


Внедрение философии менеджмента качества в деятельность библиотек

*Н.Ю. Фекличева,
директор БУ «Карельская республиканская библиотека для слепых»,
Президент Библиотечной Ассоциации Республики Карелия*

18 декабря 2013 года



"Всмотритесь же в пути и судьбы России, вдумайтесь в ее крушение и унижение! И вы увидите, что русскому народу есть только один исход и одно спасение - возвращение к качеству и его культуре. Ибо количественные пути исхожены, выстрадааны и разоблачены, и количественные иллюзии на наших глазах изживаются до конца".

«...Россия восстанет из распада и унижения и начнет эпоху нового расцвета и нового величия. Но возродится она и расцветёт лишь после того, как русские люди поймут, что спасение надо искать в качестве».

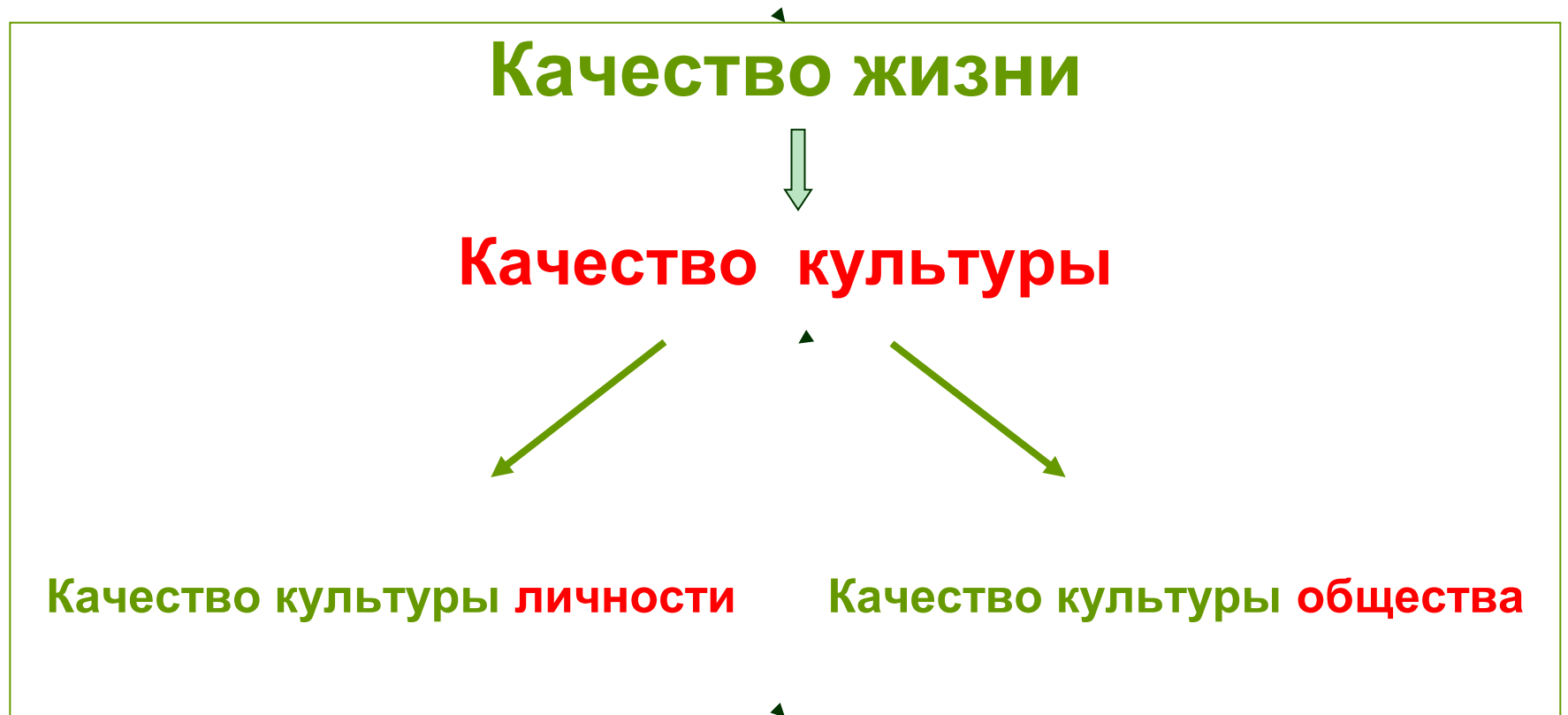
Ильин И.А. // "Русский колокол", 1928, N 4

Премия Правительства Российской Федерации

- учреждена в 1996 г.
- присуждается ежегодно на конкурсной основе организациям за достижение значительных результатов в области качества продукции и услуг, обеспечение их безопасности, внедрение высокоэффективных методов управления качеством
- модель премии гармонизирована с моделью Европейской премии по качеству
- лауреаты премии получают призы и дипломы Правительства Российской Федерации, а также право использовать символику премии в своих рекламных материалах
- церемония награждения победителей проходит в Зале наград Дома Правительства Российской Федерации



Качество культуры – индикатор качества жизни населения



Показатели качества культуры

▪ **Качество культуры личности:**

- уровень духовных потребностей личности;
- предпочтения к способам удовлетворения потребностей;
- типы потребительского поведения;
- мотивации потребительского поведения;
- удовлетворенность культурным развитием;

▪ **Качество культуры общества:**

- развитость структуры культурной сферы;
- доступность для населения учреждений и мероприятий культуры;
- содержательное качество культурных мероприятий;
- качество организации и обслуживания в учреждениях культуры;
- посещаемость населением учреждений культуры;
- удовлетворенность населения предлагаемыми услугами.

