

## **Внедрение системы менеджмента качества в библиотеке – не дань моде, а жизненная необходимость**

Последние месяцы года – это время, когда все мы подводим итоги года уходящего, строим планы на будущее. Не является исключением и наша библиотека. С какими же итогами Научная библиотека УлГТУ вступит в новый, 2007 год? Изменились ли приоритеты в развитии библиотеки на ближайшие годы?

В настоящее время НБ УлГТУ является одной из крупнейших библиотек не только г. Ульяновска, но и Поволжского региона. Ее фонд составляет свыше 1 млн. 200 тыс. экземпляров изданий – это многоотраслевой фонд отечественной и иностранной литературы, включающий в себя книжные и периодические издания, специальные виды технической и патентной документации, издания на машиночитаемых носителях информации. Ежегодно в НБ поступает свыше 40 тыс. экземпляров книг, журналов и электронных изданий, число читателей превышает 16 тыс. человек, число посещений – около 500 тыс. в год, книговыдача – свыше 1 млн. изданий в год. В библиотеке есть 35 компьютеров, объединенных в локальную библиотечную сеть, имеющую выход в сеть университета и Интернет. Создан и регулярно обновляется сайт библиотеки в Интернет (<http://lib.ulstu.ru>) и Интранет (<http://lib.ustu>).

В XXI век библиотека нашего вуза, как и другие вузовские библиотеки России, вступила, так сформулировав свою главную цель и перспективы развития: «Создать современный уровень информационного обеспечения образовательной и научной деятельности университета на основе внедрения многофункциональной автоматизированной библиотечно-информационной системы и расширения оперативного доступа пользователей НБ к максимально широкому кругу информационных ресурсов с предоставлением разнообразного спектра сервисных услуг».

К 2006 году многие библиотеки российских вузов эту задачу выполнили. Современными стали считаться те библиотеки, которые:

- имеют свободный оперативный доступ к максимальному объему информационных ресурсов для всех пользователей;
- могут предоставить полную информацию по всем видам источников, в том числе и электронных;



На межвузовской конференции «Управление качеством библиотечных процессов»

- обеспечивают устойчивую и качественную работу всего комплекса информационно-библиографического обслуживания на основе автоматизации традиционных процессов, внедрения новых информационных технологий, интенсивного технического оснащения.

Выполнили ли мы эту задачу? Только частично, а между тем жизнь не стоит на месте: глобальные перемены в мире, повсеместное внедрение новых информационных технологий, усиление конкуренции на рынке информационных услуг поставили общество перед новой проблемой – проблемой качества продукции и услуг. Конечно, в каком-то смысле система качества уже есть и была всегда – это должностные инструкции, аттестация кадров, нагрузка, нормы и нормативы времени на выполнение определенного вида работ. Но особенно остро вопрос о качестве продукции и услуг встал сегодня. Это объясняется прежде всего:

1. сильным отставанием по вопросам качества от западных стран;
2. вхождением в Болонский процесс;
3. внедрением новых услуг и модернизацией существующих;
4. повышением конкуренции на рынке информационных услуг (развитие Интернета, книжного рынка);
5. образованием мирового информационного пространства;
6. корпоративным взаимодействием библиотек, использованием корпоративных технологий и сервисов.

Во всем мире качеству уделяется огромное внимание, недаром в 2000 году был утвержден международный стандарт ИСО 9001:2000, позволяющий наиболее эффективно внедрять систему менеджмента качества (СМК) и затем оценивать с помощью процедуры сертификации уровень этой системы. Получение организацией подобного сертификата подтверждает эффективное функционирование СМК, обеспечивающей стабильное и высокое качество продукции или услуг организации. Это не только престижно, во многих случаях – это вопрос выживания в условиях жесткой конкуренции.

Что же необходимо сделать для успешного внедрения системы менеджмента качества в организации и, соответственно, успешного прохождения процедуры сертификации? В первую очередь необходима мотивация, коллектив должен понимать: для чего необходимо внедрить СМК, к чему это приведет. Кроме того, необходимо:

1. Обучить и подготовить персонал организации.
2. Иметь четко выстроенную систему управления.
3. Разработать четкий и продуманный стратегический план.
4. Использовать единые стандарты и форматы, влияющие на качество процессов.
5. Применять инновационные решения в работе.

СМК позволит:

1. Успешно работать в корпорации.
2. Сформировать имидж библиотеки.
3. Снизить брак в работе.
4. Использовать маркетинг как способ выяснить, какие должны быть услуги, что нужно пользователю.

Не осталась в стороне от данных процессов и наша библиотека. В 2006 году перед библиотекой как структурным подразделением УлГТУ, была поставлена задача внедрения системы менеджмента качества в практику работы библиотеки и подготовки к сертификации университета. В этих условиях библиотека должна определить цели, направленные на удовлетворение запросов потребителей, она должна работать как

хорошо управляемая система, которая гарантирует качество библиотечно-информационных услуг и непрерывное совершенствование своих процессов.

Что же такое качество? Как мы его понимаем? Существует большое количество разнообразных определений качества продукции или услуг, мы приведем только одно: «это продукция, выпущенная с очень высокими стандартами или услуга, предоставленная на высоком уровне ». Качество для нас – это удовлетворенность пользователя, если он получит то, что нужно, там, где нужно и так, как нужно.

С чего же начали мы в библиотеке? С мотивации и обучения сотрудников, они должны понять, что же такое СМК, что необходимо сделать, чтобы достичь поставленных целей. Сначала на курсы по СМК в Казанский государственный университет была направлена А.Г. Блохина (заведующая абонементом научной литературы), затем на курсы, организованные нашим университетом (преподаватель М.В.Самсонова), было направлено 7 человек. Кроме того, в начале ноября этого года Е.С. Синдюкова приняла участие в трехдневном научно-практическом семинаре «Система менеджмента качества в вузовской библиотеке», организованном библиотекой Томского политехнического университета. Научная библиотека ТПУ – первая библиотека России, получившая международный сертификат соответствия системы менеджмента качества требованиям МС ИСО 9001:2000 в области предоставления информационно-библиотечных услуг.

Все это позволило нашей библиотеке четко определить приоритеты развития, разработать цели и последовательность действий. Конечно, мы еще только в начале пути, но теперь имеем четкое представление о том, куда мы должны идти.

Таким образом, подводя итоги года уходящего и разрабатывая планы развития библиотеки, мы заявляем, что достижение высокого качества нашей работы – это не дань конъюнктуре, а приоритетное направление деятельности библиотеки. Для того, чтобы не только выжить в сегодняшней ситуации, но и повысить свой социальный статус, библиотеке мало преодолеть финансовые трудности. Главное – перестроить свою работу на благо потребителя, а в конечном счете – на благо себе на основе применения менеджмента качества, усвоив философию качества и методы самооценки деятельности.

*Елизавета Сергеевна Синдюкова, заместитель директора НБ по автоматизации  
Александра Геннадьевна Блохина, заведующая абонементом научной литературы*