

Стратегический, процессный и инновационный менеджмент в библиотеке

*Онищук Любовь Николаевна,
директор НТБ ТПУ,
Размарилова Наталья Ивановна,
заместитель директора НТБ ТПУ*



Томский политехнический университет

ТПУ – один из крупнейших технических вузов нашей страны

Профессорско-преподавательский состав 1500 человек

Обучается свыше 23 000 студентов

Структура:

- 8 факультетов, 8 институтов
- 3 НИИ,
- Научно-техническая библиотека
- 7 филиалов, 12 представительств

Сертифицирован по стандарту ИСО 9001:2000

Научно-техническая библиотека



- Открыта в 1900 году
- Фонд – 2,7 млн.:
в подсобных фондах 1,5 млн.,
в т.ч. в открытом доступе 194 тыс.
- Читатели – 22 тыс.
- Посещаемость – 559 тыс.
- Книговыдача – 1.7 млн.
- Сотрудники – 165
(с высшим образованием 70%)
- Участники РБА, АРБИКОН,
Томского консорциума

Актуальность вопроса

- Усиление конкуренции на рынке информационных услуг
- Интеграция в мировое информационное пространство
- Внедрение новых услуг и модернизация существующих
- Корпоративное взаимодействие библиотек, использование корпоративных технологий и сервисов

Качество услуг

- Повышение качества услуг – это использование дорогостоящих систем, оборудования?
- Принцип Парето – «всего лишь» на 80% изменить содержимое наших голов: культура организации, взаимодействие подразделений, система взаимоотношений сотрудников

Факторы успешной деятельности библиотеки

Вчера

- Автоматизация традиционных процессов
- Внедрение новых информационных технологий
- Интенсивное техническое оснащение

Факторы успешной деятельности библиотеки

Сегодня

- Стратегическое управление
- Управление качеством
- Внедрение инноваций

Эффективность корпоративного взаимодействия

- Четко выстроенная система управления в каждой библиотеке
- Стратегическое планирование
- Применение единых стандартов, форматов и т.д.
- Качество технологических процессов
- Использование инноваций

Система менеджмента качества

- Система менеджмента качества – это прежде всего система управления
- В хорошо управляемой системе не может не быть качества!

Система менеджмента качества – как инструмент управления

- Определяется стратегия развития библиотеки
- Создается эффективная система управления на принципах постоянного совершенствования
- Систематизируются все действия по улучшению качества
- В основе изменений лежит самосовершенствование, динамика измеряется путем самооценки
- Постоянно ведется поиск лучших решений

Стратегическое планирование

- Определение миссии НТБ
- Разработка политики и целей в области качества
- Разработка стратегического плана – Комплексной программы развития НТБ (2 программы)

Процессный подход

- Один из принципов СМК - процессный подход
- Функционирование любой организации - это сеть взаимосвязанных и взаимодействующих процессов
- СМК - интегратор объединения одинаковых процедур для разных процессов в единую систему управления организацией
- СМК - способ создания системы управления библиотекой, а не «приложение» к традиционной системе управления
- Структура документации в СМК

Применение процессного подхода в библиотеке

- Выявление процессов
- Определение и назначение их владельцев
- Описание процессов и составление моделей
- Установление целей и индикаторов эффективности процесса
- Определение ресурсов для выполнения каждого процесса
- Оптимизация структуры процессов (исключение «тупиковых» шагов, технологических «петель»)
- Управление процессами на основе целей и индикаторов

Основные процессы

- В НТБ определены 4 основных процесса:

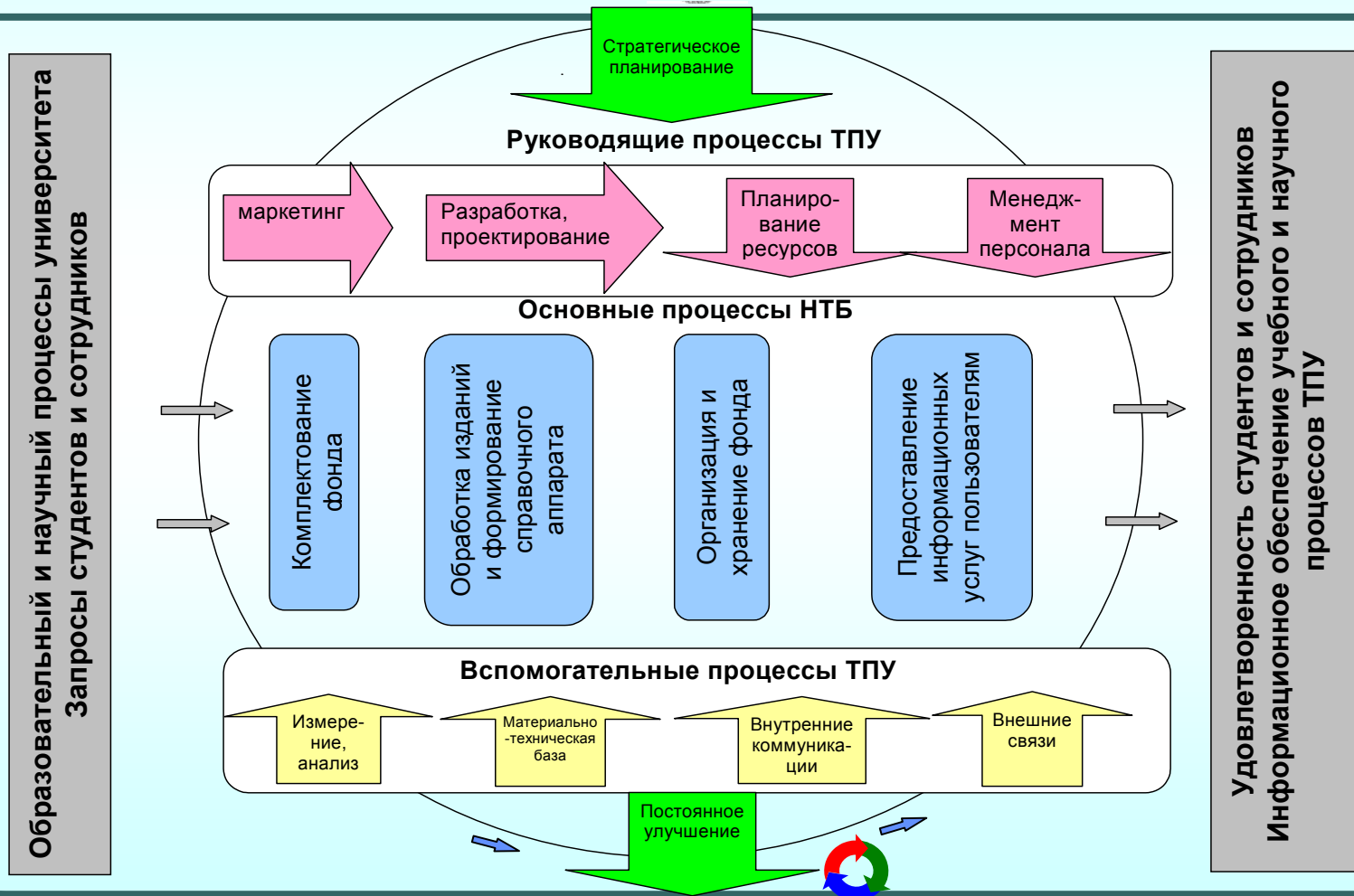
Комплектование фонда

Обработка документов и создание справочно-поискового аппарата

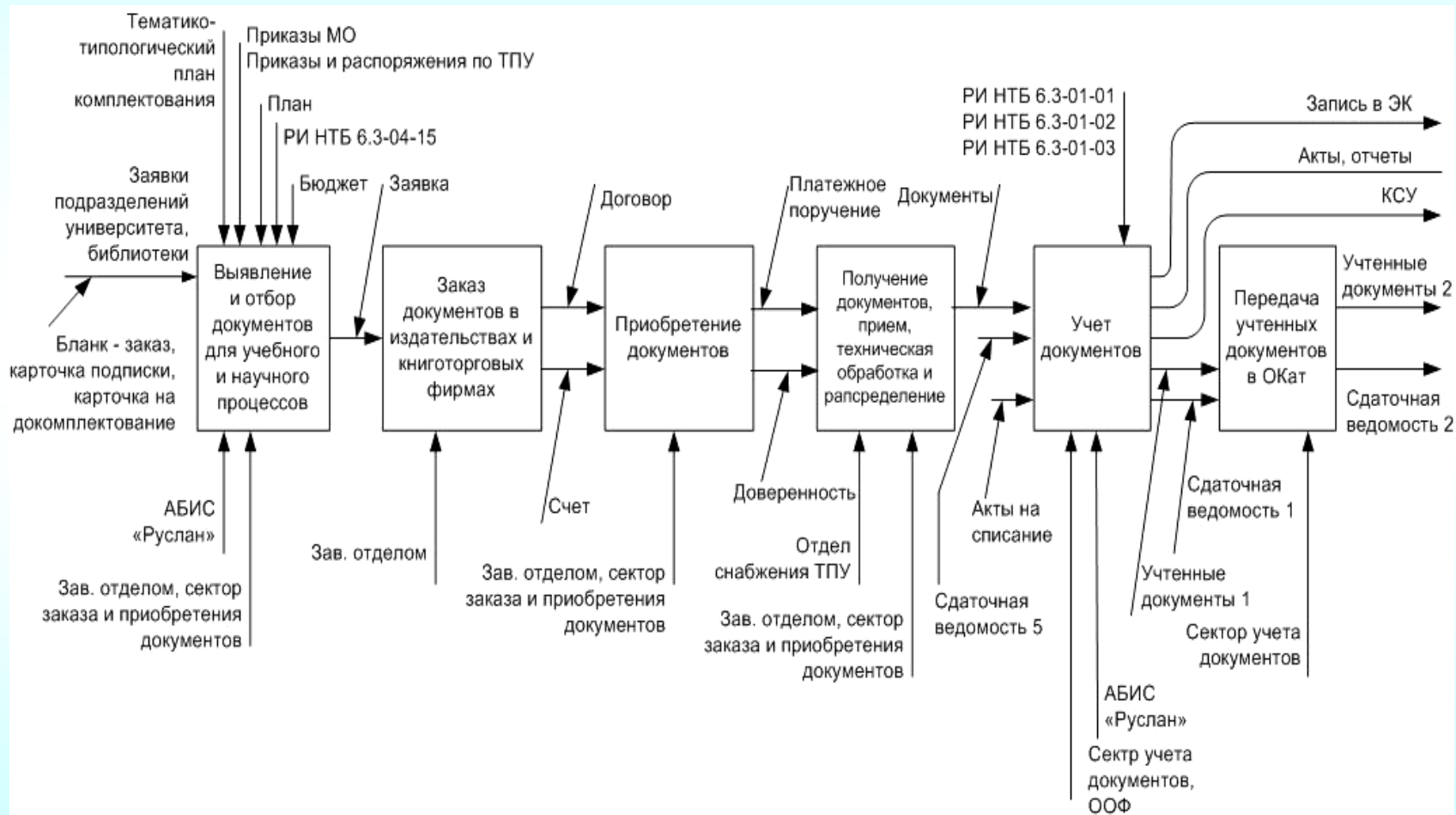
Организация и хранение фонда

Предоставление информационно-библиотечных услуг

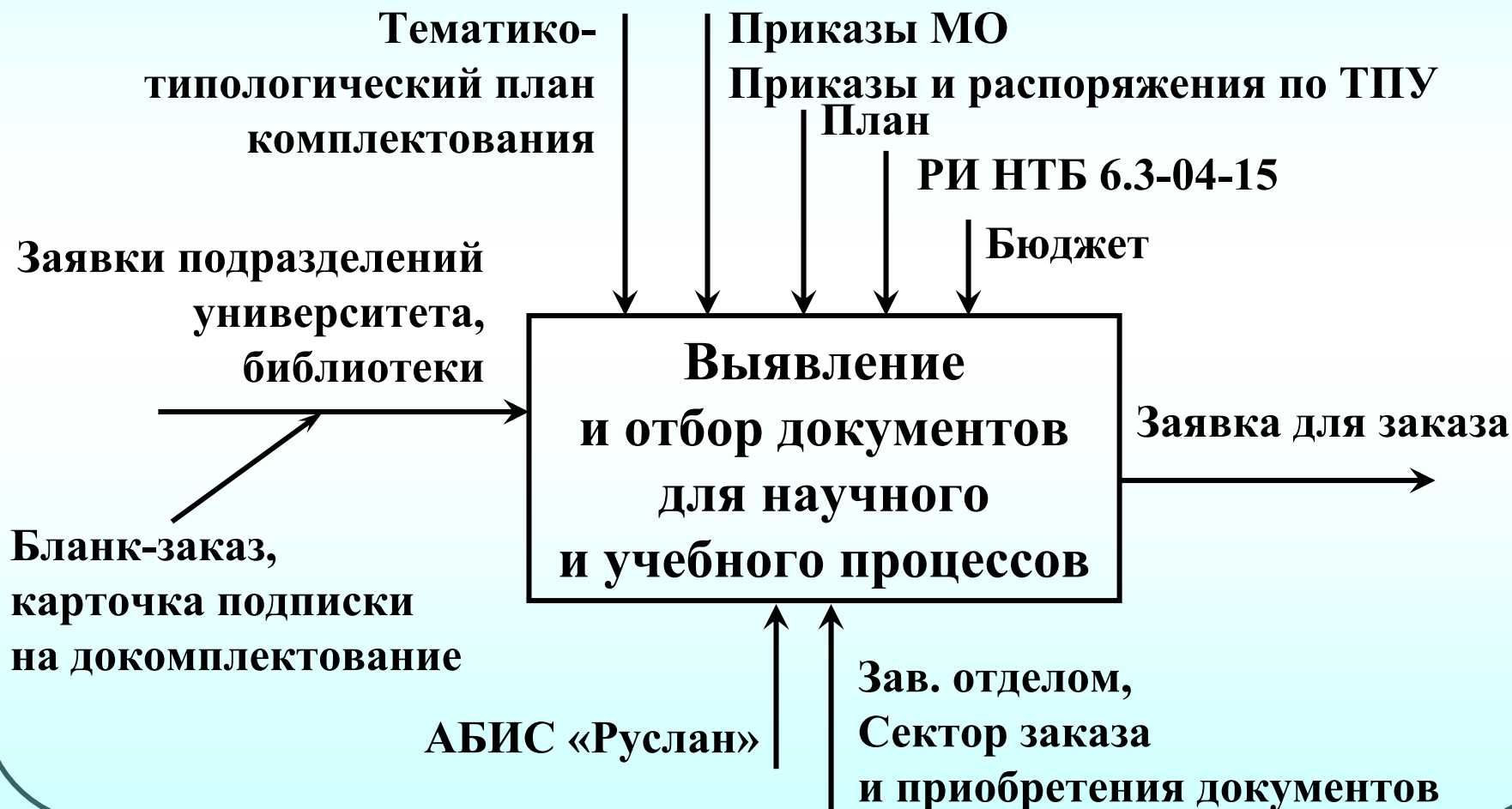
Карта процессов НТБ



Модель процесса комплектования



Подпроцесс



Плюсы процессного подхода

- Прозрачность каждого технологического процесса (понятно распределение функций – кто чем занимается, кто за что отвечает)
- Согласованность взаимоотношений между подразделениями
- Анализ результативности каждого процесса (определение индикаторов, нормирование)
- Улучшение процессов (внедрение инноваций)

Инновационный менеджмент

- Стимулирование инновационной деятельности (работа с персоналом, изучение потребностей пользователей)
