

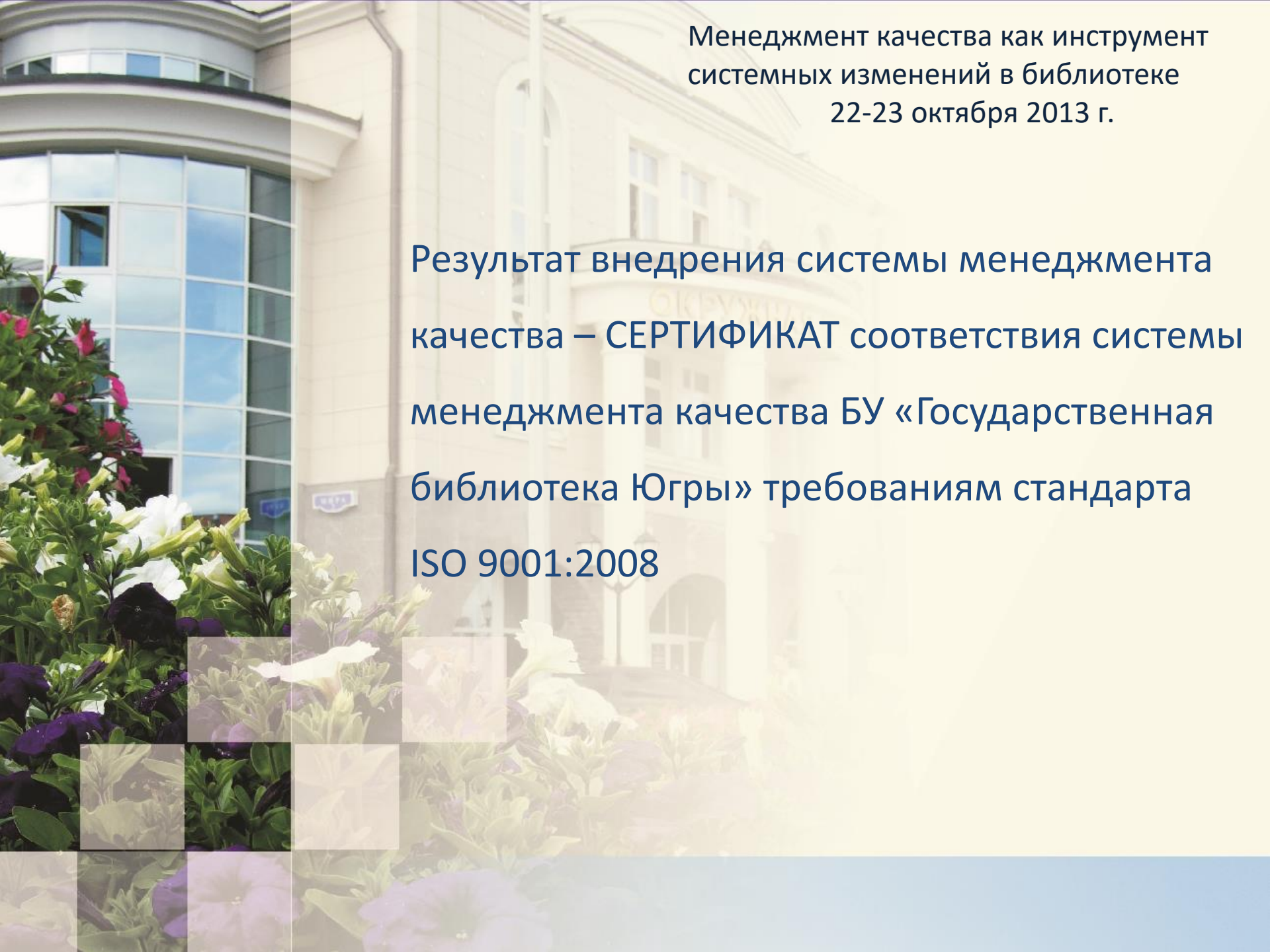
Ежегодное совещание директоров федеральных  
и центральных региональных библиотек России

«Инновационные модели развития и качество  
библиотечного обслуживания граждан России»

22 - 23 октября 2013 года


# ***Менеджмент качества как инструмент системных изменений в библиотеке***

Миронова И. В., заместитель директора  
по библиотечной деятельности  
БУ «Государственная библиотека Югры»



Менеджмент качества как инструмент  
системных изменений в библиотеке  
22-23 октября 2013 г.

Результат внедрения системы менеджмента  
качества – СЕРТИФИКАТ соответствия системы  
менеджмента качества БУ «Государственная  
библиотека Югры» требованиям стандарта  
ISO 9001:2008



Менеджмент качества как инструмент  
системных изменений в библиотеке

22-23 октября 2013 г.

