

МАРИНА ПЕТРОВНА ЛАЗЕРКО  
Центральная научная библиотека имени Якуба Коласа  
Национальной академии наук Беларуси

## Система менеджмента качества Центральной научной библиотеки НАН Беларуси

**Ключевые слова:** система менеджмента качества; стандарт; политика в области качества; процессный подход; внутренний аудит; дни качества.

**Esminiai žodžiai:** kokybės vadybos sistema; standartas; kokybės politika; procesinis požiūris; vidaus auditas; kokybės dienos.

**Keywords:** quality management system; standard; quality policy; process-based approach; internal audit; days of quality.

Центральная научная библиотека с 1990 г. является научно-исследовательским учреждением в области библиотекovedения, библиографоведения, истории книги и информационной деятельности. В 2011 г. она прошла аккредитацию в качестве научной организации. В то же время библиотека – одно из головных учреждений в Республике Беларусь, осуществляющее информационно-библиотечное обслуживание ученых и специалистов.

Деятельность библиотеки зависит от информационных потребностей пользователей, следовательно, необходимо учитывать развитие этих потребностей в перспективе и стремиться превзойти ожидания. В связи с этим в Центральной научной библиотеке НАН Беларуси была разработана система менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями стандарта СТБ ISO 9001:2009 «Система менеджмента качества. Требования».

Целью разработки и внедрения СМК являлось обеспечение высокого качества информационно-библиотечного обслуживания, а также максимальное удовлетворение запросов пользователей. В связи с этим были изучены основные направления деятельности библиотеки и разработана Политика в области менеджмента качества, направленная на оперативное обеспечение потребителей научной информацией и совершенствование системы информационно-библиотечного обслуживания на основе изучения их информационных потребностей.

Соблюдение должного уровня проведения всех видов деятельности библиотеки возможно только в том случае, когда сотрудники библиотеки знают и понимают задачи, стоящие перед ней, нацелены на их выполнение.

Работа по внедрению системы началась с информирования и обучения сотрудников. В библиотеке были проведены учебные семинары по изучению СТБ ISO 9001:2009 и сов-

ременных 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 они получили сертификаты внутренних аудиторов. Кроме того, с целью приобретения 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.

В Центральной научной библиотеке НАН Беларуси система менеджмента качества была внедрена 1 декабря 2010 г. По итогам сертификационного аудита 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 библиотечного дела, библиографического дела, истории книги и информационной деятельности соответствует требованиям СТБ ISO 9001:2009.

Получение данного сертификата подтверждает высокий уровень оказываемых библиотекой услуг и проводимых исследований.

Рассматривая внедренную в библиотеку систему, отметим, что для того, чтобы организация функционировала результативно, она должна управлять многочисленными, связанными между собой видами деятельности. Деятельность или совокупность видов деятельности с использованием ресурсов, управляемая с целью преобразования входов в выходы, может 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, может считаться «процессным подходом». [1, с. V].

Именно поэтому при разработке и внедрении СМК в Центральной научной библиотеке НАН Беларуси за основу был взят процессный подход.

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 взаимодействующие технологические процессы, которые осуществляются в библиотеке.

СМК, внедренная в работу Центральной научной библиотеки НАН Беларуси, организована в виде четырех процессов, определяющих основные виды производственной и научной 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; критерии измерения и анализа; мероприятия, необходимые для достижения запланирован-

ных результатов и постоянного улучшения процессов. Для каждого процесса также были определены вспомогательные виды деятельности, обеспечивающие его функционирование, в т. ч. 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» [1].

СМК содержит 19 документированных процедур. основополагающим стандартом библиотеки, описывающим систему менеджмента качества библиотеки в соответствии с требованиями стандарта СТБ ISO 9001 «Система менеджмента качества. Требования», является «Руководство по качеству».

В библиотеке «Руководство по качеству» предназначено для использования в качестве обязательного организационно-методического документа сотрудниками всех структурных подразделений, в том числе при проведении внутренних аудитов СМК и при обучении персонала. Кроме того, была разработана политика в области качества, определены цели и задачи в области качества. Политика в области качества также утверждена директором библиотеки и доведена до сведения всех специалистов.

Внедренная система должна приносить практическую пользу библиотеке и способствовать улучшению ее деятельности по всем направлениям.

Преимуществами от ее внедрения являются: наглядность процессов, концентрация усилий на наиболее существенном, т.е. обеспечении постоянного качества оказываемых услуг, повышение ответственности руководителей высшего и среднего звена. Кроме того, разработанные стандарты помогают принятому сотруднику быстрее ознакомиться с тем, в каких процессах он задействован, с кем должен контактировать, и кому по технологической цепочке должен передавать результат своей работы.

Внедрение СМК позволяет выстроить систему контроля, оценить результативность деятельности структурных подразделений, что способствует повышению эффективности деятельности всей библиотеки.

Центральная научная библиотека НАН Беларуси для контроля качества информационно-библиотечных услуг, оказываемых библиотекой, использует такие формы контроля, как внутренние аудиты и проведение Дней качества.

В библиотеке каждый год разрабатывается программа внутренних аудитов системы менеджмента качества, 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 определяются цели внутреннего аудита, критерии оценки, область внутреннего аудита и примерные сроки его проведения.

При внутреннем аудите оценивается результативность и эффективность работы библиотеки. Основная его цель – выявление несоответствий (недостатков) в работе библиотеки. Главная задача аудита – не определение виновных и их наказание, а выявление и устранение недостатков в работе. В 2011 г. было проведено 6 внутренних аудитов.

Основной задачей проведения Дней качества является сбор и анализ соответствующих данных с целью оценки качества работы структурных подразделений, разработки действий по повышению качества предоставляемых информационно-библиотечных услуг, улучшению процессов СМК.

В библиотеке ежемесячно проводятся Дни качества. На них заслушиваются отчеты руководителей структурных подразделений о проводимой в области качества работе, отчет представителя руководства по СМК о результатах функционирования системы качества и разрабатываются рекомендации по повышению качества информационно-библиотечных услуг, а также рассматриваются материалы внутренних аудитов и разрабатываются рекомендации по мероприятиям, направленным на устранение причин выявленных недостатков.

Проведение в библиотеке внутренних аудитов, Дней качества дает возможность получения объективных данных, относящихся к необходимости выявления, снижения, устранения и, особенно, предупреждения несоответствий. Результаты проверок используются руководством для улучшения деятельности библиотеки.

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

#### ССЫЛКИ

1. *Системы менеджмента качества*. Требования: СТБ ISO 9001:2009. Введ. 20.02.09. Минск: Госстандарт, 2009. 32 р.