




Стандарт ISO 9001:2008 в вузовской библиотеке

Опыт работы
Научно-технической библиотеки
Томского политехнического университета

Томск - 2011



«Нужно бежать со всех ног, чтобы только остаться на том же месте.

Если же хочешь попасть в другое место, нужно бежать по меньшей мере вдвое быстрее»

□ Льюис Кэрролл

Научно-техническая библиотека



- ❑ Открыта в 1900 году
- ❑ Фонд – 2,7 млн.:
- ❑ Читатели – 22 тыс.
- ❑ Посещаемость – 559 тыс.
- ❑ Посещаемость сайта – 18 млн.
- ❑ Книговыдача – 1.7 млн.
- ❑ Сотрудники – 100

СМК НТБ ТПУ

- Функционирует 7 лет
- Внедрение системы менеджмента качества: март 2003 г. – декабрь 2003 г.
- Сертификационный аудит в 2003 году, НТБ сертифицировалась по всем разделам стандарта
- Регулярно проходят внутренние и надзорные аудиты
- Есть Миссия, Политика в области качества НТБ
- Цели и задачи сформулированы в КПР НТБ, в планах работы библиотеки и планах работы отделов
- По всем направлениям деятельности определены индикаторы достижения целей – статистические показатели

Менеджмент качества

- Создание и внедрение СМК
- Обеспечение ее функционирования
- Повышение результативности СМК

Цель внедрения СМК

- Система менеджмента качества требует такого же успешного функционирования, улучшения и развития, как и другие направления работы
- В идеале цель внедрения СМК - процесс постоянного совершенствования, который и является основным показателем эффективности деятельности организации

Внедрение и функционирование

- Обычно при внедрении идет проектная работа
- Далее затишье, все ждут когда это начнет работать
- Но для функционирования СМК нужны постоянные дополнительные усилия

Проблемы после внедрения

- ❑ Система может постепенно теряться внутри организации
- ❑ Не поддерживаются и даже забываются нормативные документы СМК
- ❑ «Сходят на нет» основные принципы СМК: постоянное улучшение, вовлечение работников, лидерство руководителей

Задача после внедрения

- ▣ Преобразовать усилия по повышению качества из отдельных мероприятий и проектов в непрерывную, будничную работу всех подразделений

Необходимо постоянно поддерживать целостность и результативность СМК

Координация работы

Координирование СМК в НТБ осуществляют:

- совет по качеству, процессы функционирования СМК, планирование и построение СМК, внутренний аудит, анализ СМК
- процессная команда во главе с главным технологом, осуществляет координацию выполнения процессов, а также их описание, изменение и оптимизацию
- аналитическая группа – методист и специалист отдела библиотечного маркетинга, управление документацией, работа с предложениями пользователей, анализ работы

