

ния при минимальном бюджете. Применение этого метода стало возможным благодаря сотрудничеству с интернет-порталом TUT.BY.

Таким образом, для комплексного позиционирования и продвижения своей интеллектуальной продукции и услуг в Интернете ЦНБ НАН Беларуси использует сегодня как привычные интернет-технологии, так и средства Web 2.0. Различные методы продвижения библиотеки позволяют более эффективно выстраивать взаимодействие с пользователями, более полно удовлетворять их потребности и способствуют укреплению имиджа библиотеки в обществе как современного информационного учреждения, играющего важную роль в развитии образования, науки и культуры.

Список использованных источников

1. *Гурьев Д. А.* Поисковое продвижение шаг за шагом / Д. А. Гурьев, С. Г. Царик. – Минск : БелАниГал, 2008. – 192 с.
2. *Дьяков А. В.* Социально-сетевой маркетинг – новый инструмент стимулирования сбыта / А. В. Дьяков, А. В. Дьякова // Практический маркетинг. – 2009. – № 10. – С. 3–17.
3. Оптимизация сайта под социальные сети // Википедия. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/SMO>. – Загл. с экрана.
4. *Акулич И.* Концепция интернет-маркетинга / И. Акулич, В. Голик // Наука и инновации. – 2010. – № 2. – С. 62–66.

УДК 027.2 (476):005.6

М. П. Лазерко,

ученый секретарь ЦНБ НАН Беларуси

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ЦЕНТРАЛЬНОЙ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ НАН БЕЛАРУСИ

В статье представлен опыт внедрения системы менеджмента качества в деятельность Центральной научной библиотеки Национальной академии наук Беларуси.

Ключевые слова: система менеджмента качества, стандарт, политика в области качества.

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.

Keywords: quality management system, standard, quality policy.

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 задачи, стоящие перед библиотекой и нацелены на их выполнение.

В настоящее время 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».

Среди первых трудностей, с которыми столкнулась библиотека, было отсутствие подготовленных специалистов, которые могли бы проводить внутренние аудиты. Для проведения внутренних аудитов нужно было подготовить аудиторов из числа высококвалифицированных специалистов библиотеки и аттестовать их.

Работа по внедрению системы была начата с информирования и обучения сотрудников. Для них в библиотеке были проведены учебные се-

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

Документация СМК должна включать: документально оформленные заявления о политике и целях в области качества; руководство по качеству; документированные процедуры и записи в соответствии со 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 в области качества, которые измеримы и согласованы с политикой в области качества [4, с. 4]. Политика в области качества была утверждена директором библиотеки и доведена до сведения специалистов библиотеки.

При разработке СМК 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, направ-

ленный на получение желаемого результата, могут считаться «процессным подходом» [4, с. V].

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 СМК 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; критерии 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 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».

Система менеджмента качества Центральной научной библиотеки НАН Беларуси 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».

«Руководство по качеству» предназначено для использования в качестве обязательного организационно-методического документа СМК в библиотеке сотрудниками всех структурных подразделений, в том числе при проведении внутренних аудитов СМК и при обучении персонала.

В Центральной научной библиотеке НАН Беларуси система менеджмента качества была внедрена 1 декабря 2010 г. 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 год, 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. Ко времени сертификации были проведены два внутренних аудита, по результатам которых 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 библиотекостроения, библиографостроения, истории книги и информационной деятельности соответствует требованиям СТБ ISO 9001–2009.

Преимуществами от внедрения системы менеджмента качества являются: наглядность процессов, концентрация усилий на обеспечении постоянного качества оказываемых услуг; оперативность ознакомления с технологической цепочкой вновь принятых на работу сотрудников; повышение эффективности деятельности всей библиотеки, в том числе в области информационно-библиотечных услуг; развитие корпоративной культуры; рост ответственности руководителей высшего и среднего звена.

Центральная научная библиотека НАН Беларуси для контроля качества информационно-библиотечных услуг, оказываемых библиотекой,

использует такие формы контроля, как внутренние аудиты и проведение Дней качества.

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

Дни качества направлены на совершенствование и улучшение качества оказываемых информационно-библиотечных услуг. Дни качества проводятся в библиотеке ежемесячно. На них заслушиваются отчеты руководителей структурных подразделений о проводимой работе в области качества, 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.

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.

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.

Список использованных источников

1. Дрешер Ю. Н. Разработка и формирование системы управления качеством в Республиканском медицинском библиотечно-информационном центре Татарстана / Ю. Н. Дрешер // Библиотекостроение. – 2011. – № 1. – С. 36–41.
2. Дубко-Пивницкая И. В. Диверсификация управления: опыт внедрения системы менеджмента качества в научной библиотеке УО «ПГУ» [Электронный ресурс] / И. В. Дубко-Пивницкая, М. Н. Шуханкова // Библиотеки в информационном пространстве: проблемы и тенденции развития : 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.], Автоном. Республика Крым, Украина, 7–15 июня 2003 г. : [в 3 т.] / [М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – М., 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 [Электронный ресурс] // Электронная библиотека / Удмурт. гос. ун-т. – 2009. – Режим доступа : <http://elibrary.udsu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/768/homutova.rtf?sequence=1>. – Дата доступа: 25.07.2011.

БИБЛИОТЕЧНАЯ ПРОФЕССИЯ