**Критерии премии Правительства РФ в области качества:**

**Критерий 1 «Лидирующая роль руководства по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки»**

**Критерий 2 «Политика и стратегия в области обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки»**

**Критерий 3 «Использование потенциала сотрудников и пользователей для обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки»**

**Критерий 4 «Рациональное использование ресурсов»**

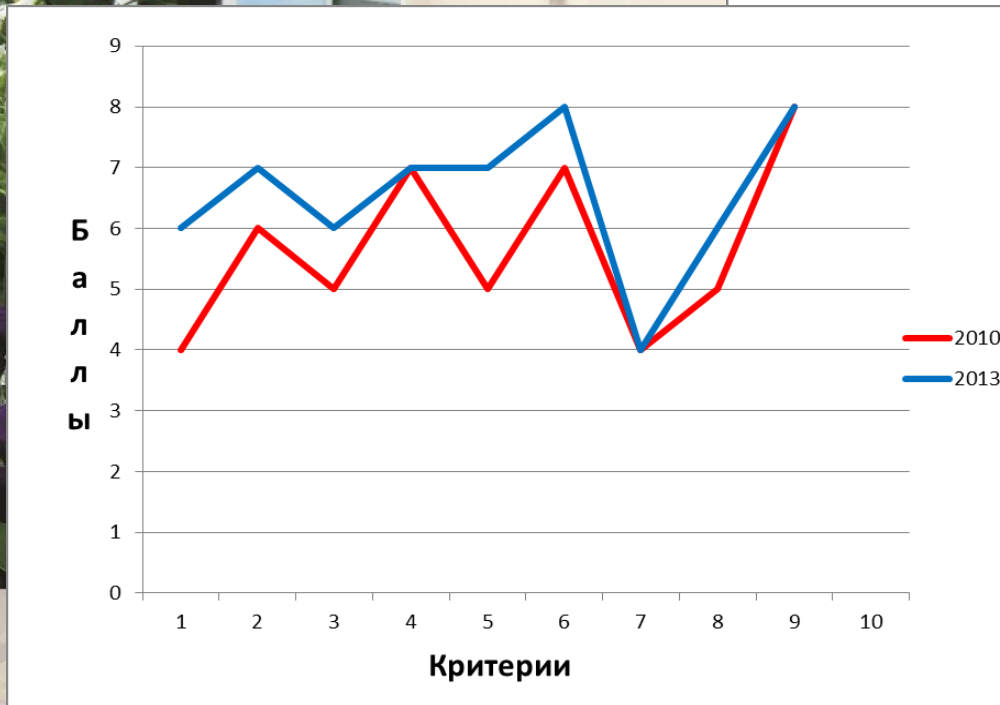
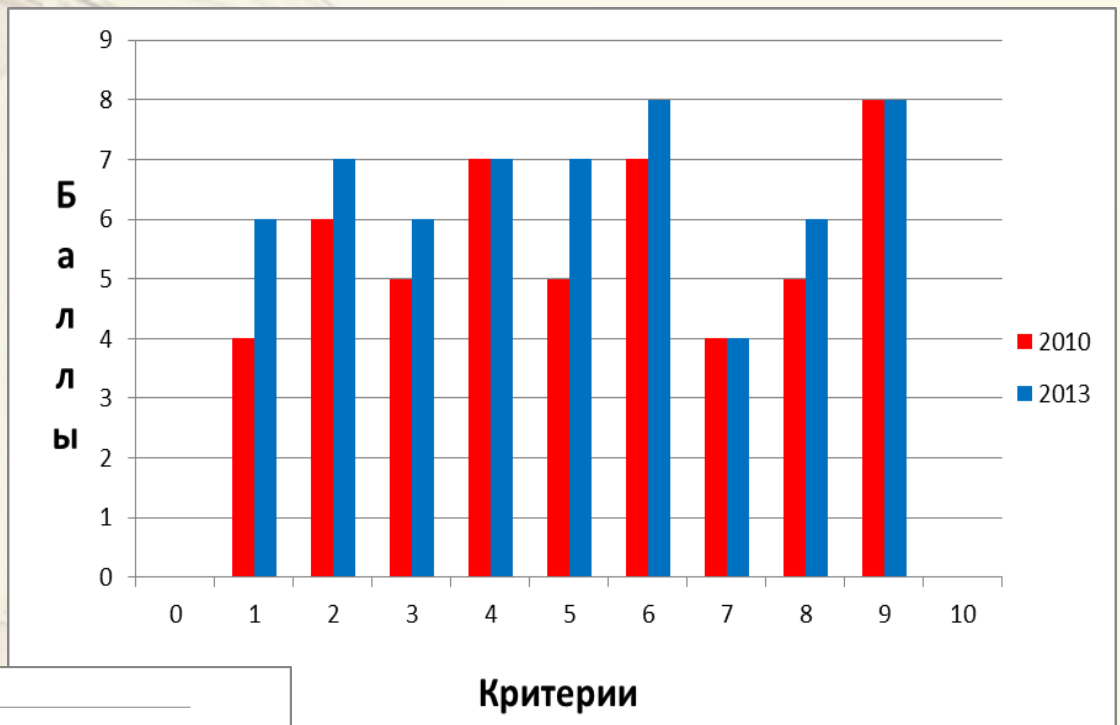
**Критерий 5 «Управление процессами обеспечения качества деятельности и услуг библиотеки»**

