

Менеджмент качества и библиотеки России: информация к размышлению.

Качество является интегральным показателем уровня цивилизации. Человечество пользуется этим понятием, рассматривая все стороны мироздания, факторы социального устройства и деятельности людей.

В современных условиях качество есть фундаментальная, важная и подлежащая всеобщему изучению область знания, которая простирается существенно шире и уходит много глубже, чем информация, содержащаяся в правовых нормативно-технических документах, мотивационно-стимулирующих методиках, качество есть область современной деятельности, имеющая обширную сферу для исследований специалистами широкого круга.

Поиск новых путей развития общества ведется по многим направлениям: постиндустриальные и информационные модели, концепция устойчивого развития, глобистские мироцелостные модели и т.п. Но все больше осознается, что только качество жизни может в наибольшей степени выражать целевые устремления мирового сообщества, ибо человечество стоит на пороге перехода в новую цивилизацию – «цивилизацию качества».

Начавшиеся реформы политических систем, инновации в производстве и в организации общества, изменения в технологиях и способах общения – все это нарушило привычные представления о роли качества. Один из членов Европейской комиссии Антонио Сильва Мендес заметил: «За последние десятилетия мир качества утратил свою исключительно техническую направленность и распространил свое влияние на все процессы деятельности организаций и менеджмент в целом. В настоящее время стоит задача внедрения идей качества в общество как стратегии повышения эффективности экономики в условиях глобализации рынков».

Поэтому все большее значение, как для гармонизации общества, так и для совершенствования деятельности его институций, в том числе и библиотек, приобретает Всеобщий менеджмент качества или Всеобщее управление на основе качества (TQM - Total Quality Management). Менеджмент качества возник как реакция на возрастание роли потребителя и его требований к качеству. Признание новой роли потребителей как основных источников устойчивого развития (в том числе и финансовой стабильности) организации привело к необходимости отказаться от функционального подхода к управлению качеством и перейти к системному менеджменту, возглавляемому руководителями – лидерами. TQM - менеджмент четвертого поколения и, начиная с 80-х годов XX века, мировое со-

общество работает над моделями всеобщего управления качеством. Эта тема вобрала в себя не только обеспечение качества продукции и производств, но и всю сумму социальных, экологических, политических и правовых проблем от внутрифирменного до межгосударственного уровня управления. «Качество» в современном мире предстает как интегральный показатель успешности политики любых субъектов хозяйствования, в том числе и библиотек.

С середины прошлого века Япония, а затем и мировое сообщество разрабатывает и использует набор теоретических и практических средств менеджмента качества (TQM):

- 25 международных стандартов ИСО семейства 9000 по менеджменту качества, стандарты ИСО 14000 по экологическому менеджменту, стандарт SA 8000 социальной ответственности производителей;
- международная сеть органов по сертификации систем качества (IQNet);
- Международный Реестр сертифицированных аудиторов систем качества (IRCA), в котором уже работают свыше 10 000 специалистов из многих стран мира;
- система аудита менеджмента;
- международные организации качества: Американское общество качества, Европейский фонд управления качеством, Европейская организация качества, Всероссийская организация качества и т.п.;
- более 700 000 ведущих фирм мира, имеют сертификаты на внутрифирменную систему качества;
- международные, национальные, отраслевые и региональные премии по качеству.

Так, например, лауреатами **Премии Деминга** за более чем 50 лет ее существования были практически все ведущие компании Японии: **Hitachi, Nissan Motor, Toyota, Mitsubishi, Fuji-Xerox, NEC** и многие другие. В числе 46 компаний, получивших **Премии Болдриджа** (США) **Xerox, Motorola, Boeing, IBM, Cadillac Motor, FedEx**. Дважды лауреатами становились **Solectron Corp.** и сеть отелей **Ritz-Carlton Hotel**. Среди победителей последних лет **Европейской премии качества** компании **Siemens, Bosch, Nokia, Volvo, Yellow Pages, TNT** и многие другие признанные мировые лидеры. Лауреаты **Японской премии качества: NEC, Ricoh, Fuji-Xerox, IBM Japan, Pioneer** и др.

Для России проблема качества стоит особо остро. В годы перестройки и экономического кризиса было утрачено многое из того, что было наработано в этой области в Советском Союзе. Пока Европа, Америка и Япония внедряли стандарты управления качеством ИСО серии 9000, перерабатывали старые версии, создавали новые, искали иные подходы к решению проблемы качества, Россия преодолевала полосу политических, социаль-

ных, экономических потрясений и преобразований. И только самые продвинутые и успешные российские предприятия внедряли стандарты ИСО серии 9000 и изучали менеджмент качества. Государственные и социальные, в том числе культурные, институции этот опыт обошел стороной.

