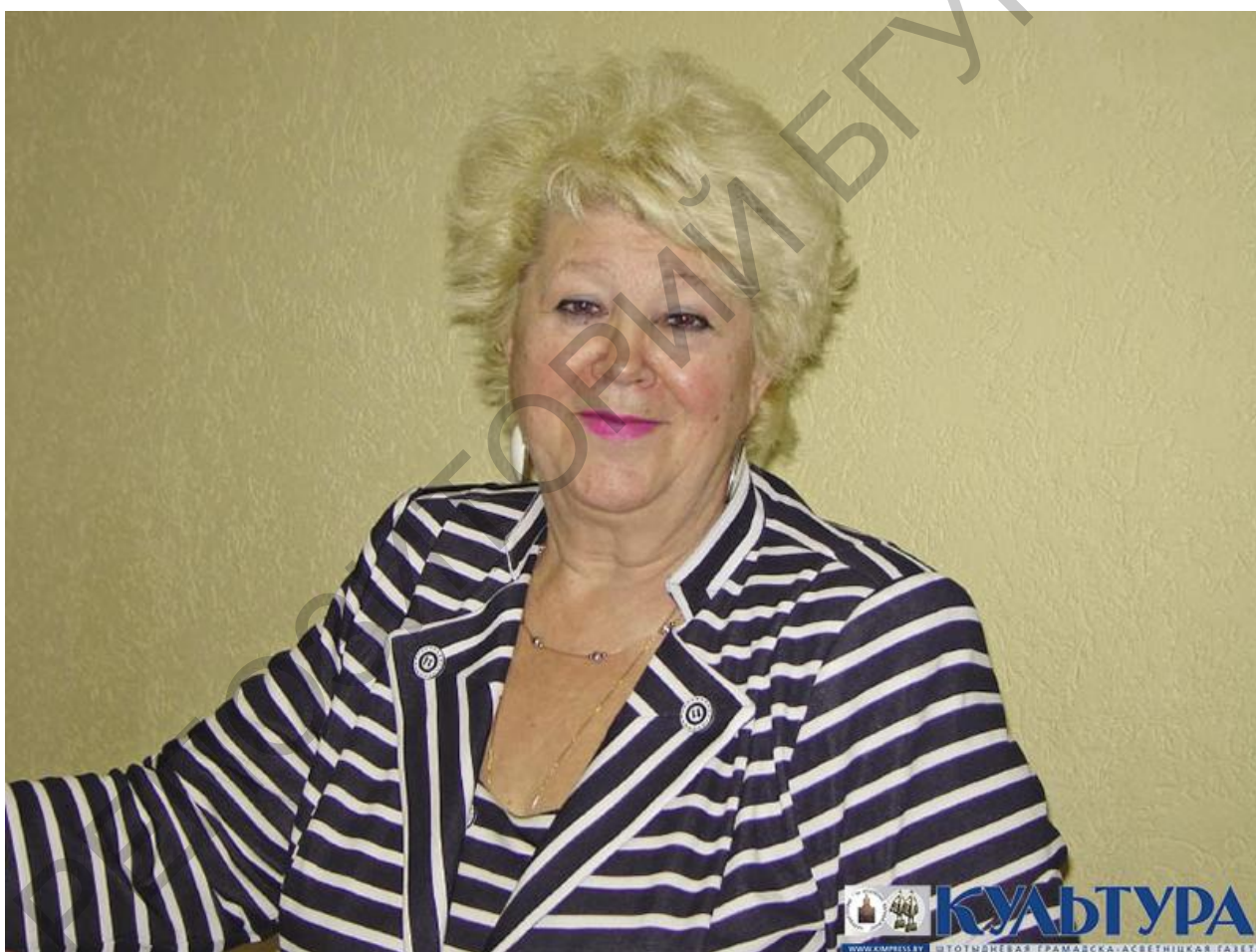


Менеджмент якасці: старое не прадугледжваецца

Калі за кафедрай кнігавыдачы пуста — бібліятэкар страціць у заробку На факультэце інфармацыйна-дакументных камунікацый БДУКіМ 10 — 11 снежня майстар-класы для бібліятэкараў (заўтрашніх і сённяшніх) дала Юлія ДРЭШЭР. Чалавек яна — унікальны. Кіруе ў Татарстане адной з буйных медыцынскіх бібліятэк. Апроч таго, Юлія Мікалаеўна — знаны спецыяліст у галіне менеджменту бібліятэчна-інфармацыйнай дзейнасці, загадчык кафедры дакументазнаўства Казанскага дзяржаўнага ўніверсітэта культуры і мастацтваў, доктар педагогічных навук, прафесар, ганаровы работнік культуры Рэспублікі Татарстан, лаўрэат прэміі Урада Расійскай Федэрацыі ў галіне адукацыі. На майстар-класах, якія наведаў і карэспандэнт “К”, вялася гаворка пра сучасныя патрабаванні да бібліятэк, пра стратэгіі пераўтварэння ўстаноў на падставе менеджменту якасці...



Уся справа — у руху

— У нашай сённяшняй справе галоўны вектар развіцця звязаны з рухам да інфармацыйнага грамадства, да адкрытай бібліятэкі, якая здольная задаволіць разнастайныя (наяўныя і мяркуемыя) інфармацыйныя патрэбы пры максімальна высокай якасці. Што такое адкрытая ўстанова культуры? Справа ў тым, што бібліятэкі ў нас становяцца аўтаномнымі, таму любая іх справаздачнасць (у тым ліку фінансавая) павінна ўтрымлівацца на сайце. Абавязковай напрыканцы года з’яўляецца і публікацыя гэтай справаздачнасці ў СМІ. Словам, адкрытая — значыць празрыстая. Таму мы цудоўна ведаем, якімі фінансавымі рэсурсамі валодаюць нашы калегі.

Цяпер — пра філасофію якасці. Сертыфікаваны паслугі, інфармацыйна-бібліяграфічны прадукт. Але падрыхтоўчы працэс быў няпростым. Укараненне сістэмы менеджменту якасці — шлях у адзін бок, і вяртанне да старых метадаў працы ён не прадугледжвае. Канчатковая мэта якая? Каб чытач прыходзіў зноў і зноў. Значыць, трэба не проста даць яму кнігу, а — прапанаваць пашыраны пошук і прэзентаваць абсалютна ўсё, што звязана з яго сённяшнімі запытамі.