**Критерий 6 «Удовлетворенность потребителей качеством деятельности и услуг библиотеки»**

**Критерий 7 «Удовлетворенность сотрудников работой в библиотеке»**

**Критерий 8 «Влияние библиотеки на общество»**

**Критерий 9 «Результаты работы библиотеки»**



Менеджмент качества как инструмент системных изменений в библиотеке

Менеджмент качества как инструмент  
системных изменений в библиотеке  
22-23 октября 2013 г.

**Критерий 1** (баллы: 4 - 6) определяет, как руководители библиотеки вырабатывают стратегию развития библиотеки и способствуют ее реализации; как поддерживают и развивают ценности, необходимые для достижения долгосрочного успеха; насколько они вовлечены в деятельность, обеспечивающую развитие и внедрение системы менеджмента библиотеки

Менеджмент качества как инструмент  
системных изменений в библиотеке  
22-23 октября 2013 г.

**Критерий 2** (баллы: 6 - 7) дает представление, как библиотека реализует свое предназначение и стратегию развития посредством ориентации на потребности заинтересованных сторон, разработку политики, планов, целей и процессов

Менеджмент качества как инструмент  
системных изменений в библиотеке  
22-23 октября 2013 г.

**Критерий 3** (баллы: 5 – 6) показывает,  
как библиотека управляет  
персоналом, развивает и использует  
его знания и потенциал на  
индивидуальном уровне, на уровне  
групп и всего учреждения.

Менеджмент качества как инструмент  
системных изменений в библиотеке  
22-23 октября 2013 г.

**Критерий 4** (баллы: 7 - 7) позволяет  
определить как библиотека планирует  
использование внутренних ресурсов,  
управляет ими, а также для эффективной  
реализации производственных процессов



Менеджмент качества как инструмент  
системных изменений в библиотеке  
22-23 октября 2013 г.


**Критерий 5 (баллы: 5 – 7)** показывает как библиотека проектирует, осуществляет менеджмент процессов и совершенствует их в целях претворения в жизнь своей политики и стратегии, а также полного удовлетворения своих потребителей, создания ценностей для них и других заинтересованных сторон

Менеджмент качества как инструмент  
системных изменений в библиотеке  
22-23 октября 2013 г.

**Критерий 6** (баллы: 7 – 8) включает, с одной стороны, показатели восприятия библиотеки и качества ее услуг пользователями, с другой – показатели, используемые для мониторинга, понимания, прогнозирования и совершенствования ее работы, а также – восприятия ее пользователями.

Менеджмент качества как инструмент  
системных изменений в библиотеке  
22-23 октября 2013 г.

**Критерий 7** (баллы: 4 - 4) рассказывает  
о результатах, которых достигла  
Государственная библиотека Югры в  
плане удовлетворенности своего  
персонала



