

определения тематики документа и адекватного индекса зависит, найдет ли документ своего пользователя.

1. Юдин, Б.Г. От гуманитарного знания к гуманитарным технологиям / Б.Г.Юдин // Знание. Понимание. Умение. – 2005. – № 4. – С. 104–110.
2. Большой психологический словарь / под ред. Б.Г.Мещерякова, В.П.Зинченко. – 3-е изд., доп. и перераб. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК; [Минск]: Харвест, 2007. – 666 с.
3. Белоозеров, В.Н. УДК как средство тематического индексирования документов и запросов / В.Н.Белоозеров // Науч.-техн. информ. Сер. 1. – 2010. – № 9. – С. 2–10.
4. Яценко, Н.Е. Толковый словарь обществоведческих терминов / Н.Е.Яценко. – СПб.: Лань, 1999. – 528 с.

Ж.К.Зенькевич, Е.Е.Купрещенкова, М.П.Лазерко

Организация и проведение внутренних аудитов в Центральной научной библиотеке Национальной академии наук Беларуси

Влияние отдельных факторов рыночной экономики, казалось бы, на самые не коммерческие виды деятельности человека в последние годы имеет огромное значение. Подобные веяния коснулись и библиотечного дела. В первую очередь это связано с управлением библиотечной деятельностью и качеством предоставляемых продуктов и услуг. Последнее имеет огромное значение, т.к. большинство библиотек позиционируют себя в первую очередь, как информационные центры. Занимать ведущие позиции на информационном рынке без соответствующего качества продуктов и услуг в настоящее время невозможно.

В последнее время возник интерес к проблеме качества предоставляемых библиотечных продуктов и услуг как фактору управления библиотекой. В связи с этим библиотеки стали постепенно включать в процессы обеспечения качества, что свидетельствует о новом направлении в управленческой деятельности библиотек.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству [1].

Разработка стандартов в области менеджмента качества, их внедрение, функционирование и сертификация библиотечных продуктов и услуг осуществляется на основе серии стандартов ИСО 9000.

В Центральной научной библиотеке НАН Беларуси система менеджмента качества (СМК) была внедрена в работу в декабре 2010 г. В качестве одного из способов полноценного функционирования СМК является организация и проведение внутренних аудитов.

Для проведения внутренних аудитов два сотрудника библиотеки прошли специальное обучение в учреждении образования «Белорусский государственный институт повышения квалификации и переподготовки кадров по стандартизации, метрологии и управлению качеством» по

направлению «Внутренний аудит системы менеджмента качества». По окончании учебы им были выданы сертификаты внутренних аудиторов.

Проведение внутреннего аудита направлено на повышение эффективности и результативности действующей в библиотеке системы качества.

Внутренние аудиты проводятся на протяжении года в соответствии с утвержденной «Программой внутренних аудитов» на текущий год, согласно которой осуществляется проверка функционирования системы менеджмента качества. «Программа внутренних аудитов» разрабатывается таким образом, чтобы в течение трех лет каждое структурное подразделение организации, а также каждая процедура СМК были проверены не менее одного раза. При составлении годовой программы внутренних аудитов определяются цели внутреннего аудита, критерии оценки, область внутреннего аудита и примерные сроки его проведения [2].

Цели внутреннего аудита могут включать в себя:

- определение степени соответствия системы, действующей в Центральной научной библиотеке НАН Беларуси, требованиям СТБ ИСО 9001-2009 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- оценку соответствия СМК требованиям, установленным организацией;
- выполнение записей, установленных документированными процедурами СМК и определение их соответствия требованиям СМК.

Область аудита характеризует содержание и границы внутреннего аудита, структурные подразделения и деятельность, процедуры, которые подвергаются проверке, а также сроки внутреннего аудита. В качестве критериев внутреннего аудита используют требования технических нормативно-правовых актов (ТНПА), стандартов предприятия (СТП) в виде основы для сравнения.

Представителем руководства по СМК составляется «План аудита», описывающий деятельность на месте и мероприятия по проведению аудита.

До начала проведения проверки внутренние аудиторы изучают необходимые документы СМК и документы структурного подразделения: отчеты и планы подразделения по проверяемой процедуре, положение о подразделении, должностные инструкции сотрудников и др.

Внутренние аудиторы готовят контрольные листы (с перечнем контрольных вопросов) для последующей регистрации результатов аудита. При формировании контрольных вопросов аудитор руководствуется действующими документами СМК и другими нормативными документами. За неделю до проведения аудита контрольный лист с контрольными вопросами передается для ознакомления в структурное подразделение.

Внутренний аудит проходит в форме собеседования внутренних аудиторов с руководителем и сотрудниками проверяемого подразделения. В контрольных листах делается отметка о фактическом состоянии оцениваемого вопроса.