Основные направления

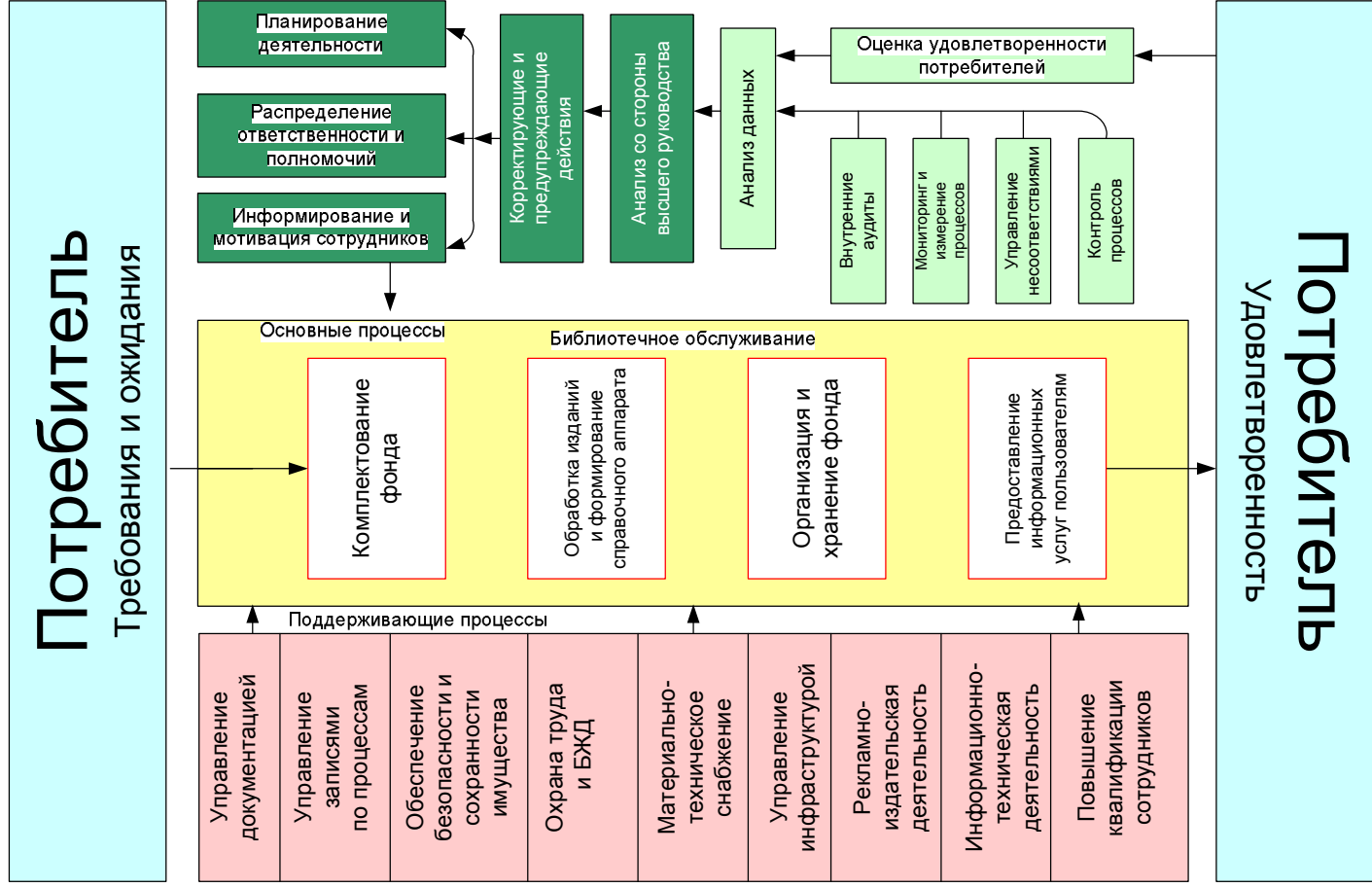
- Процессный подход
- Система документации
- Лидерство руководства
- Стратегическое и текущее планирование
- Проведение анализа со стороны руководства
- Обеспечение ресурсами
- Инфраструктура

Процессный подход

□ Критерии

- Создание моделей процессов
- Описание процессов
- Готовность выполнения всех процессов
- Соблюдение технологической дисциплины
- Возможность выявления причин несоответствий
- Исправление несоответствий
- Подготовленность к нештатным ситуациям

Карта процессов



Процессы и подпроцессы

1. Комплектование фонда

- 1.1 – заказ изданий
- 1.2 – приобретение изданий
- 1.3 – учет изданий
- 1.4 – книгообеспеченность

