

Философия качества в общедоступных библиотеках Югры

Стереотип библиотеки как пыльного книгохранилища, оказывающего населению весьма традиционные услуги по выдаче книжек, давно изжил себя, особенно у жителей Югры. Когда перед глазами современные здания, комфортные залы, получить нужную информацию можно в любом формате с использованием автоматизированных технологий, не нужно никого убеждать, что в библиотеке не могут работать низкоквалифицированные сотрудники, а руководить – не современные менеджеры.

Библиотеки используют современные технологии во многих сферах своей работы (на обслуживании пользователей, при создании электронных баз данных и т.д.), в том числе в управленческой деятельности. Сегодня современный менеджмент предлагает руководителю различные инструменты управления и управленческие технологии, среди которых – логистика, бенчмаркинг, реинжиниринг, менеджмент качества и т.п.

В округе действует сеть из 245 общедоступных библиотек, в которых работает 1660 сотрудников. Безусловно, в этих обстоятельствах актуальны проблемы управления, особенно с учетом отсутствия такого рычага управления, как материальная мотивация. Поэтому, начиная с 2006 г., региональная библиотека предложила муниципальным библиотекам опробовать в своей деятельности новые инструменты управления, а именно – менеджмента качества, который представляется наиболее адаптированным к социальной сфере, к тому же основывается на системе международных стандартов (ИСО 9000).

Зачем это нужно библиотекам, спросите вы? Качество продукции и услуг, показатели эффективности и результативности, ДРОНД, БОР – понятия и лозунги сегодняшнего дня, в том числе и в социальной сфере. Есть несколько путей влияния на качество и результат работы коллектива, среди которых – внедрение механизмов менеджмента качества, главный тезис которого - **уровень качества продукции и услуг определяется качеством менеджмента** (концепция Всеобщего управления качеством - TQM).

Библиотеки Югры в процессе освоения новых технологий управления не первые. Ряд библиотек России работает в разных направлениях: проходят сертификацию (в основном вузовские библиотеки – научно-техническая библиотека Томского политехнического университета, научная библиотека Ставропольского Государственного аграрного университета), осуществляют самооценку действующей системы менеджмента качества (Свердловская областная научная универсальная библиотека), участвуют в конкурсах качества (Псковская областная универсальная научная библиотека – в Российской премии качества (РПК), Новосибирская областная библиотека для слепых – в конкурсе «Сто лучших товаров России»). Есть и первые достижения:

- Новосибирская областная библиотека для слепых – лауреат премии «100 лучших товаров России» с проектом «Транскрибирование информационных материалов в доступные для незрячих и слабовидящих форматы с подготовкой серийного выпуска комплексного издания»;
- в 2005 г. Псковская областная научная универсальная библиотека стала дипломантом РПК, первой среди публичных библиотек.

Начиная с 2006 г. директора библиотечных систем на ежегодных совещаниях директоров познакомились с практическим опытом, десять сотрудников библиотек прошли 80-часовой курс по подготовке менеджеров по качеству во Всероссийском научно-исследовательском институте

стандартизации и получили уникальную для нашего региона квалификацию «менеджеров по качеству», трое обучались на базе Томского политехнического университета, где внедрена система менеджмента качества уже несколько лет.

В ноябре 2007 г. Департаментом культуры и искусства автономного округа был объявлен окружной конкурс «Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг», который позволил библиотекам оценить действующие системы качества у себя на основе разработанных критериев. В основе окружного конкурса – механизм действующей в России с 1996 года Российской премии качества, которую ежегодно проводит Правительство РФ.

В сентябре 2008 г. конкурс подходит к финалу, четыре библиотечные системы – участницы конкурса (гг. Сургута, Югорска, Сургутского и Советского районов) представили в технический секретариат конкурса отчеты по самооценке действующей системы качества. 11–13 сентября 2008 г. менеджеры по качеству, вошедшие в экспертный совет, приняли участие в экспертизе отчетов и обследовании библиотек.



Заседание экспертов в Государственной библиотеке Югры

За три дня работы экспертного совета экспертам было необходимо освоить механизм балльной оценки, используя свой опыт управления, проявить объективность и требовательность при оценке работы коллег. Эксперты побывали в Югорске, Советском, Сургуте для того, чтобы убедиться в объективности представленных в отчете данных и выявить подтверждения действующей системы менеджмента качества.



Работаем в дороге



Экспертный совет в Советском

Сравнивая действующие в библиотеках системы качества, понимаешь, что по-настоящему качественные услуги населению сегодня готова предоставить та библиотека, в которой действует организованная, логичная система управления. Каждой территории–участнице конкурса есть чем выделиться и предложить свой опыт в управлении качеством: в Сургуте с 2007 г. действует стандарт качества библиотечных услуг; в Советском районе как форма взаимодействия с местным сообществом работает Попечительский совет библиотеки; в Сургутском районе разработана и действует «Концепция развития муниципальных публичных библиотек Сургутского района», в Югорске используются маркетинговые исследования населения и сотрудников библиотеки для выстраивания стратегии библиотеки. В каждой территории в разной степени используются элементы стратегического планирования, разрабатываются стратегические планы, концепции развития, формулируются миссии библиотек.

По итогам экспертизы отчетов и обследования библиотек экспертам еще предстоит подготовить «обратные отчеты» с рекомендациями по улучшению деятельности.

Осталось совсем немного времени до торжественного момента объявления победителей первого в истории Югры окружного конкурса внутрибиблиотечных систем качества деятельности и услуг – это произойдет **13 ноября, во Всемирный день качества**, который проводится ежегодно с 1989 года по инициативе крупнейших международных организаций по стандартизации и качеству при поддержке ООН.

Волженина Светлана,
заместитель директора Государственной библиотеки Югры,
менеджер по качеству