

Путь к деловому совершенству (своя точка зрения)

*Пермитина Н.И.,
заместитель директора
НБ СтГАУ*

Сегодня уровень развития университетских библиотек таков, что внедрение автоматизированной информационной библиотечной системы (АИБС) любого типа не означает просто установку программы и настройку, как это было 5-10 лет назад. Внедряя выбранную программу, библиотека хочет получить сервисную и надежную систему, способную работать в режиме удобном для пользователя, без сбоев и отказов. Помимо предоставления основных информационно-библиотечных услуг, библиотека должна гарантировать доступ к необходимой информации (в том числе и удаленной), обеспечивать приемлемое время выполнения услуг. В первую очередь обеспечить непрерывность ведущих библиотечных процессов (добавление новых документов в электронный каталог, проведение «Дней информации», презентаций, скоростную научную обработку новых изданий «АГРУС», включая систематизацию документов, выпуск бюллетеня новых поступлений т. д.), гарантировать авторское право и т. п.

В нынешних условиях постоянных перемен время изменяет и ставит новые проблемы, которые надо решать в ускоренном режиме. Необходимо иметь в виду и новые принципы работы, которые сразу определяют современный взгляд, перспективность, качество и уровень делового совершенства.

В настоящее время библиотеки сталкиваются с тремя основными проблемами:

- необходимость соблюдения требований Министерств как регулирующих органов;
- потребность в разработке дополнительных сервисных услуг;
- получение устойчивого качества библиотечно-информационных услуг.

Но стратегические планы библиотеки напрямую зависят от управления своими финансами и применения принципа: «повышение экономической эффективности», хозяйственной деятельности по результатам библиотечного маркетинга.

Четкость стратегии библиотеки определяет сервисное обслуживание, которое организуется в полном соответствии с потребностями пользователей. Наглядно и существенно расширяется масштаб задач и функций библиотеки. Если раньше организация комплектования сводилась к ведению единого библиотечного фонда, то теперь библиотека активно участвует в формировании единого информационного пространства университета. Требуются инновации, идеи, собственные исследования. Творческий подход и пошаговое движение вперед библиотека поддерживает в главных принципах своей деятельности:

- принцип гибкости обеспечивает большой выбор качественного учебного материала в традиционной форме (книги) и электронной (CD-ROM);
- принцип мобильности в создании Центра информационных библиотечных ресурсов, баз данных, и т.п.;
- принцип интерактивности в использовании электронной почты, электронных учебников, электронного резерва и т. д.;
- принцип безопасности информации, обеспечивающий технические способы хранения информации, включающий целостность дисков, программы по борьбе с компьютерными вирусами и т. д.;
- принцип индивидуального подхода к пользователю;
- принцип командной организации труда.

Совершенствование работы отделов ведет к согласованности действий и совместимости сотрудников. Сотрудники отдела, как единая команда, учатся анализировать каждый шаг своего библиотечного процесса. Отношения внутри команды, поведение её членов обеспечивают стабильность в ежедневном общении, устраняют конфликты, и формула качества легко поддерживается. Коллектив стремится к эффективному индивидуальному стилю работы со студентами в своей профессиональной деятельности и

использует все возможности для развития самостоятельного обучения студентов. Поэтому для нас так важна основная функция рекламы библиотеки - это информационно-ознакомительная. Адресность нашей рекламы определяется в издании буклетов, газеты «Библиотечные вести», специальной рубрики в университетской газете «Абитуриент». Но чтобы всё это действовало, необходимо верное управленческое решение для введения самого важного принципа эффективной и качественной работы библиотеки: четкое определение уровня развития библиотечного коллектива, его профессиональной направленности и квалификации.

Реальный образ профессионала-библиотекаря, постоянная самооценка, компетентность, наглядное представление своих недостатков, их учет, легко обеспечивают совместимость команд. Такие подходы к работе позволяют не создавать в коллективе проблемной ситуации для профессионального самоопределения. Когда каждый член коллектива знает возможности выбора, альтернативы профессиональной карьеры и готовности к продолжению своей деятельности, самореализация в избранной профессии налицо. В тоже время библиотекарь, не обладающий должным интеллектом, опытом и квалификацией не может рассчитывать на успех. Ему необходимо учиться принимать быстрые, продуманные решения, знать индивидуальные должностные обязанности, порядок выполнения своих операций. Для этого в нашей библиотеке ведется непрерывное образование: молодые получают специальное высшее образование, действует «Школа молодого библиотекаря», работают секции узкой профессиональной направленности. В коллективе действует не разделение должностей по уровню администрации, а разделение ответственности. Именно индивидуальный подход и ротация кадров позволяют дать оптимистично представить свое будущее, накопить профессиональный опыт и активно идти к намеченной цели. Своя точка зрения на знание в коллективе указывает на полезность и значимость занятий в библиотеке абсолютно для всех. Для нас это чрезвычайно важно и необходимо.

Имидж нашей профессии не означает просто установку программы АИБС МАРК в головы библиотекарей, в работе без отказов. Помимо представления своих основных функций сегодняшнего дня - самоопределение библиотекаря наиважнейшее условие делового совершенства. Опровергнуть это невозможно. Выбор такой профессиональной платформы в кадровой политике верный, надежный и всегда объективный. При традиционном подходе

к кадровой политике библиотеки требуются значительные ресурсы на сведение воедино знаний и опыта.