2. Обработка изданий и организация СПА

- 2.1 – индексирование изданий
- 2.2 – формирование ЭК

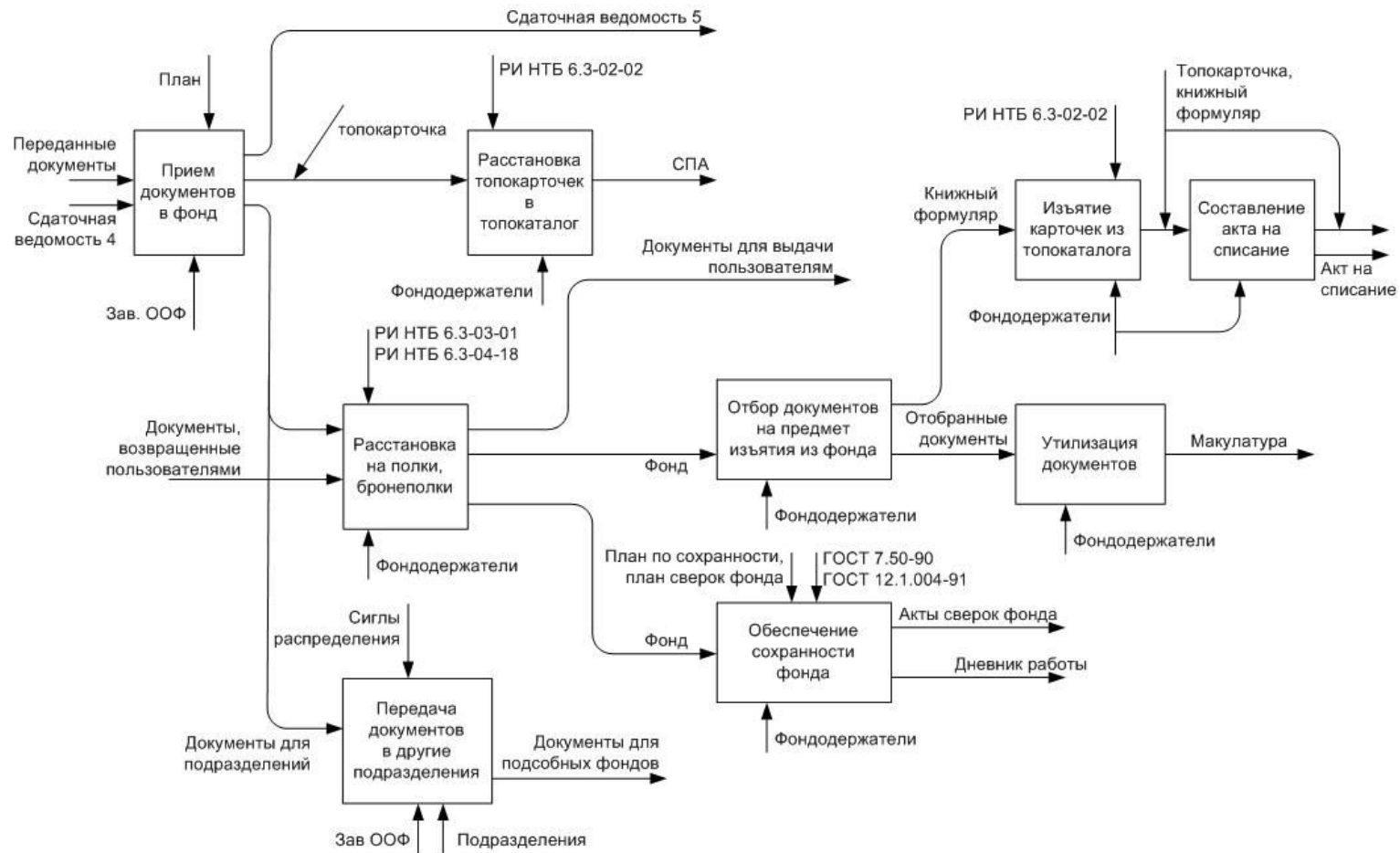
3. Организация и хранение фонда

- 3.1 – расстановка изданий
- 3.2 – обеспечение сохранности единого библиотечного фонда