Освоение менеджмента качества в России осложняется в силу ряда причин. TQM завершает определенный этап эволюции менеджмента. В нашей стране часть этапов этой эволюции была пропущена, а часть – не понята, что особенно затронуло библиотечный менеджмент, который начал формироваться как направление деятельности только в начале 90-х годов XX столетия.

TQM опирается на серьезные философские и мировоззренческие концепции, мало известные России и почти не известные в области библиотечного дела.

Распространение менеджмента качества в России осложняется и тем, что в стране еще не сформировались новые хозяйственные отношения и механизмы, заставляющие организации, в том числе и библиотеки, непрерывно повышать эффективность и качество своей деятельности. Концепции TQM обманчиво просты, но данная простота – следствие доведения текстов по TQM до ясных, тщательно проработанных материалов, читать которые приятно, а претворить в жизнь сложно.

Кроме того, в стране пока еще не создана информационная система сопровождения TQM и распространения его достижений. И это - явная возможность для библиотек включиться в процесс.

Особенностью применения менеджмента качества в России является тот факт, что в TQM важнейшее место имеют социальные аспекты организации деятельности, но именно наша страна накопила колоссальный опыт социальных достижений, который в соединении с рыночными отношениями дает уникальный шанс для экономического и социального возрождения. В этой связи библиотеки находятся в наиболее выигрышном положении, так как обладают большим опытом социальной работы, а в последние годы применяют многие инновационные методы управления и организации своей деятельности.

Сегодня страна оказалась перед альтернативой: либо серьезно заняться качеством, либо отказаться от амбициозных планов построения информационного общества и выхода на мировые рынки.

В 2003 г. Президент Российской Федерации В.В. Путин в Послании Федеральному Собранию призвал: «все наши действия подчинить тому, чтобы уже в обозримом будущем Россия прочно заняла место среди действительно сильных, экономически передовых и влиятельных государств мира», и это есть **«качественно новая задача, качественно новая ступень для страны»**. Речь идет о национальном доходе, который предполагается наращивать, чаще обращаясь к качественным измерениям.

В тексте послания упоминается о *качестве* текущей экономической политики, *качественных* подъемах и рывках в экономике, о *качестве* работы законодателей, о *качестве* власти, не говоря уже о *качестве* питания, жилья и коммунальных услуг, о хорошем (*качественном*) образовании и современном здравоохранении.

Признание Президентом России роли качества в процессе возрождения и экономического подъема России – это начало движения в сторону новой философии качества. Что же сделано по реализации этого направления?

Госстандарт России совместно с Минэкономразвития России и Минпромнауки России во исполнение поручений Президента и Правительства Российской Федерации разрабатывают проект **Концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг**.

Ежегодно с **1996 года** проводится конкурс на соискание **Премии Правительства Российской Федерации в области качества (РПК)**. Его критерии аналогичны критериям **Европейской премии**. Свыше **70 организаций**, в т.ч. и в сфере услуг, стали лауреатами РПК. Библиотек среди них до 2005г. не было.

Активно проводятся **общероссийские конкурсы** (программы) «100 лучших товаров России», «Российское качество».

Действуют **республиканские и региональные программы** качества в Татарстане, Башкортостане, Чувашии, Ставропольском крае, Санкт-Петербурге, Ярославле и т.д.

Проводятся два отраслевых конкурса качества. Минобрнауки России с 2000 года проводит конкурс **«Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов»**. С 2004 г. проводятся конкурсы на соискание **Премии Минсвязи России в области качества**.

По инициативе Госстандарта России и ряда общественных организаций учреждена в 2001 г. – **Всероссийская организация качества (ВОК)**, основная цель которой - объединение усилий граждан и общественных организаций, предприятий и органов власти для содействия решению задач в области качества и конкурентоспособности отечественных продукции и услуг, формирование общероссийского движения за качество.