Асноўныя прынцыпы менеджменту якасці: усведамленне ўсімі бібліятэчнымі супрацоўнікамі таго, што якасць абслугоўвання — задача ўсеагульная; прыняцце навукова абгрунтаваных рашэнняў пры ўмове аналізу поўнай і аб'ектыўнай інфармацыі, апрацаванай па сучаснай методыцы: адмова ад аўтарызаванага метаду кіравання. Прынцып “Ідзі і выконвай!” — не праходзіць. Кіраўніку самому трэба ўключацца ў працэс, падказваць ды дапамагаць. Калі сістэма не працуе, вінаваты кіраўнік. Якасць — гэта выключэнне дублетных функцый, якія выконваюць розныя аддзелы, арганізацыя аптымальнага дакументазвароту, камфортнасць працы кожнага з калег. Дарэчы, у кожнага — свой рэйтынг эфектыўнай дзейнасці. Сістэму рэйтынгаў кожная ўстанова выбірае сама, зацвярджае ў вышэйстаячага кіраўніцтва і стандартызуе. Добра вядомы рэйтынг і па ўстановах у цэлым. Канкурэнцыя — самая здаровая. У медыцынскай бібліятэцы мы ўкаранілі сістэму якасці. Міністэрства фінансаў выдаткавала нам штомесячную надбаўку да заробтнай платы.

У Японіі і ЗША існуюць нацыянальныя прэміі для стымуляцыі якасці. У Расіі наогул такая была заснавана ў 1996 годзе, у Рэспубліцы Татарстан — у 2004-м. Тры гады таму наша бібліятэка стала лаўрэатам такой прэміі, увайшла ў пералік наймацнейшых устаноў не толькі рэспублікі, але і ўсёй федэрацыі.

Ведамасную і публічную — не параўнаць!

— Мы распісалі і задакументавалі ўсе ўнутрыбібліятэчныя працэсы, прызначылі адказных за іх выкананне. Новы спецыяліст знаёміцца з рабочымі інструкцыямі і адразу ўключаецца самастойна ў працу. Гэта вельмі важна, бо да нас на працу прыходзяць педагогі, сацыяльныя работнікі, бо кадры састарэлі, а моладзь не вельмі жадае звязваць жыццё з бібліятэчнай справай.

