

**Сертификация системы менеджмента качества в Научной библиотеке
Ставропольского государственного университета**
**Certifying Quality Management System at Stavropol
State University Scientific Library**

О. С. Аникеева

Научная библиотека Ставропольского государственного университета, Ставрополь, Россия

Olga Anikayeva

Stavropol State University Scientific Library, Stavropol, Russia

Ставропольский государственный университет – многопрофильный вуз классического типа, одной из главных задач которого является обеспечение регионального и общероссийского экономического и социального комплекса высококвалифицированными специалистами. В последние годы вузу удалось выйти на качественно новый этап развития, связанный с интеграцией СГУ в научно-образовательную парадигму, внедрением в образовательный процесс наукоемких технологий, созданием уникального интеллектуально-информационного комплекса научной библиотеки, открытием учебно-научных центров совместно с рядом структурных подразделений РАН¹.

В целях обеспечения качества подготовки специалистов в университете с 2005 года проводится работа по формированию, внедрению и подготовке к сертификации системы менеджмента качества по программе ISO 9001:2000.

Созданы руководящие органы по разработке и внедрению системы менеджмента качества: центр менеджмента качества, координационный совет, рабочая группа, назначен уполномоченный по качеству. В университете введена система внутреннего аудита.

В соответствии с разработанной схемой процессов системы менеджмента качества были выделены основные процессы, поддерживающие и процессы менеджмента. Целью реализации данной системы является удовлетворение потребностей потребителя в соответствии с его запросами.

В качестве основных процессов выделены процесс обучения, воспитания и трудоустройства.

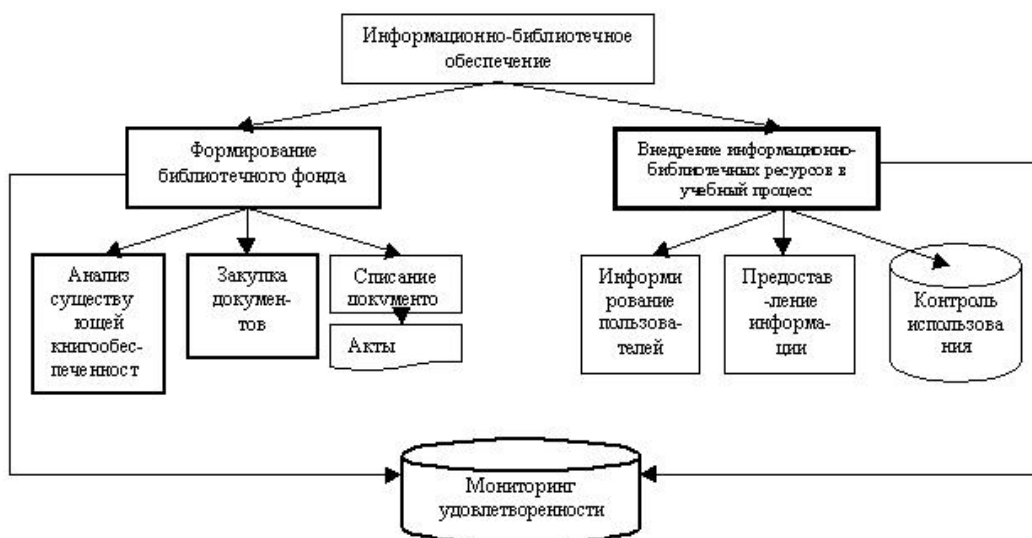
Библиотека была включена в поддерживающие процессы под названием «Информационно-библиотечное обеспечение». Процесс «Информационно-библиотечное обеспечение» проводится с целью обеспечения каждого обучающегося учебно-методической литературой и методическими пособиями, необходимыми для осуществления образовательного процесса по всем дисциплинам профессиональных образовательных программ в соответствии с требованиями государственных образовательных программ. Библиотека университета удовлетворяет требованиям Примерного положения «О формировании фондов библиотеки высшего учебного заведения», утвержденного приказом Министерства образования от 27.04.2000г. № 1246.

Процесс «Информационно-библиотечное обеспечение» включает в себя:

- формирование библиотечного фонда;
- внедрение информационно-библиотечных ресурсов в учебный процесс.
- мониторинг удовлетворенности пользователей.

Последовательность реализации этапов процесса «Информационно-библиотечное обеспечение» соответствует блок-схеме:

¹ Шаповалов В.А. «Образование нового тысячелетия».



На схеме жирной рамкой выделены те процессы, которые вынесены для отдельного рассмотрения. Так, формирование библиотечного фонда включает в себя анализ существующей книгообеспеченности учебного процесса, закупку и списание документов. В свою очередь каждый из этих подпроцессов также был проработан и представлен в виде схемы.

В качестве ресурсов в данном процессе выступают сотрудники библиотеки, материально-техническая база, документы и электронные ресурсы, в качестве нормативно-технической базы – закон о библиотечном деле¹, положение о НБ СГУ, приказы Министерства образования Российской Федерации^{2,3}, устав СГУ, ГОСТы, договоры, должностные инструкции и т.д.

Целью внедрения стратегического менеджмента качества является осуществление политики вуза в области качества и потребности пользователей (персонал университета, ППС и обучаемые). Его итогом должны стать созданные условия библиотечной работы, соответствующие ГОСТам и удовлетворяющие требованиям потребителей.