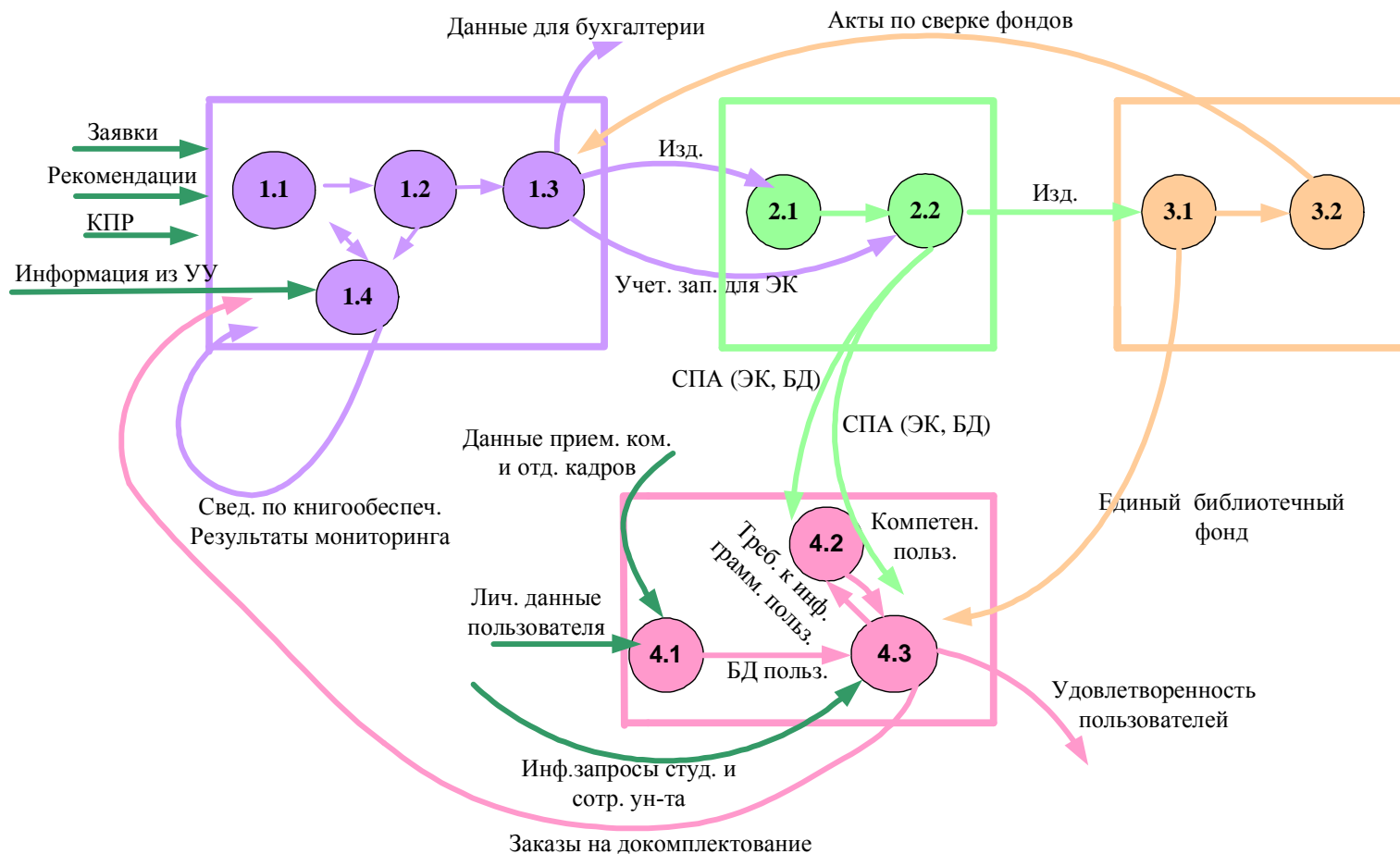
4. Обслуживание пользователей

- 4.1 – формирование БД пользователей
- 4.2 – обучение и консультации пользователей
- 4.3 – выполнение запросов пользователей

Модели процессов



Модель взаимодействия процессов



Управление основными процессами

- Назначены ответственные за процесс (хозяева)
- Разработаны 4 документированные процедуры на бизнес-процессы и 40-45 рабочих инструкций на технологические процессы и операции
- Подготовлено техническое и библиотечное оборудование
- Обеспечена компетентность сотрудников

Управление основными процессами

- ❑ Ведется контроль соблюдения технологических требований
- ❑ Проводятся мероприятия по предупреждению нештатных ситуаций
- ❑ Ведется мониторинг выполнения всего процесса, анализируется его результативность, определяется взаимосвязь с другими процессами
- ❑ Проводятся необходимые корректировки

Система документации

□ Критерии

- Проверка утверждаемых документов на адекватность
- Использование сотрудниками актуализированных версий документов
- Работа сотрудников в соответствии с требованиями документации
- Быстрота поиска необходимых документов
- Составление записей по качеству в соответствии с требованиями документации

Система документации

- Документы упорядочены на предписывающие и подтверждающие
 - 10 документированных процедур
 - 11 положений об отделах
 - должностные инструкции
 - рабочие инструкции на технологические процессы и операции (40-45)
 - 13 форм записей по качеству

Система документации

- ❑ Разработана ДП НТБ 4.2.3-01 Управление документацией
- ❑ Обеспечена идентификация каждого документа
- ❑ Все документы связаны между собой системой ссылок, проходят обязательную проверку на адекватность
- ❑ Сотрудники работают в строгом соответствии с принятой документацией

Лидерство руководства

□ Критерии:

- Участие руководства в разработке политики и целей в области качества
- Предоставление руководством необходимых ресурсов
- Внутреннее информирование

Лидерство руководства

- Разработаны Миссия и Политика качества
- Цели библиотеки согласованы с целями университета
- Стратегическим планом НТБ является Комплексная программа развития (КПР) НТБ на 2011-2015
- Проводятся текущие собрания и совещания с сотрудниками по вопросам качества: еженедельные планерки, заседания Совета дирекции, Совета по качеству НТБ
- Оформлен информационный стенд СМК