Внутренний аудит проводится как сбор информации посредством опроса (используется контрольный лист); анализа записей по проверяемой деятельности; анализа фактически проверяемой деятельности и оценкой ее соответствия требованиям ТНПА и СМК. При аудите рассматривается наличие в подразделении соответствующей документации и обеспечение к ним доступа сотрудников подразделения; состояние документов СМК, а также ТНПА, упомянутых в СМК (своевременная актуализация документов, их физическое состояние) и т.д. Проведение внутреннего аудита осуществляется от 3-х до 5-ти дней, в зависимости от сложности проверяемых процессов.

Результаты внутреннего аудита фиксируются в контрольных листах непосредственно на месте. Информация, полученная в ходе аудита, обобщается и анализируется. Выявленные несоответствия (недостатки) в работе подразделения оформляются в виде протокола несоответствия или аспекта улучшения.

После завершения всех работ по внутреннему аудиту, предусмотренных планом, аудиторами оформляется отчет, в котором дается заключение о соответствии проверяемой деятельности требованиям документов СМК. Отчет и прилагаемые к нему протоколы несоответствий или аспекта улучшения утверждаются представителем руководства по СМК.

Если в процессе внутреннего аудита были выявлены несоответствия, аудиторами делается предписание к их устранению. Несоответствия подразделяются на несущественные и существенные. Несущественное несоответствие – это несоответствие, которое не может быть напрямую отнесено к тексту документа, описывающего проверяемую процедуру, однако влияет на эффективность ее функционирования и может оказывать отрицательное влияние на обеспечение качества работы или привести к появлению существенного несоответствия, если оно не будет устранено. Несущественное несоответствие может быть устранено в ходе самого аудита, в течение дня, либо (если устранение несоответствия требует длительного времени) дается предписание для разработки корректирующих мероприятий.

Корректирующие мероприятия – действия, предпринимаемые для устранения причин несоответствий или других нежелательных ситуаций с целью предотвращения их повторного возникновения.

Руководитель подразделения после получения предписания по результатам внутреннего аудита в течение 5 дней проводит анализ выявленных несоответствий и разрабатывает корректирующие мероприятия с указанием конкретных исполнителей и сроков исполнения. План корректирующих мероприятий подписывается руководителем подразделения, согласовывается с заместителем директора по научной работе и утверждается директором.

Существенное несоответствие – это отсутствие, неприменение или полное нарушение какого-либо требования ТНПА на систему менеджмента качества (СТБ ИСО 9001–2009) или отклонение от требования ТНПА на

систему менеджмента качества, устранение которого потребует изменения организационной структуры организации, значительных материальных затрат, длительного времени.

Еще одной формой контроля качества информационно-библиотечных услуг, оказываемых Центральной научной библиотекой НАН Беларуси, является проведение Дней качества. Дни качества направлены на совершенствование и улучшение качества оказываемых информационно-библиотечных услуг.

Дни качества проводятся в библиотеке ежемесячно. На них заслушиваются отчеты руководителей структурных подразделений о проводимой работе в области качества, отчет представителя руководства по СМК о результатах функционирования системы качества и разрабатываются рекомендации по повышению качества информационно-библиотечных услуг, а также рассматриваются материалы внутренних аудитов и разрабатываются рекомендации по мероприятиям, направленным на устранение причин выявленных недостатков.

Основной задачей проведения Дней качества является сбор и анализ соответствующих данных с целью оценки качества работы структурных подразделений, разработки действий по повышению качества предоставляемых информационно-библиотечных услуг, улучшению процессов СМК, обсуждение системных вопросов качества, направленных на выработку механизма предупреждения проблем.

Проведение в библиотеке внутренних аудитов, Дней качества дает возможность получения объективных данных, относящихся к необходимости выявления, снижения, устранения и, особенно, предупреждения несоответствий [3]. Результаты проверок могут быть использованы руководством для улучшения деятельности библиотеки.

1. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ISO 9000–2000. – Введ. 01.07.01. – Минск, 2001. – 28 с.

2. Внутренние аудиты: СТП-СМК (СУОТ)-16-2010. – Введ. 01.12.2010. – Минск: ЦНБ НАН Беларуси, 2010. – 29 л.

3. Внутренний аудит систем качества / В.Н.Корешков [и др.]. – Минск: Дизайн ПРО, 2000. – 126, [1] с.: ил.

Л.В.Илларионова, А.О.Фёдоров

Библиотечные кадры Чувашской Республики: анализ современной ситуации

Формирование информационного общества привело к серьезным изменениям в библиотечном деле и трансформации библиотечной профессии. В настоящее время информация определяет ценностный потенциал человека, а библиотека является важнейшим информационным центром, прежде всего в малых городах, районных центрах, сельских поселениях. Поэтому, для