

КАЧЕСТВО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕКИ В КОНТЕКСТЕ ВСЕОБЩЕГО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

С. В. Зыгмантович,

заведующий кафедрой менеджмента
информационно-документной сферы

Белорусского государственного университета культуры и искусств

Качество является интегральным показателем уровня цивилизации и прогресса. За последние 40–50 лет само понятие «качество» претерпело эволюцию. Проблема качества товаров и труда преобразовалась в проблему качества жизни, человека, культуры и образования. Сегодня всеобщее управление качеством (Всеобщий менеджмент качества, или Всеобщее управление на основе качества) – TQM (Total Quality Management) – одно из важнейших направлений научно-технического прогресса, которое имеет свои научные основы, методологию, технологию, альтернативные философии. К настоящему времени сформировался набор теоретических и практических средств TQM.

В рамках философии всеобщего качества происходит переосмысление традиционного понятия качества как степени соответствия какому-либо стандарту. Последователи идеологии всеобщего качества сосредоточивают внимание на степени удовлетворения пользователя: именно потребитель определяет, достигнуто ли качество. При этом потребителем выступают не только заказчики, но и структурные отделения организации по отношению друг к другу. Организации, внедряющие TQM в свою деятельность, должны понимать, что данная концепция ориентирована не только на «внешнего» потребителя, заказчика товаров и услуг, но и на «внутреннего» потребителя (клиентов, персонал). Именно от выявления, анализа и удовлетворения потребностей персонала организации зависит конкурентоспособность, а следовательно, и успех организации. Возрастает статус персонала в системе управления. В TQM используются коллективные формы и методы, нацеленные на улучшение качества (в поиске, анализе, решении возникающих проблем, оптимизации качества продукции участвует весь персонал).

Огромное внимание уделяется обучению сотрудников, их мотивации. Обучение всех сотрудников навыкам применения

контроля и совершенствования техник делает их участниками своей судьбы и способствует раскрытию их полного потенциала. Всеобщее качество предполагает также и другой тип сотрудников, и другой подход к нему со стороны руководства. В условиях всеобщего качества сотрудник является скорее носителем общих знаний, нежели узким специалистом. И рабочий, и руководитель, предполагается, двигаются от одного вида работ к другому, приумножая опыт во многих сферах организации.

Меняется и сама философия организации. Идеология TQM основана на принципе: улучшению нет предела. Это комплексная система, которая нацелена на постоянное улучшение качества, сокращение, минимизацию производственных затрат и поставку продукции вовремя. Вместе с тем «всеобщее качество» является чем-то большим, нежели просто попыткой сделать продукт лучше. Принятие философии всеобщего качества означает для организации принятие убеждения, что всегда существует лучший способ производства определенного продукта, существует путь совершенствования деятельности учреждения. В этом плане концепция всеобщего качества опирается на ценностный анализ как метод совершенствования продукта и операций по максимизации достижения ценностей потребителя. Это позволяет говорить об особом стиле управления – менеджменте всеобщего качества [10].

Приходится признать, что в информационно-библиотечной деятельности движение за всеобщее качество развивается значительно медленнее, чем в других сферах обслуживания и в промышленности. Вместе с тем появление как на международном уровне [2; 8], так и в отдельных странах теоретических разработок в области менеджмента качества [1; 4; 5], а также практический опыт отдельных видов библиотек, в первую очередь библиотек вузов, а также библиотек других видов – научных специальных [3; 11], научных универсальных [7], которые на инициативной основе внедрили в практику своей работы систему менеджмента качества (СМК), свидетельствует об актуальности проблем всеобщего качества в отношении библиотек. Хотя необходимо отметить, что и сегодня среди специалистов в области библиотечного дела существует известный скепсис относительно использования в этой сфере методов и языка промышленности, признания аналогии между библиотечными процессами и промышленным производством, необходимости проведения работы по качеству, по внедрению СМК [9].

Профессиональному библиотечному сообществу приходится осознать, что предприятия любой формы собственности, не обеспечивающие высокого качества обслуживания, не имеют шансов на выживание и развитие и что им не помогут никакие протекционистские меры государства. Актуальность для библиотечной сферы внимания к вопросам обеспечения качества деятельности сегодня обусловлена целым рядом факторов, которые и придают этому вопросу уникальную перспективу. Среди значимых факторов:

- в настоящее время система качества рассматривается как универсальная подсистема управления; всеобщность внедрения СМК во все сферы как материального, так и нематериального производства;

- социальный аспект качества: в основе концепции TQM главная цель – удовлетворение потребностей и ожиданий потребителя, человека, что соответствует и приоритетной, базовой цели библиотеки как социального информационного, социокультурного и образовательного учреждения;

- информатизация, построение информационного общества с широкими и разнообразными международными и корпоративными связями, обменом информационными ресурсами, взаимодействием библиотек требуют унификации использования форматов, качества библиографических записей, обмена качественными продуктами и услугами и т.д.;

- развитие конкуренции на рынке информационной продукции и услуг. Конкуренция – это реальность сегодня для библиотечной сферы. Библиотеки должны конкурировать посредством совершенствования качества своих услуг, результатов и механизмов их предоставления. Важность TQM в этом процессе выживания состоит в том, что он является процессом, управляемым потребительскими нуждами и предоставляющим средства для поиска оптимальных ответов на запросы потребителя, требующим развития стратегий конкуренции, которые выделит бы библиотеку из ряда ей подобных;

