

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА – ОСНОВА ИННОВАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ УПРАВЛЕНИЯ БИБЛИОТЕКОЙ*

В 1998 году в г. Томске произошла оптимизация сети муниципальных библиотек, что повлекло инновационные преобразования во всех сферах деятельности. **Главным принципом стала** распределенная система менеджмента, заключающаяся в том, что заведующие структурными подразделениями МУ «МИБС» (сейчас это 25 муниципальных библиотек и административный аппарат, включающий 7 технологических отделов) получили административные ресурсы в управлении персоналом, решении хозяйственных вопросов, экспертном участии в комплектовании фондов. Новаторством в сфере информационных технологий стала система распределенной каталогизации. Принципиально новый образец деятельности библиотеки, реализованный в программе **«Открой свою библиотеку!»** по интеграции школьных библиотек с муниципальными, без объединения фондов и материально-технической базы, стал, на наш взгляд, удачным шагом к усилению роли библиотек в рамках социальной инфраструктуры города Томска.

Если мы оглянемся на 5 лет назад, увидим, что проблема качества продукции/услуги и, как следствие, удовлетворенность внешнего и внутреннего пользователя, в основном, волновала коммерческий сектор экономики.

Информационно насыщенный рынок, участниками которого мы являемся, заставляет вступить библиотеки в конкурентную борьбу с постоянно улучшающим свои

позиции миром скорости и комфорта получения знаний.

Необходимость оценить и измерить целесообразность расходования бюджетных средств и оптимизировать неэффективные расходы подтолкнуло государство к разработке ряда нормативных документов и форм отчетности для оценки эффективности работы финансируемых учреждений. В частности, в городе Томске был введен в действие нормативный документ, называющийся «Количественные и качественные показатели для определения групп по оплате труда муниципальных учреждений культуры», разработан **Стандарт качества оказания бюджетной услуги «Библиотечное обслуживание населения г. Томска»**.

Такой подход муниципальной власти, безусловно, заставил администрацию МИБС пересмотреть политику управления, проводить регулярный мониторинг, измерение и анализ качества своей деятельности. Так мы пришли к пониманию того, что для нашей системы публичных библиотек настало время обратиться к международному опыту внедрения системы менеджмента качества (СМК). Следует отметить, что в г. Томске есть опыт внедрения СМК в деятельность **Научно-технической библиотеки Томского политехнического университета** и **Научно-медицинской библиотеки Сибирского государственного медицинского университета**, но, в отличие от нашей системы публичных библиотек, они обратились к ней не по собственной инициативе, а вслед за внедрением СМК и сертификации по международным стандартам ISO своих ВУЗов, которые тоже участвуют в острой конкурентной борьбе друг с другом. В Томске потребитель-студент задает высокую планку. Мы любим повторять, что в университетском

городе публичные библиотеки должны быть университетского уровня.

Здесь я позволю себе небольшое теоретическое отступление дабы пояснить как МИБС определяет для себя понятие СМК:

Система Менеджмента Качества – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики и целей в области качества и достижения этих целей посредством скоординированной деятельности по управлению библиотечной системой применительно к качеству. **Главная задача СМК** – не контролировать каждый шаг в процессе оказания услуги, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к плохому качеству данной услуги. **СМК призвана** обеспечивать качество услуги «Библиотечное обслуживание населения г. Томска» и «настраивать» это качество на ожидания потребителей.

Итак, полгода назад МУ «МИБС» г. Томска приняла решение приступить к внедрению СМК, что было вызвано необходимостью реинжиниринга процессов управления. Безусловно, мы понимаем, что внедрение СМК само по себе не может обеспечить повышение качества услуг. Но оно должно показать, что система качества МИБС организована в соответствии с определенными требованиями и эффективно функционирует, обеспечивая стабильное и высокое качество ее услуг.

Самые главные вопросы, которые всегда возникают, – **с чего начать, каковы этапы и сроки внедрения?**

Для начала мы создали **Рабочую группу по качеству**, куда вошли ведущие специалисты администрации МИБС и представители библиотек. На первом заседании их вниманию был пред-

* Доклад Левицкой Марии Михайловны, заместителя директора МУ «Муниципальная информационная библиотечная система г. Томска» (mmi1@library.tomsk.ru) на XIV Ежегодной сессии Конференции Российской библиотечной ассоциации, Вологда, 17-22 мая 2009 года.
<http://www.publiclibrary.ru/librarians/rba/conference-2009-09-Leviskaja.htm>