

Неделя качества в Ставропольском государственном аграрном университете как лучший опыт научной библиотеки

Перштина Н. И.,
директор НБ СтГАУ,
г. Ставрополь

Неделя качества проводится в университете с 2004 года. Третий год к реальной практике вводится целевая установка: готовность номер один, направления деятельности, постоянная востребованность в образовательном процессе, расширение зон ответственности персонала, диверсификация (многообразие) услуг, развитие информационного сервиса, продуктивное объединение с кафедрами, на результаты труда, проведение рекламных мероприятий, увеличение ассортимента информационных продуктов и услуг, компетентность и соответствие требованиям пользователя.

Неделя качества в 2007 году проходила под девизом: «Лучший опыт для лучшей жизни». Неделя качества как естественный и обязательный элемент включена в образовательный процесс университета. Организация книжных выставок, круглые столы, конференции, совместные мероприятия научной библиотеки и кафедр - итоги Недели качества Неделя качества повышает эффективность работы научной библиотеки в различные моменты времени, наличие требуемых ресурсов в ключевых местах, достижения в организации рабочих потоков, доступность требуемых наименований, а главное мы изучаем эффект воздействия своих библиотечных услуг на пользователя.

В эти дни успешно выполнили целевые задачи:

- стали еще более удобными и надежными партнерами с кафедрами,
- оправдали свое воздействие на количество и качество учебного процесса,
- показали лучшее представление информации и варианты оперативного поиска для самостоятельной работы студентов.

Неделя качества 2007 года «Лучший опыт для лучшей жизни» потребовала от персонала научной библиотеки тщательной подготовки:

1. Комплектование новых книг по системе менеджмента качества и бенчмаркингу в издательстве журнала «Стандарты и качество» по заявке Регионального центра управления качеством образования Ставропольского государственного аграрного университета

2. Организации книжной выставки «Управление качеством»

3. Использование фонда редкой книги для проведения круглого стола по теме «Виноградарство в прошлом настоящем и будущем».

4. Организации тематической выставки «Виноградарство в прошлом, настоящем и будущем» с показом книжных новинок, изданий ученых университета и лучших книг по краеведению.

5. Организации книжной выставки «Технология промышленного свиноводства» для проведения пресс-конференции на факультете технологического менеджмента»

6. Составление библиографического указателя по теме «Свиноводство» 1998-2007 гг.

7. Сопровождение семинарских занятий кафедры политологии и социологии выставкой журнальных статей по теме «Ментальность» Обучение пользователей поиску статей в базе данных МАРС. Подготовка докладов со списками источников.

Неделя качества выдвигает особые требования к персоналу научной библиотеки В своей лаборатории библиотечного бенчмаркинга определили возможные меры повышения удовлетворенности пользователя Они включают широкий круг вопросов и проблем по

деловому совершенствованию в обслуживании пользователей. Главные из них необходимо было срочно наметить для повышения уровня эффективности работы научной библиотеки. Схема достаточно ясно показывает выбор направлений работы, анализ и принятие решений.

Все эти меры позволили отметить инновации и внести ясность понимания в отдельные процессы.

- учесть лучшие предложения сотрудников;
- закрепить преподавателя с кафедры иностранных языков за библиотекой,
- создать англоязычную версию сайта,
- увеличить время работы читальных залов (по субботам);
- наметить визиты качества по отделам,
- ввести администратора как внутреннего эксперта по качеству услуг;
- ввести пояснительную записку для первоначального обследования работы отделов обслуживания как первый этап внутреннего аудита;
- закрепить услуги нового электронного читального зала в обслуживании пользователей;
- уточнение плана развития библиотеки, поиск новых подходов.
- комплектование новой литературы по библиотечному делу, внедрение в практику;
- рассмотрения причин и частоты посещения научной библиотеки.
- издание буклетов и концепции развития научной библиотеки на 2006-2014гг.

Неделя качества помогла создать внутренний информационный меморандум научной библиотеки, определить свою философию бенчмаркинга, ознакомить персонал с её целевой установкой, сделать стенд для ознакомления с внутренним информационным меморандумом. От этого только выиграли средства научной библиотеки в области качества. Целевая программа на 2006 год определила возможности общепринятой библиотечной практики и возможности коллектива как команды. С её помощью мы вышли на Справку о ходе информационно-библиотечного процесса за 2006 год для подведения итогов своей работы. Показатели получились разные. За одни мы порадовались Другие заставили задуматься и принять новые меры Только жизненно необходимые моменты нашей библиотечной практики заставляют в первую очередь выбирать средства качественного улучшения работы всех библиотечных служб научной библиотеки. Неделя качества помогает сосредоточиться на измерении эффективности своей каждодневной работы, глазами пользователя посмотреть на услуги и процессы и понять отдельные причины неудовлетворенности пользователя и детально обсудить изменения Итоги Недели качества подтверждаются фотодокументами проводимых мероприятий, отчетами в Региональный центр управления качеством образования университета Краткое изложение в отчете о проделанной работе за неделю требуют постоянной инициативы, творчества, совершенствования услуг, а главное новых перспективных планов работы с кафедрами и другими подразделениями университета

Неделя качества диктует найти свою систему принятия решений Без этого невозможно работать в современных условиях и сохранить высокое качество обслуживания и предоставления услуг Анализ результатов Недели качества дает нам возможность наращивать собственный опыт и средства качественного улучшения работы научной библиотеки. Неделя качества в Ставропольском государственном аграрном университете определяет линию жизни и деятельности научной библиотеки на эффективность работы в будущем.

Информационный меморандум Научной библиотеки.

Библиотека — центр знаний

«Знания как информационный капитал» - девиз университетской библиотеки
Информационная политика Научной библиотеки является основой системы управления знаниями с наиболее современными и эффективными технологиями электронных библиотек

План оптимизации системы знаний университетской библиотеки.

1. Максимальная эффективность использования информации (знаний)
2. Наличие отлаженной системы приобретения и систематизации знаний.
3. Обеспечение полноты и эффективности информационной системы (базы знаний) библиотеки.
4. Предоставление «нужных знаний в нужное время в нужное место».
5. Библиотекари как носители знаний,
6. Главное условие работы — это знать, где и как найти Знания
7. Наличие оптимального объема базовых знаний и навыков работы с информацией.
8. Составление карты ключевых процессов библиотеки.
9. Построение оптимальных процессов в виде правил, инструкций, процедур и зон ответственности сотрудников.
10. Построение качественно более эффективной организационной структуры университетской библиотеки
11. Внедрение благоприятной и эффективной корпоративной культуры.
12. Приобретение аппаратных и новых технических средств.
13. Эффективное использование бумажного и электронного документа.
14. Использование технологии передачи знаний.
15. Повышение уровня профессиональных и общекультурных знаний и навыков сотрудников.
16. Повышение интенсивности труда (т.е. увеличить объем работы, выполненной за период реального рабочего времени).
17. Повышение качества выполненной работы (по коэффициенту «затраты/результаты»).
18. Качественное улучшение согласованности действий сотрудников между собой, с действиями других сотрудников и с важнейшими целями университетской библиотеки
19. Увеличение объема времени, де факто отводимой работе, за счет более рационального использования времени вообще и более рациональной организации дня (интеллектуализации труда).
20. Контроль соответствия планов единым стандартам, принятым в университете.
21. Оценка сложных проблем и подготовка своевременной информации ректору, проректору и заведующим отделами.