- Внедрение инноваций в работу библиотеки

Полученные результаты

Для пользователей

- Максимальный учет их потребностей (удовлетворить существующие потребности и превзойти их ожидания)

Полученные результаты

Для персонала

- Максимальная реализация возможностей сотрудников – повышается заинтересованность в работе – каждый ощущает свою значимость (мотивация)
- Технологические процессы становятся прозрачны – понятно распределение функций – кто, чем занимается, кто, за что отвечает
- Непрерывность процесса обучения и повышения квалификации
- Повышение имиджа библиотекаря (каждый библиотекарь гордится своей работой)

Полученные результаты

Для библиотеки

- Совершенствование системы управления
- Повышение результативности процессов
- Создание единой системы документации
- Долгосрочные и взаимовыгодные отношения с поставщиками (Издательства и книготорговые фирмы)
- Повышение имиджа в вузе и библиотечном сообществе
- Получение конкурентных преимуществ при участии в международных проектах, грантах

Заключительные замечания

- Желательно наличие СМК в каждой библиотеке или использование ее отдельных элементов
- Возможно использование различных систем или моделей качества
- Необходимо обучение и повышение квалификации персонала библиотеке в области качества
- Необходима разработка комплекта методической литературы в помощь библиотекам по созданию СМК

Спасибо за внимание!

**Онищук Любовь Николаевна,
Размарилова Наталья Ивановна
(3822) 55-81-43
563- 690**

**lno@lib.tpu.ru
nir@lib.tpu.ru**