Данный процесс должен соответствовать следующим критериям:

Качество формирования библиотечного фонда учебной и научной литературой.

Наличие в фондах поступивших документов.

Библиографическое информирование пользователей.

Удовлетворенность потребителей качеством деятельности и услуг библиотеки

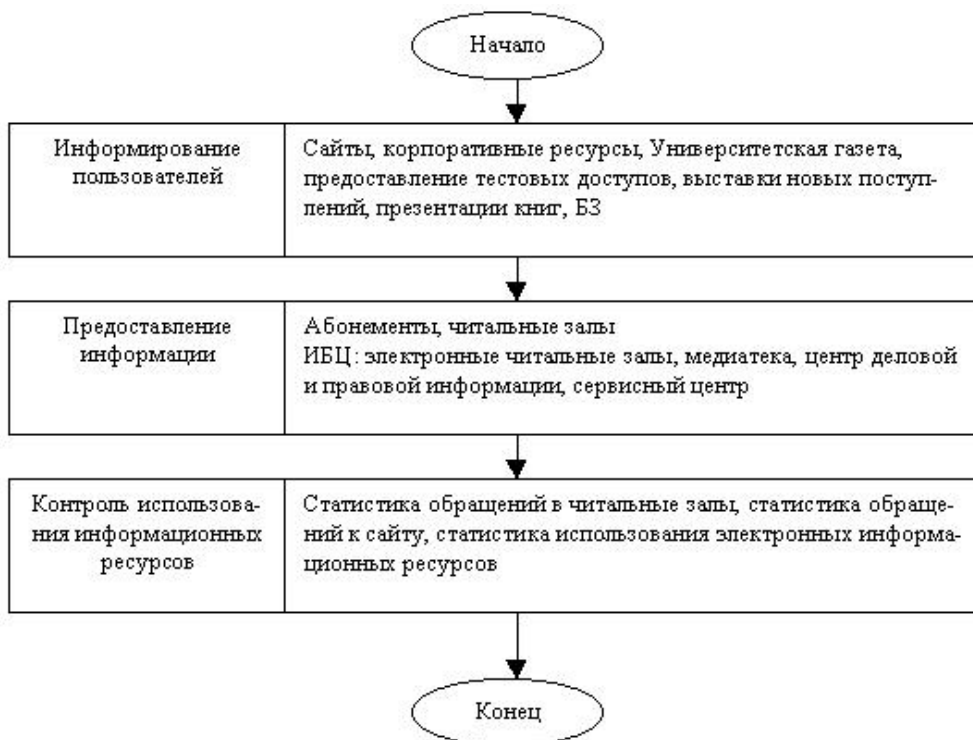
Внедрение информационных ресурсов состоит из информирования пользователей, предоставления информации и контроля использования информационных ресурсов. На схеме он выглядит так:

¹ «Федеральный Закон Российской Федерации о библиотечном деле» от 29.01.1994г. № 78-ФЗ.

² Министерство образования Российской Федерации. Приказ «Об утверждении Примерного положения о формировании фондов библиотеки высшего учебного заведения» от 27.04.2000г. № 1246.

³ Министерство образования Российской Федерации. Приказ «Об утверждении минимальных нормативов обеспеченности высших учебных заведений учебной базой в части, касающейся библиотечно-информационных ресурсов» от 11.04.2001г. № 1623.

Внедрение информационно-библиотечных ресурсов в учебный процесс



Как видно из первой схемы, все процессы сходятся на мониторинге удовлетворенности потребителей. Удовлетворенность потребителей определяется путем поддержки благоприятного имиджа библиотеки, улучшения качества библиотечного фонда и каталога, обеспечения доступности документов и совершенствования процесса обслуживания пользователей. Для проведения мониторинга удовлетворенности потребителей в штат научной библиотеки была введена должность менеджера для выполнения следующих функций: мониторинг удовлетворенности читателей услугами, предоставляемыми в читальных залах; мониторинг востребованности информационных ресурсов с последующим включением их в сферу услуг центра; изучение и внедрение вновь появляющихся электронных ресурсов с целью доукомплектования фондов медиатеки и центра деловой и правовой информации; разработка и внедрение новых платных услуг.

Мониторинг удовлетворенности потребителей можно представить в виде схемы:

Мониторинг удовлетворенности потребителей

Определение удовлетворенности пользователей	
Имидж библиотеки	Корпоративное сотрудничество Охват пользователей Удобный распорядок дня Общее количество фонда
Качество библиотечного фонда	Количество новых поступлений Доступ к удаленным электронным ресурсам Своевременное обновление устарев-
Качество каталога	Наличие поиска по рубрикам и
Доступность документов	Своевременное комплектование Оперативность обработки документов Время доставки документов Наличие МБА и ЭДД
Обслуживание пользователей	Наличие информационно-справочной службы Обслуживание удаленных пользователей Взаимодействие с пользователями

Таким образом, разработка и внедрение процедуры стратегического менеджмента качества в работу библиотеки позволило администрации более целостно взглянуть на процессы, происходящие в библиотеке. Пересмотр всех этапов работы послужил толчком в стремлении к распространению информации, удовлетворению потребностей пользователей в получении информации, повышению качества обслуживания, развитию привлекательного имиджа библиотеки при реализации университетом профессиональных и дополнительных образовательных программ и проведении научных исследований.