В 2004 г. Минэкономразвития России сертифицировал систему **менеджмента качества (СМК) по управлению федеральной целевой программы «Электронная Россия»**. Заместитель Минэкономразвития России А.В. Шаронов так объяснил необходимость и важность этой инновации: «...Внедряемые в нашем Министерстве новейшие технологии, в частности технологии управления качеством – это тот инструмент, который при грамотном его применении позволит успешно реализовать **концепцию «сервисного государства»** - государства, работающего для своих граждан, подотчетного им, с прозрачными и ясными бизнес-процессами». Минэкономразвития России предполагает в

дальнейшем сертифицировать систему менеджмента качества всего министерства и выйти в Правительство России с предложением распространить этот опыт на деятельность и других министерств.

Очевидно, эта инициатива уже поддержана в ряде регионов. Так, например, Президент Чувашской Республики Н.В.Федоров в своем Послании Государственному Совету Чувашской Республики в январе 2007г. отметил, что на 42 процента увеличилось количество организаций, внедривших стандарты ИСО 9000, а это 15 процентов от количества крупных и средних организаций промышленности республики, выпускающих около половины объема производства обрабатывающих отраслей. Международные стандарты начали внедрять республиканские учреждения образования и здравоохранения, появился подобный опыт в агропромышленном комплексе.

Кабинет Министров Чувашской Республики в августе 2007г. принял решение об обучении основам создания и внедрения системы менеджмента качества (СМК) руководителей среднего звена органов исполнительной власти: заместители министров, председателей государственных комитетов, начальники управлений, отделов, секторов. Учеба проводится по **проекту административной реформы, предусматривающему внедрение ИСО 9001:2000 в органах государственного управления Чувашской Республики**. В первую группу обучаемых вошли представители Администрации Президента Чувашской Республики и трех министерств - градостроительства и развития общественной инфраструктуры, здравоохранения и социального развития, по физической культуре, спорту и туризму. Аналогичная учеба пройдет для руководителей среднего звена органов местного самоуправления. Параллельно с учебой среднего звена консультанты технокомплекса "Качество" непосредственно на местах в министерствах и госкомитетах проводят **учебно-консультационные семинары по основам международного стандарта ИСО для специалистов**. Тема этих встреч - что такое система менеджмента качества, какова технология ее разработки, основные этапы работ по созданию, внедрению и сертификации системы, роль специалистов в ее эффективном функционировании, взаимодействие между структурными подразделениями в системе.

В области библиотечного дела России стратегические направления совершенствования деятельности библиотек **на основе менеджмента качества** были впервые сформулированы на дне отдела библиотек Минкультуры России, организованном в рамках конференции «Крым –2003» и включены в **«Основные направления и приоритеты государственной политики развития библиотечного дела в Российской Федерации»**, утвержденные Решением коллегии Минкультуры России №4 от 28.04.05.

Первое направление - **Инициирование участия библиотек и вузов культуры в конкурсах в области качества, внедрение в их деятельность систем менеджмента качества (СМК) . Итоги:**

1. Три библиотечных специалиста прошли обучение во **Всероссийском научно-исследовательском институте сертификации (ВНИИС)** и включены во **всероссийский реестр менеджеров по качеству**.
2. Псковская областная универсальная библиотека апробировала методику самооценки деятельности по критериям национальной и отраслевой премий по качеству и стала **дипломантом РПК 2005г.**
3. **Новосибирская областная библиотека для слепых** в 2004г. победила на региональном конкурсе и приняла участие во всероссийском конкурсе **«100 лучших товаров России»** с проектом **«Транскрибирование информационных материалов в доступные для незрячих и слабовидящих форматы с подготовкой серийного выпуска комплексного издания»** .
4. **Новосибирская областная юношеская библиотека** в 2005г. получила диплом этого же конкурса в номинации **«Услуги учреждений культуры: библиотечные услуги»**.
5. Научная библиотека Томского государственного политехнического университета сертифицировала свою **систему менеджмента качества** на соответствие требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000.
6. Научная библиотека Ставропольского государственного аграрного университета адаптировала и внедряет **модель делового совершенства**, разработанную Европейским фондом менеджмента качества.
7. Внедряют **методы менеджмента качества: Национальная библиотека Республики Коми, Свердловская областная универсальная научная библиотека**, которая уже готовится к сертификации своей СМК.
8. Изучают возможности и **методы менеджмента качества: Национальные библиотеки Удмуртской Республики, Ханты-Мансийского АО; ОУНБ Брянской, Тверской, Челябинской областей.**

Второе направление - **Организация и проведение отраслевого конкурса подобного конкурса Минобрнауки России. Итоги:**

1. Разработано примерное руководство для проведения регионального и отраслевого конкурса **«Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг библиотек»**.
2. Сформировано и обучено достаточное количество библиотечных специалистов, способных стать его экспертами и организаторами.