Стымулюем любую творчую ініцыятыву. Бібліятэкары, пачынаючы мысліць крэатыўна, прапаноўваюць самыя розныя ўдасканаленні працэсу. Гэта — таксама вынік здаровай канкурэнцыі. А менеджмент бывае яшчэ і інавацыйным. Да прыкладу, мы заснавалі каардынацыйны савет па якасці. Такім чынам, была створана новая мадэль праходжання дакументазвароту. Мы яе ўкаранілі ў сваёй бібліятэцы. Тое ж датычыцца нашага сайта, якасці электронных дакументаў, якія не трэба множыць. Але гэта інавацыя для, так бы мовіць, унутранага карыстання. Любая публічная ўстанова істотна адрозніваецца ад нашай, медыцынскай. У публічнай інавацыі звязаны, натуральна, і з арганізацыяй культурна-масавых мерапрыемстваў...

У нас таксама ідзе працэс аптымізацыі. Ведамасныя бібліятэкі (для сляпых, тэхнічныя, медыцынскія, прафсаюзныя) перадаюцца органам кіравання культурай. Узмацнілася каардынацыя дзейнасці ўстаноў. А ёсць яшчэ і рэарганізацыя, перапрафіляванне, рэструктурызацыя. Пры гэтым удакладняецца прававы статус для арганізацыі бюджэтных адлічэнняў. Менавіта пад час гэтага хваравітага працэсу мы і страцілі пэўную частку кваліфікаваных работнікаў...

Пералік сваіх бібліятэчных паслуг (платных і бясплатных) мы таксама змяшчаем у СМІ (дарэчы, гадавы пазабюджэтны план для нашай установы — тры мільёны расійскіх рублёў), каб папярэдзіць судовыя разборы ў дачыненні да таго, што мы не аказалі чытачу тую або іншую паслугу. Калі яе няма ў пераліку, якія могуць быць скаргі.

Бібліятэчныя менеджары павінны асвоіць новыя падыходы да планавання і фінансавання, яны мусяць ведаць, колькі і для чаго ўстанова заробіць на платных паслугах. Стратэгію развіцця таксама неабходна распрацоўваць зыходзячы з задач ды місій (сэнс і філасофія існавання) установы. У тэхнічнай бібліятэкі яны — адны, у публічнай — іншыя. Статус вызначае стратэгічныя і тактычныя задачы.

На сяле — таксама крэатыўшчыкі!

— Вучыць спецыялістаў неабходна пастаянна. Рэспубліканскі медыцынскі бібліятэчна-інфармацыйны цэнтр толькі для супрацоўнікаў бібліятэк-філіялаў ладзіць цягам года чатырохразовае навучанне. Урэшце, якасць паслуг залежыць не столькі ад памеру дзяржаўнага фінансавання ўстановы, колькі ад прафесійнай падрыхтаванасці, сумленнасці і неабякавасці бібліятэчнага работніка.

У сувязі з гэтым, не магу не назваць асноўную прычыну няякаснай работы пэўных нашых бібліятэчных устаноў. Звязана яна найперш з несвоечасовасцю абслугоўвання чытача: няма за кафедрай кнігавыдачы бібліятэкара (пайшоў, да прыкладу, кавы папіць) — у такім выпадку ён недаатрымае ў плане прэміі. А кантроль тут — надзвычай жорсткі...

Паколькі я з'яўляюся экспертам якасці, то часта наведваю і публічныя бібліятэкі. Установа Югры (побач з Сургутам), Санкт-Пецярбургская публічная бібліятэка імя Маякоўскага, Чувашская юнацкая, Пскоўская абласная ўніверсальная — лаўрэаты згаданых прэміяў якасці.

Але і сельскія публічныя ўстановы не адстаюць. Бібліятэка пад Заімскам атрымала прэстыжную прэмію Міжнароднай федэрацыі бібліятэчных асацыяцый і ўстаноў IFLA за тое, што стварыла ў свой час ўмовы для таго, каб чытачамі сталі літаральна ўсе жыхары сяла. Чалавек тут атрымлівае фармуляр з нараджэння, і толькі смерць абрывае чытацкі стаж...

Аўтар: Яўген РАГІН

рэдактар аддзела газеты "Культура"