- отчетность – связь с учредителями. Библиотеки являются частью своих сообществ и, как таковые, должны отвечать социальным, административным и финансовым требованиям, демонстрируя высокие стандарты своих продуктов и услуг. TQM поддерживает этот императив посредством системы объективных критериев для измерения результатов информационно-библиотечных процессов и предоставления механизмов для

совершенствования этих результатов;

– профессионализм библиотечных кадров. Этот фактор связан с обязанностью всех вовлеченных в информационный сервис предоставлять высокие стандарты обслуживания. Именно профессионализм обязывает библиотекаря использовать соответствующие потребностям читателя, потребителя информации средства и методы информационно-библиотечной работы. Как профессионалы библиотекари и руководители обязаны совершенствовать качество удовлетворения информационных, социокультурных потребностей – как на уровне библиотечно-информационных технологий, так и на уровне управления. Библиотека должна демонстрировать, что она способна предложить своим пользователям качественные услуги.

Таким образом, для библиотечно-информационной сферы, как и для промышленности, совершенствование качества является не вопросом выбора, а необходимостью.

На сегодняшний день внедрение менеджмента качества в деятельность белорусских библиотек сталкивается с множеством проблем: отсутствием разработанной политики на государственном уровне в области внедрения и сертификации СМК в деятельности библиотек; недостаточным финансированием со стороны государства инновационных библиотечных процессов; отсутствием нормативно-методической базы в области СМК в деятельности библиотек; недостаточностью технических ресурсов; неподготовленностью библиотечных работников как в психологическом, так и в профессиональном аспектах и др.

В свете указанных объективных факторов и сложностей внедрения СМК в деятельность библиотек введение в учебные планы подготовки библиотечных специалистов в соответствии с образовательным стандартом нового поколения [6] такого курса, как «Менеджмент качества деятельности библиотек», следует признать своевременным и востребованным. Объектом изучения данного курса выступает качество библиотечной деятельности, а предметом – особенности управления этим качеством. На наш взгляд, только системный подход к изучению профильного библиотечного менеджмента в контексте концепции всеобщего управления качеством позволит более эффективно разрешить противоречия между стремительно возрастающим объемом социального опыта, научных знаний в области менеджмента качества и ограниченными возможностями их освоения библиотечными работниками; между разработанной теорией

всеобщего управления качеством и практикой внедрения этой теории в библиотечную деятельность; между потребностью современного общества в информационных, образовательных, культурно-досуговых услугах библиотек и их реальным предоставлением в современных условиях зачастую без учета ценностных ориентаций реальных и потенциальных потребителей, всех заинтересованных в них сторон.

1. *Ахмадова, Ю. А.* Менеджмент качества и библиотека: учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова, Е. Я. Галимова. – М.: Либерей-Бибинформ, 2007. – 88 с.

2. *Брофи, Питер.* Оценка деятельности библиотек: принципы и методы / П. Брофи; пер. А. И. Земсков; ред. пер. Я. Л. Шрайберг. – М.: Омега-Л, 2009. – 357 с.

3. *Дрешер, Ю.* Система управления качеством в библиотечно-информационном производстве / Ю. Дрешер, Т. Атланова // Науч. и техн. б-ки. – 2005. – № 12. – С. 3–14.

4. *Дубровина, Л. А.* Минимум управления, максимум управляемости. Руководителям библиотек о всеобщем управлении на основе качества / Л. А. Дубровина. – М.: ФАИР – ПРЕСС, 2004. – 400 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).

5. *Коптяева, М.* Принципы менеджмента качества современной библиотеки: процессный подход / М. Коптяева // Науч. и техн. б-ки. – 2009. – № 12. – С. 27–35.

6. *ОС РБ 1-23 01 11-2008.* Вышэйшая адукацыя. Першая ступень. Спецыяльнасць Е 1-23 01 11 Бібліятэказнаўства і бібліяграфія (па напрамках). Кваліфікацыя – бібліятэкар-бібліёграф. – Узамен РД РБ 02100.5.211-98, уведз. 12.06.2008. – Мінск: Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь, 2008. – 38 с.

7. *Павлова, В. И.* Менеджмент качества в стратегии развития библиотеки / В. И. Павлова // Информац. бюллетень РБА. – 2007. – № 42. – С. 36–39.

8. *Пол, Розвита.* Измерение качества деятельности библиотек / Розвита Пол, Питер Бокхорст. – М: Пашков дом, 2008. – 316 с.

9. *Сукиасян, Э. Р.* Менеджмент качества в действии. Стали ли наши библиотеки лучше работать? / Э. Р. Сукиасян // Науч. и техн. б-ки. – 2011. – №6. – С. 19–27.

10. *Управление качеством: учеб. для студ. вузов / под ред. С. Д. Ильенковой.* – М.: ЮНИТИ, 2003. – 334 с.

11. *Чуприкова, Н. Т.* Практические аспекты внедрения системы

менеджмента качества в библиотеке университета /
Н. Т. Чуприкова // Библиотеки и информационные ресурсы в
современном мире науки, культуры, образования и бизнеса. – М.:
ГПНТБ России, 2005; То же [Электронный ресурс]. – URL:
<http://www.lib.tpu.ru/fulltext/m/2005/m9.pdf>.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