Третье направление - **Разработка соответствующих учебных программ для системы непрерывного библиотечного образования (как для студентов, так и для практиков).** Итоги:

1. Изданы книги: Л.А. Дубровина «Минимум управления, максимум управляемости»; Л.А. Дубровина, А.И. Кочетов «Руководство по организации самооценки внутробиблиотечных систем обеспечения качества деятельности и услуг».
2. Разработаны учебные программы:
 - Программы **Школ качества для менеджеров библиотек**;
 - спецкурсы для студентов академий культуры и искусств (ЧГАКИ);
 - учебно-методическое пособие **Л.А. Дубровина, А.И. Кочетов «Модернизация библиотек на основе менеджмента качества».**

Четвертое направление – обучение руководителей и специалистов библиотек России основам менеджмента качества. Итоги:

1. На базе межрегионального центра непрерывного библиотечного образования Северо-Запада проведено четыре ежегодных **«Школы качества для менеджеров».**
2. Регулярно лекции по менеджменту качества включены во многие курсы и семинары АПРИКТ.
3. С 2005г. научная библиотека Томского политехнического университета проводит семинар «Внедрение системы менеджмента качества в вузовской библиотеке».
4. Организуются обучающие семинары по проблемам TQM в регионах (Ханты-Мансийский АО, Владимирская, Челябинская, Свердловская области).

Направления дальнейшего внедрения менеджмента качества в деятельность библиотек:

- разработка системы учебных пособий и программ для всех звеньев системы непрерывного библиотечного образования;
- расширение образовательной базы по данному направлению;
- формирование профессиональной «команды» менеджеров по качеству;
- организация и проведение отраслевого конкурса;
- дальнейшее инициирование участия библиотек и вузов в российских и отраслевых конкурсах в области качества;
- организация совместной работы библиотек и региональных отделений Всероссийской организации качества по формированию и реализации Национальной политики России в области качества, развитию общенационального движения за качество;
- изучение управленческого опыта библиотек с целью выявления и анализа стихийно применяемых элементов менеджмента качества;

- адаптация и применение предложенных методик самооценки деятельности библиотек по критериям качества в их практике
- распространение результатов и методик внедрения менеджмента качества в библиотеках на сферу культуры в целом;
- систематическое изучение опыта внедрения менеджмента качества в деятельность зарубежных библиотек.

Немного подробнее хотелось бы остановиться на последнем тезисе, что же делают в этом направлении наши зарубежные коллеги, насколько они нас опередили? Приведу только несколько фактов:

Уже в начале 90-х годов Р. Алури и М. Рейчел составили обзор литературы, посвященный оценкам эффективности работы университетских библиотек, с точки зрения отражения в ней теории общего управления качеством.

В 1995 г. вышло Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек „Измерение качества работы” составленное Р. Полл и П. те Бокхорстом, в котором дана методика отбора, определения и расчета индикаторов эффективности с учетом рекомендаций стандартов по менеджменту качества ИСО 9000.

В 1998 г. П. Брофи опубликована работа, в которой описано практическое применение методов и приемов общего управления качеством в библиотеках, приводятся рекомендации научно-исследовательского и инновационного центра Британской библиотеки и Библиотечно-информационной комиссии по применению стандарта ИСО 9000

В 2000 г. разработана методика самооценки для определения эффективности библиотечно-информационных служб в рамках проекта "Средства оценки для управления качеством в публичных библиотеках", финансируемого Британской библиотекой.

Институт Гете внедряет механизмы сертификации работы немецких читальных залов в России и странах СНГ, которые базируются на подходах менеджмента качества.

В настоящее время над внедрением менеджмента качества и его методик работают библиотеки Великобритании, Дании, Италии, Франции, Германии.

Древнегреческий философ – стоик Эпиктет говорил: “Чтобы правильно и хорошо жить, нужно уметь и хотеть жить правильно и хорошо”. Мы все хотим так жить, но не всегда знаем и умеем это делать, а философия и методология менеджмента качества, с моей точки зрения, дают нам такое знание, более того, они являются с одной стороны - инструментом совершенствования внутренней деятельности библиотек, а с другой - тем единым языком, на котором библиотекари смогут адекватно разговаривать с обществом, и, главное, – быть понятыми всеми его структурами, так как являются миро-

вым консенсусом и служат основой для формирования политики в области обеспечения качества, как на государственном, так и на институциональном уровнях.