развития системы обеспечения качества их деятельности и предоставляемых услуг. Только в этом случае удовлетворенный читатель не покинет библиотеку. Ни одна библиотека сейчас уже не может себе позволить не иметь определенных целей, направленных на удовлетворение требований пользователей, выполнять ненужную работу или работать неэффективно, некачественно.

Какие же преимущества получает библиотека при создании СМК?

- Совершенствуется система управления библиотекой.
- Совершенствуются технологические процессы, отсюда повышается их результативность.
- Создается единая система документации.
- Повышается заинтересованность в работе каждым сотрудником, достигается максимальная реализация их возможностей.
- Обеспечивается непрерывность процесса обучения и повышения квалификации.
- Формируется привлекательный имидж библиотеки и библиотекаря, что совсем немаловажно.

В результате библиотека получает конкурентные преимущества при участии в международных проектах, грантах.

В случае получения сомнительного ответа на поставленные вопросы, следует подумать о применении отдельных элементов СМК. Ведь явно отрицательного ответа быть не может. Кто добровольно не хочет развиваться и процветать? Даже если библиотека не ставит своей задачей сертификацию СМК, внедрение системы или ее отдельных элементов дает значительные преимущества в работе.

Автор: Чуприкова Наталья Трофимовна, главный библиотекарь-технолог Научно-технической библиотеки Томского политехнического университета, сертифицированный «менеджер по качеству» и «внутренний аудитор по качеству».