При использовании ИСО 9001-2001 выявляется необходимость в компетентных специалистах, в развитии творческих идей. Такая команда и требуется. Но не секрет, что в большинстве случаев библиотекари загружены на 100%, и заниматься новой системой по деловому совершенствованию довольно сложно. Главная ценность нашей библиотеки - знания, опыт, традиции, накопленные в течение всей её истории. Наше преимущество в мобильности кадров, их активности и постоянной готовности предоставить пользователю своевременную качественную услугу. Современные стандарты качества - удобные средства управления библиотечными процессами. Каждый час, день мы гарантируем качество и обеспечиваем наших пользователей широким спектром основных и дополнительных услуг, находим точное соответствие любым библиотечным требованиям. Чрезвычайно важно для воспитания компетентного сотрудника выявлять перспективные потребности, вести постоянный мониторинг, чтобы оптимально выполнить поставленные задачи. Внедрение технических специалистов, разработка правил и регламента работы на каждом АРМ обеспечивает работу библиотеки как комплекса и единой команды.

Библиотека сегодня - это более 30 высококвалифицированных специалистов. В юбилей библиотеки лучшие библиотекари были награждены различными номинациями наград и денежными премиями. Мы всегда на шаг впереди в своих идеях, разработках, внедрении стандартов ИСО 9001-2001. Это доказано экспертной проверкой по качеству. Основная деятельность библиотеки сфокусирована на проектах, эффективных решениях, создании электронного резерва. Ежедневный мониторинг и самоанализ, внедрение инноваций, безукоризненность в работе, публикации обеспечивают лучший немедленный результат. Базируясь на анализе современных тенденций в сфере библиотечного бенчмаркинга, мы стремимся к деловым и партнерским отношениям с ведущими специалистами в этой области. Наши разработки накапливаются в пакет документов и поддерживают гибкое задание экспертов по качеству.

Ведение собственного портфеля библиотечного бенчмаркинга позволяет вести свою стратегическую линию и находить свой путь делового совершенства. Поэтому каждый сотрудник с разным опытом работы может подобрать для себя решение, наиболее полно соответствующее своим потребностям, пожеланиям и возможностям.

Новые знания по деловому совершенству открывают широкие горизонты адаптации к быстро меняющимся требованиям. Взаимозаменяемость, минимальные трудозатраты, динамика показателей работы, вспомогательная методическая литература, публикации сотрудников, освобождают от рутинных задач, повышают эффективность всех процессов. В дальнейшем, надеемся, будет развиваться база данных библиотечного бенчмаркинга, что позволит получать и анализировать данные по системе менеджмента качества.

Эффективное полноценное обслуживание пользователей требует компетентных сотрудников и поэтапного внедрения системы менеджмента качества. Особый интерес и широкие возможности для нас представляют инструменты делового совершенства. Требование результативности, широкий спектр отчетности, разработка электронного документооборота позволяют гарантировать качество выполняемых работ. Постоянная ориентация на новейшие достижения менеджмента качества и библиотечного бенчмаркинга, опыт в разработке моделей для конкретных деловых ситуаций позволяют совершенствовать свою деятельность и делают внедрение международных стандартов ИСО 9001-2001 оправданным шагом по поиску дополнительных инструментов для рационализации процессов.

Признание наших достижений идет от средств и методов выполнения работы на каждом АРМ, от соблюдения ритма, от признания обучения для улучшения своих деловых показателей. Библиотека не считает себя слабым звеном в развитии делового совершенства. Мы признаем свое право на пропаганду современных методов делового совершенства. Исследуем возможности передового опыта, выявляем сильные и слабые стороны своих партнеров, выступаем за профессиональное общение. Наша библиотека всегда в поиске лучшего опыта, в сравнении и самооценке, в выборе эталона. Наша библиотека предлагает свой подход к организации бенчмаркинга:

1. Учитывать результаты года. Управлять сравнением результатов внутри библиотеки и учитывая специфику своей библиотеки вести анализ достигнутых результатов ведущих университетских библиотек.
2. Опирается на командный принцип работы.
3. Обратит внимание на перемены и изменения в библиотеке, особенно на вспомогательные процессы и стремиться изменить соответственно свой образ мышления.

4. Решения принимать на основе статистических данных, анкетирования и конкурсных мероприятий.
5. Вести постоянный самоконтроль и самооценку работы. Искать варианты деловых показателей.
6. Участвовать в конкурсах.
7. Постоянно выявлять и изучать передовой опыт, не забывая собственный.
8. Уметь использовать информацию.
9. Изучать успехи других и ориентироваться на новые знания.
10. Вести мониторинг своих достижений делового совершенства и искать ресурсы усовершенствования и обеспечения качества.
11. Воспитывать в себе чувство ответственности.
12. Изучать интересы сотрудников на принципах сотрудничества и партнерства.

Опыт доказывает, что ступени развития библиотеки преодолеваются только в совместном сопереживании за работу. Ежедневное обновление во всем, комплексный подход к новым ежегодным исследованиям и возможностям позволят найти дополнительные функции. На основе специализированных решений и требований, дальнейшего внедрения ИСО 9001-2001 мы придаем нашим индивидуальным разработкам новое качество и деловое совершенство. И здесь проступают преимущества комплексного подхода:

- все работы проводятся по единому плану, благодаря чему уменьшается время на выполнение общих услуг для одного пользователя;
- АИБС МАРК, программное и аппаратное обеспечение отвечает требованиям библиотеки;
- библиотека гарантирует доступ к необходимой информации.

Только такой постоянный анализ и самоанализ могут дать эффективность стандартов серии ИСО 9000. «Планируй - делай - измеряй - улучшай» для каждого сотрудника стандартная установка делового совершенства. В целом наши исследования по библиотечному бенчмаркингу прошли проверку экспертами по качеству, получили подтверждение и находят развитие в различных моделях. Мы на верном пути своего делового совершенства. У нас выработана своя точка зрения и есть свои находки, собственный опыт. Надеемся на партнерские отношения в этой области. Деловое совершенство - это настоящее и будущее библиотечной практики.