

Централизованная библиотечная система Сургута признана лауреатом Премии Правительства РФ за достижение значительных результатов в области качества продукции и услуг и внедрение высокоэффективных методов менеджмента качества.



Яна Юркевич,
заместитель директора
Централизованной библиотечной системы,
Сургут

Библиотека вправе

Всего в число победителей конкурса вошло семь участников. Церемония вручения правительственных премий в области качества 2010 года состоялась 8 ноября 2011 года в Зале наград Дома Правительства РФ.

Начало комплексного подхода к управлению качеством относится к 50-м годам XX века. Удовлетворены базовые жизненные потребности человека, и важнейшим условием выживания фирм стало качество изделий. Основные идеи управления качеством были разработаны в США, а лидером по их внедрению стала Япония. Считается, что именно «сознательная ориентация на качество в общенациональном масштабе» является одной из основных причин, по которым Япония добилась больших успехов в восстановлении своей экономики после Второй мировой войны и стала признанным лидером во многих отраслях промышленности. По имени американского учёного Эдварда Деминга, участвовавшего в восстановлении японской промышленности с помощью менеджмента качества, в Японии была учреждена первая в истории премия по качеству.

Ежегодный конкурс на соискание премии Правительства РФ в области качества проводится с 1997 года. На сегодняшний день это самая престижная российская премия по качеству. Модель российской премии разработана на основе европейской модели. Участвовать в конкурсе на её соискание могут на общих основаниях предприятия и организации любой формы собственности и сферы деятельности. Наградой является не материальное вознаграждение победителей, а репутация надёжного производителя качественной продукции или услуг.

Лауреаты и дипломанты конкурса за всю его историю известны, с их перечнем можно ознакомиться в Интернете. Но вы не найдёте среди них ни одной организации из сферы культуры — вплоть до 2010 года. В августе 2011 года вышло постановление Правительства РФ от 28.07.2011г. № 623 г., официально закрепив высокий статус лауреата нашего учреждения, а 8 ноября в зале наград Дома Правительства РФ нам была вручена премия Первым заместителем Председателя Правительства Российской Федерации И.И. Шуваловым. Сургутские общедоступные библиотеки получили признание за достижение значительных результатов в области качества продукции и услуг и внедрение высокоэффективных методов менеджмента качества.

Участие в конкурсе строго регламентировано. Определены сроки, форма и порядок предоставления материалов на конкурс, порядок и система оценки конкурсантов.

На первом этапе конкурса перед участниками стояла задача представления опыта работы и достижений за последние 3-5 лет по предложенной схеме. Эксперты оценивают учреждение по 9 критериям, в каждом из которых отражается информация о деятельности и достижениях:

Лидирующая роль руководства.

Политика и стратегия организации в области качества.

Персонал.

Партнёрство и ресурсы.

Процессы, осуществляемые организацией.

Удовлетворённость потребителей качеством продукции и услуг.

Удовлетворённость персонала.

Влияние организации на общество.

Результаты работы организации.

На втором этапе (если организация к нему допускается) группа экспертов выезжает в организацию и проводит обследование на месте.

Мы прошли успешно оба этапа, создав прецедент, когда культурная инсти-туция на равных с промышленными гигантами и образовательными сетями состязается в уровне культуры управления и эффективности. И не только состязается, но и опережает их. С фактом этой победы можно поздравить не только наш коллектив, но и всё профессиональное культурное сообщество.

Библиотека, чего таить, сегодня многим кажется уходящим в прошлое институтом. В Сургуте думают иначе. Мы становимся одним из признанных центров городской жизни и гражданской активности. И вправе предлагать в общественную повестку дня такие жизненно важные для нашей страны вопросы, как глубокое понимание качества работы на своём рабочем месте, системе управления им.

Признание, солидная репутация, престиж — то, к чему стремится любая организация. Но хочется сказать о том, о чём молчит эмблема премии, право на использование которой мы сейчас получили. Тот опыт профессионального и человеческого общения внутри коллектива ЦБС, который мы получили, опыт глобальной самооценки и переосмысления нашей деятельности, осознания и в каком-то смысле преобразования корпоративных ценностей по мере того, как мы шаг за шагом двигались к цели, для нас бесценен. Мы стали другими за этот год.

Об участии в конкурсе и о результатах самооценки, представленных в отчёте, знали все — от руководителей

высшего уровня до техперсонала. В подготовку материалов на конкурс было вовлечено большое число сотрудников. Обновлена миссия учреждения в формулировке: «Мы создаём средствами современной библиотеки открытую демократичную среду для жителей города в поддержку их интересов и общения» — и разработаны принципы нашей работы: «Внимание к каждому сотруднику и к каждому читателю; профессионализм и высокая требовательность к себе; доброжелательность».

Методике самооценки было обучено 30 специалистов.

Для подготовки отчёта была организована групповая работа с использованием методов «мозгового штурма» и фасилитации, создано шесть рабочих групп по сбору информации и написанию разделов отчёта по самооценке, назначен ответственный за проведение групповых тренингов — организационный консультант-психолог. Особым, смешанным способом формировались группы. Фасилитаторы в группах и задания для участников были определены заранее, а состав каждой группы сформирован случайным образом в ходе деловой игры. Такой подход имеет свои отрицательные и положительные моменты. С одной стороны, случайный способ формирования групп приводит к неожиданному составу участников и не гарантирует эффективность совместной работы тех, кто, возможно, до этих пор не работал вместе. С другой стороны, это способствует большему узнаванию друг друга, укреплению внутреннего взаимодействия и сотрудничества между структурными подразделениями. Нужно отметить, что и те, и другие результаты были получены в ЦБС, но всё же положительного было больше.

Ко времени приезда экспертной комиссии коллектив был настолько мобилизован и готов подтвердить на деле все достижения, которые мы прописали в отчёте, и даже больше, что некоторые испытали разочарование от того, что эксперты не смогли побывать во всех подразделениях в силу ограниченности во времени (три дня).

По итогам был проведён опрос сотрудников ЦБС, прошедших обучение по самооценке, готовивших материалы для отчёта и работавших с экспертами конкурса при проведении обследования учреждения. Почти все, кого мы спрашивали, испытали гордость за работу библиотек и в то же время увидели возможности для совершенствования

их деятельности, очень многие в ходе общения признавались, что сделали для себя много открытий о своих коллегах и оценили важность и сложность работы, которую они выполняют.

Что дальше? В видении самих сотрудников приоритетными для внедрения улучшений в ближайшие годы должны стать три направления: управление процессами, управление персоналом и взаимодействие с потребителями, что является основой системы менеджмента качества. Пользователи (потребители) — это главная ценность организации, персонал — фундамент организации, а процессный подход — основа системы менеджмента качества. Над этим и будем работать. А ещё хотим на базе ЦБС организовать «Информационно-ресурсный центр по менеджменту качества для учреждений культуры», поскольку искренне верим: качество нужно людям и в самой своей сути несёт позитив.

Дополнительную информацию о конкурсе можно получить на сайте Всероссийского научно-исследовательского института сертификации:
<http://www.vniis.ru/qualityaward>