

Окружной конкурс «Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг»: итоги и размышления

Кульминация

13 ноября, во Всемирный день качества, который проводится ежегодно с 1989 года во второй четверг ноября по инициативе крупнейших международных организаций по стандартизации и качеству при поддержке ООН, были подведены итоги окружного конкурса «Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг».

И, если организаторы, до этого дня сохраняя интригу, не раскрывали «секрета Полишинеля» и не называли имена победителей конкурса, то сейчас можно не только их раскрыть, но и порассуждать о том, что же произошло. Итак,

победителем I-ой степени с общим числом баллов – 413 стала централизованная библиотечная система» г. Сургу́та (директор Надежда Васильевна Жукова),

победителем II -ой степени с общим числом баллов – 309 стала Сургутская районная центральная библиотека (директор Вера Петровна Новоселова),

дипломантом с общим числом баллов – 180 стала Межпоселенческая библиотека Советского района» (директор Ирина Викторовна Шевелева),

дипломантом с общим числом баллов – 174 стала Централизованная библиотечная система города Югорска (директор Татьяна Анатольевна Халанская).

Итоги конкурса для четырех библиотек действительно были, с одной стороны, секретом, который все знали, потому что все участники, были одновременно и экспертами и принимали участие в обсуждении «обратных отчетов» и балльных оценок. С другой стороны, убеждение в значимости совершенных усилий и полученных результатов, немного умаляло конкретное значение оценки. Поясню: традиционный взгляд на оценку библиотечной работы пришлось изменить всем участникам, и если некоторое недоверие и снисходительность к «игре в менеджмент качества» сначала было у всех, то к финалу конкурса это отношение сменилось чуть ли не восторгом от тех возможностей, которые мы неожиданно получили.

Что показал конкурс?

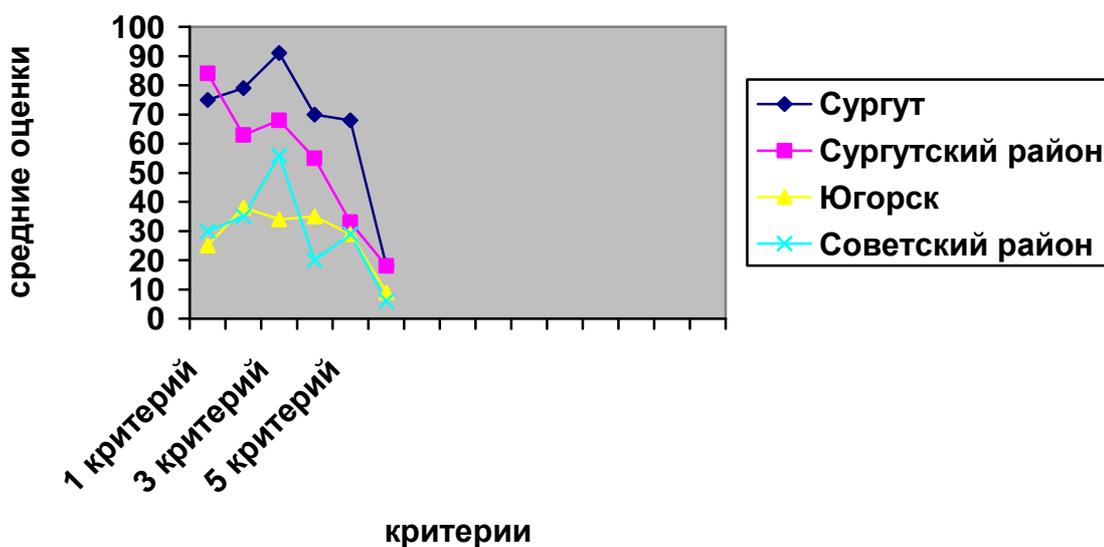
Анализ оценок, полученных библиотеками, приводит к размышлениям о том, насколько адекватно мы (библиотечные практики) оцениваем деятельность библиотек, их роль в социокультурном пространстве и влияние на общество. Общий вывод, который мы получили, был ожидаем – долгие годы, говоря о качестве библиотечных услуг и своей деятельности в целом, в реальности мы крайне мало продвинулись в этом направлении. Оценивая деятельность библиотек по шести критериям (максимальная сумма баллов – 600), получили самый высокий суммарный балл – 413, что в 1,5 раз меньше максимального, при этом минимальная сумма баллов отличается от максимальной в 2 с лишним раза.

Напомню, что основными критериями оценки были:

1. лидирующая роль руководства по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки;

2. политика и стратегия в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки;
3. использование потенциала сотрудников для обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки;
4. удовлетворенность потребителей качеством деятельности и услуг библиотеки;
5. удовлетворенность сотрудников работой в библиотеке;
6. влияние библиотеки на общество.

Общий вывод, который был сделан экспертным советом – библиотеки находятся на начальном этапе внедрения технологии управления качеством, что характеризует наибольшая оценка группы критериев «**возможности**» и низким показателем оценки «**результатов**», не все заложенные возможности в настоящее время реализованы.



Причем из группы критериев «возможности» наибольшие оценки библиотеки получили по критерию «использование потенциала сотрудников для обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки», но критерий «удовлетворенность сотрудников работой в библиотеке» получил недостаточно высокую оценку. Связь этих двух критериев очевидна, ведь удовлетворенность работой напрямую зависит от того, насколько полно может себя реализовать сотрудник. Причиной в расхождении оценок этих двух критериев может быть то, что критерий «использование потенциала» оценивает руководство библиотеки, а удовлетворенность работой – сами сотрудники.

Самую низкую оценку получили библиотеки за самооценку своего влияния на общество. В этом наиболее важную роль сыграл фактор отсутствия навыков написания отчета по самооценке, недостаточных умений анализа и сравнения, а также собственной низкой самооценки. Как мне думается, это в очередной раз выявило проблему профессиональной самоидентификации и самооценки, которая во многом зависит от двойственной оценки библиотеки обществом: признавая уникальность этого социального института, общество не может расстаться с пониманием ее «третьестепенности».

Награды и итоги

Окружной конкурс стал не только конкурсом престижа, библиотеки получили поощрение в виде профессиональных командировок в библиотеки – лидеры в области менеджмента качества (Псковскую областную научную универсальную библиотеку, научно–техническую библиотеку Томского политехнического университета), а победитель I степени – Сургутская ЦБС – оплату участия в Российской премии качества в 2009 г.

Имитируя механизм и подходы Российской премии качества, организаторы не могли не озадачиться появлением символа конкурса. Новосибирский художник В. Шмаков разработал символ, который был использован в оформлении дипломов, отчетов экспертной группы, планкетках для участников конкурса.



Что получили участники и организаторы от конкурса? Участники, безусловно, получили мощный инструмент управления, опыт и самоуважение от того, что они рискнули и стали **первыми участниками первого в России регионального конкурса** по самооценке внутрибиблиотечных систем обеспечения качества деятельности и услуг.

Организаторы приобрели неоценимый опыт, и не только организации и проведения подобных конкурсов, но и оценки деятельности, и применения нестандартных технологий управления всей отраслью региона.

На церемонии подведения итогов конкурса часто звучал вопрос – а что же дальше? Соблазна остановиться на этом не появилось ни у участников, ни у организаторов. Поэтому продолжение будет.

С. Волженина, член экспертного
совета конкурса, менеджер по качеству