Стратегическое и текущее планирование

□ Критерии:

- Определение целей на перспективу
- Планирование объемов работ
- Планирование ресурсов
- Распределение их по годам

Стратегическое и текущее планирование

- На основе КПР разрабатываются цели в области качества на каждый текущий год, декомпозируются и детализируются в планах отделов
- Цели реальные и достижимые, с индикаторами их выполнения (статпоказатели) и обеспечением материальных (оборудование), финансовых (бюджет) и человеческих (штат) ресурсов

Стратегическое и текущее планирование

- Анализ результатов работы секторов и отделов включается в отчет
- План и отчет каждого отдела представлен в формате единого документа
- В обязательном порядке просчитывается бюджет рабочего времени и объемы работ в соответствии с установленными нормами
- Общий план-отчет по НТБ утверждается проректором

Проведение анализа со стороны руководства

□ Критерии:

- Наличие необходимой документации
- Регулярность сбора информации
- Постоянный анализ со стороны руководства
- Выявление потенциальных потребностей пользователей

Проведение анализа со стороны руководства

- Источники анализа:
 - планы и отчеты отделов
 - выполнение процессов
 - бюджет рабочего времени по отделам, сотрудникам
 - результаты внешних и внутренних аудитов
- По результатам анализа проводится изменение:
 - объемов работ
 - численного состава персонала в отделах
 - структуры библиотеки в целом
- Определяются возможности для улучшения работы на:
 - планерках
 - заседаниях Совета дирекции
 - заседаниях Совета по качеству

Проведение анализа со стороны руководства

- Источники анализа потребностей пользователей:
 - День кафедры
 - Неделя факультета
 - анкеты
 - опросы
 - Книги отзывов и предложений
 - стенд «Ваш вопрос - наш ответ»
 - Гостевая книга на сайте
- Анализ проводит отдел библиотечного маркетинга, отчет заслушивается на дирекции два раза в год
- Принимаются меры по исправлению недостатков и улучшению работы

Обеспечение ресурсами

□ Критерии:

- Компетентность персонала
- Повышение квалификации сотрудников

Обеспечение ресурсами

- Образование сотрудников
- Обучение на рабочих местах, стажировки в отделах вновь принятых сотрудников
- ДП НТБ 6.2.2.-01 Повышение квалификации
- Индивидуальный учет по всем формам обучения и повышения квалификации
- Результат:
 - отсутствие текучести кадров в НТБ
 - минимум технологических ошибок
 - взаимозаменяемость сотрудников
 - равномерное распределение нагрузки среди персонала

Инфраструктура

□ Критерии:

- Наличие необходимых обслуживающих устройств
- Проведение технического обслуживания
- Предоставление сотрудникам эргономических рабочих мест

Инфраструктура

- Оборудование:
 - 242 персональных компьютера (67- для персонала)
 - принтеры, сканеры, плоттер
 - сканеры штрих-кодов
 - ламинаторы
 - ксероксы
- Проводится постоянное техническое обслуживание
- Сотрудникам предоставляются удобные рабочие места, обеспечены условия для отдыха и обеда

Другие факторы

- Достаточное финансирование на закупку литературы
- Модернизация оборудования
- Материальное стимулирование сотрудников
- Понимание и тесное взаимодействие с руководством университета

Результативность СМК

- Анализ удовлетворенности пользователей (отзывы и предложения)
- Анкетирование и опрос персонала
- Итоги внутренних и внешних аудитов
- Оценка работы НТБ руководством университета

Результаты

Сегодня

- ❑ Настроен механизм обратной связи – от персонала к руководству и обратно по текущим и перспективным вопросам
- ❑ Проводится реализация планов и программ
- ❑ Создается адаптированная система документации с учетом нормативных документов
- ❑ Ведутся работы по оптимизации процессов
- ❑ Подготовлена группа аудиторов

Планируем

- ❑ Минимизация документации
- ❑ Использование программного продукта Business Studio

Вывод

"Сертификат (СМК) –
это справка о здоровье организации"

Плохо, когда справка есть,
а здоровья нет.

Нужна не справка, а здоровье,
то есть нужна эффективно и
результативно работающая СМК!

Спасибо за внимание!

Контактная информация –
Размарилова Наталья Ивановна,
заместитель директора
НТБ ТПУ



(3822) 70-50-81,



nir@lib.tpu.ru