Качество результатов

зависит от:

- **качества цели**

(«делать нужные вещи», а относительно библиотечной деятельности можно трактовать так: «предоставлять нужные услуги» пользователям);

качественная цель должна быть:

- **понятна** (чего мы хотим?);
- **конкретна** (чего, когда и сколько?);
- **реальна** (достижима в принципе).

- **качества исполнения**

(«делать вещи правильно», для библиотек это значит: снижение дефектности, неоперативности, неактуальности услуг, т.е. «предоставлять правильные услуги»).

Основные понятия менеджмента качества

- **Качество** — это видовое отличие сущности, характеристика её состояний.

Аристотель

- **Качество** — «есть в первую очередь тождественная с бытием определенность», «так что нечто перестаёт быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество».

Гегель

Основные понятия менеджмента качества

Качество продукции – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

ИСО 8402 «Общее руководство качеством и обеспечение качества. Словарь»

Современный менеджмент качества – метод управления организацией, основанный на сотрудничестве всех её работников, ориентированный на качество и обеспечивающий через удовлетворение целей долговременного предпринимательского успеха и выгоды для всех работников организации и хозяйства в целом.

Программа менеджмента качества Эдварда Деминга

Разделы программы:

1. «14 пунктов»;
2. «7 смертельных болезней»;
3. «Трудности и фальшстарты»;
4. «Цепная реакция по Демингу»;
5. «Принцип постоянного улучшения (Цикл Деминга)».




Программа менеджмента качества Эдварда Деминга

Программа базируется на 3-х аксиомах:

1. «Любая деятельность может рассматриваться как технологический процесс и потому может быть улучшена».
2. «Производство должно рассматриваться как система, находящаяся в стабильном или нестабильном состоянии. Поэтому решать конкретные проблемы еще недостаточно, всё равно вы получите только то, что даёт система, необходимы фундаментальные изменения».
3. «Высшее руководство предприятия должно во всех случаях принимать на себя ответственность за деятельность предприятия».

Акцент на потребителе

Одержимость качеством



Акцент
на потребителе !

Все - одна команда

Научный подход

Качество услуг

Улучшайте качество



Затраты уменьшаются за счет меньшего количества ошибок, переделок, задержек, лучшего использования оборудования и материалов



Повысится производительность



Вы занимаете рынок, предлагая лучшее качество за более низкую цену



Остаетесь в деле



Сохраните и умножьте рабочие места

14 Пунктов (тезисов) Эдварда Деминга

1. «Сделайте так, чтобы стремление к совершенствованию товара или услуги стало постоянным. Ваша конечная цель – стать конкурентоспособным, оставаться в бизнесе и обеспечить рабочие места».
2. «Применяйте новую философию предпринимательства (философию качества), чтобы добиться стабильности предприятия».
3. «Для достижения качества нет необходимости в сплошном контроле, нет и зависимости качества от него. Устраните необходимость в массовом контроле, в первую очередь, сделав качество неотъемлемой характеристикой товара».
4. «Прекратите попытки строить долговременную стратегию бизнеса на основе демпинговых цен» (т.е. на основе низких цен).
5. «Постоянно и неизменно совершенствуйте систему производства и обслуживания, чтобы повышать качество и производительность и таким образом постоянно снижать затраты».

14 Пунктов (тезисов) Эдварда Деминга

6. «Создайте систему подготовки кадров на рабочих местах. Используйте современные методы тренировки и повторной тренировки непосредственно на рабочих местах и при выполнении производственных заданий».
7. «Создайте систему эффективного руководства. Проверки и инспекции должны быть направлены на то, чтобы помочь людям (и машинам) лучше выполнять их работу.
8. «Используйте эффективные методы общения между людьми, которые ликвидируют атмосферу страха и недоверия на предприятиях. Страх разрушителен как для отдельной личности, так и для учреждений. Страх перед работой ведет к отрешенности, уклонению от работы, низкой производительности труда и даже болезням. Он лишает человека возможности улучшить производительность и качество работы».

14 Пунктов (тезисов) Эдварда Деминга

9. «Уничтожайте разобщенность подразделений Вашего предприятия друг от друга. Работники ... производственных отделов должны работать как одна команда, предвидеть возникновение проблем как при производстве, так и при эксплуатации продуктов и услуг».
10. «Прекращайте практику лозунгов, проповедей и мобилизации масс, призывающих к нулевому браку и достижению новых уровней производительности».
11. «Прекращайте практику выделения производственных мощностей на основе жестких норм».
12. «Устраняйте все препятствия, которые лишают работников предприятия права гордиться своей работой».
13. «Разрабатывайте всеобщую программу повышения квалификации и создайте для каждого из сотрудников условия для самосовершенствования».
14. «Ясно определите обязательства высшего звена руководства предприятия по постоянному улучшению качества продукции и услуг».

Вывод: внедрение философии менеджмента качества в деятельность библиотек может быть достигнуто в результате осознанного применения следующих принципов:

1. Принятие научно-обоснованных решений за счет анализа полной и объективной информации, собранной и обработанной с помощью современных методов (включая статистические методы сбора и анализа данных).
2. Отказ от авторитарного стиля руководства и переход к лидерству.
3. Как можно более глубокое и полное делегирование полномочий персоналу на всех уровнях, сопровождаемое соответствующим наделением их ответственностью.
4. Постоянное обучение всех, везде и всегда.
5. Следование принципу: «Мы все вместе делаем одно дело».
6. Признание стопроцентной ответственности руководителей за работу системы.



Благодарю за внимание!