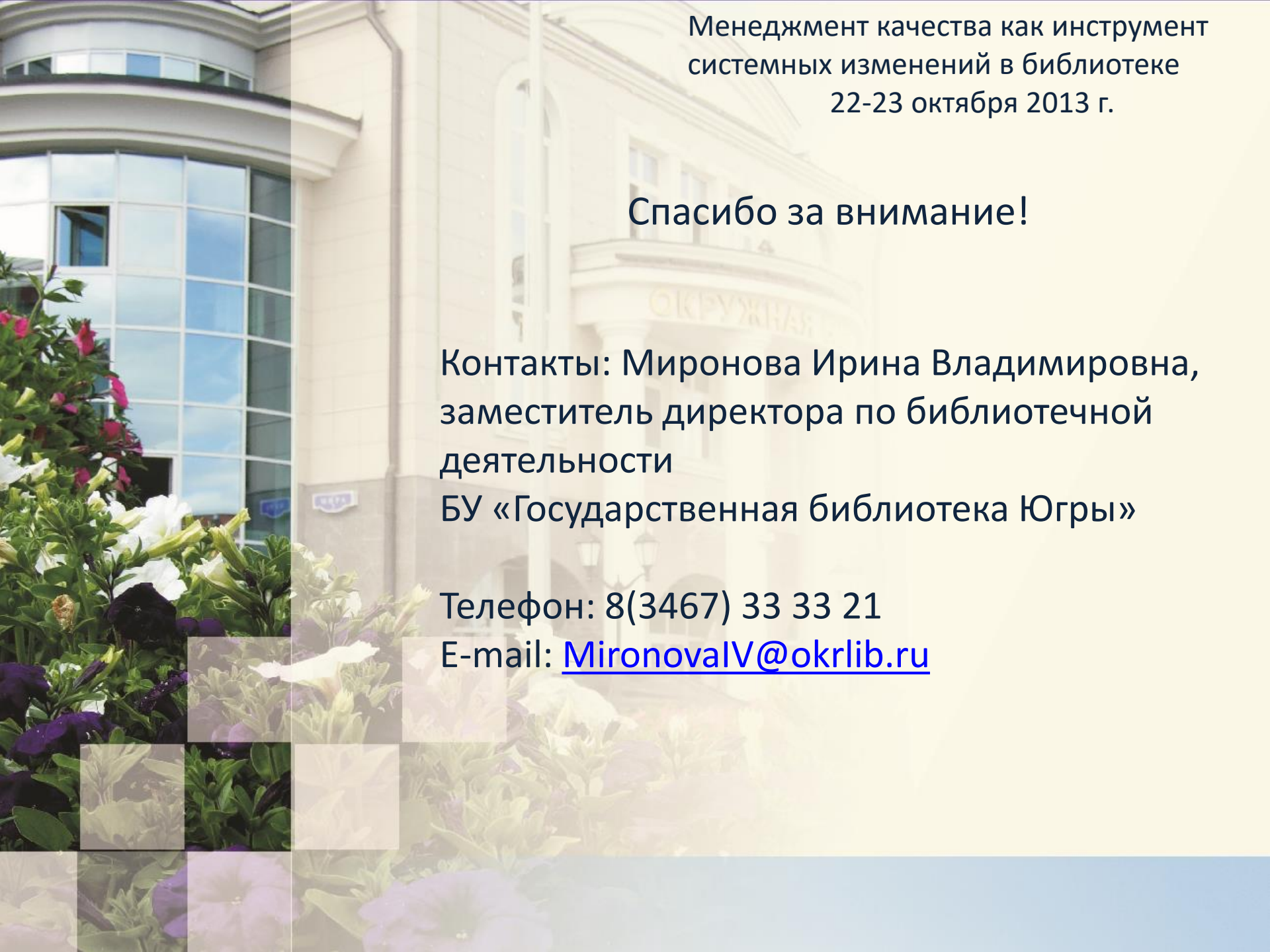
Менеджмент качества как инструмент  
системных изменений в библиотеке  
22-23 октября 2013 г.

**Критерий 8 (баллы: 5 – 6) показывает  
результаты, которых достигла библиотека в  
отношении удовлетворенности интересов  
общества на местном, национальном и  
мировом уровнях**

22-23 октября 2013 г.

# Критерий 9 «Результаты работы библиотеки» (баллы: 8 – 8)

Показатель (результативность)	Оценка в баллах (эффективность)		% от максимальной оценки 1000 баллов	
	2010 год	2013 год	2010 год	2013 год
<b><i>Возможности - 65 баллов</i></b>				
Критерий 1 - 13	4	6	30,8	46,2
Критерий 2 - 13	6	7	46,1	53,8
Критерий 3 - 13	5	6	38,5	46,2
Критерий 4 - 13	7	7	53,8	53,8
Критерий 5 - 13	5	7	38,5	53,8
<b><i>Результаты - 52 балла</i></b>				
Критерий 6 - 13	7	8	53,8	61,5
Критерий 7 - 13	4	4	30,8	30,8
Критерий 8 - 13	5	6	38,5	46,2
критерий 9 -13	7	8	53,8	61,5
<b><i>Общий показатель качества</i></b>	50	59	42,7	50,4
<b><i>Показатель качества возможности</i></b>	27	33	41,5	50,8
<b><i>Показатель качества результатов</i></b>	23	26	44,2	50,0



Менеджмент качества как инструмент  
системных изменений в библиотеке  
22-23 октября 2013 г.

Спасибо за внимание!

Контакты: Миронова Ирина Владимировна,  
заместитель директора по библиотечной  
деятельности

БУ «Государственная библиотека Югры»

Телефон: 8(3467) 33 33 21

E-mail: [MironovaIV@okrlib.ru](mailto:MironovaIV@okrlib.ru)