

УДК 338.46

СТРАТЕГИЯ КАЧЕСТВА В БИБЛИОТЕКЕ

Орлова Е.Н.

ФГБОУ ВО «Хабаровский государственный институт культуры», Хабаровск,
e-mail: orlovadekan51@rambler.ru

Сегодня почти во всех отраслях народного хозяйства существует высокая конкуренция, заставляющая бороться за рынок потребителей. Библиотеки, в отличие от промышленного производства, производят нематериальный продукт, что усложняет оценку качества их работы. Рынок потребителей библиотечных услуг обширен, но конкуренция и в этой области становится всё более ощутимой. Всё возрастающее количество информации становится доступным без библиотеки. Базы данных с библиографическими ссылками, справочную информацию, даже полные тексты документов может получить любой человек, имеющий соответствующее оборудование. В условиях сокращения бюджетных ресурсов, уменьшения численности персонала и растущих требований пользователей ни одна библиотека не может позволить себе расплывчато формулировать цели, выполнять работу, которая не является абсолютно необходимой или применять неэффективные процедуры и технологии. Здесь и встает вопрос о разработке стратегии развития библиотеки, позволяющей позиционировать себя на рынке библиотечных услуг. В данной статье проводится анализ особенностей применения принципов менеджмента качества для формирования стратегии библиотеки.

Ключевые слова: качество, менеджмент качества, стратегия качества, системы управления качеством, библиотечное дело, библиотечные услуги

THE STRATEGY OF QUALITY IN THE LIBRARY

Orlova E.N.

Khabarovsk State Institute of Culture, Khabarovsk, e-mail: orlovadekan51@rambler.ru

Today in almost all sectors of the economy is highly competitive, forcing to fight for the consumer market. Libraries, in contrast to industrial production, produce an intangible product, which complicates the assessment of the quality of their work. The consumer market library services is extensive, but the competition in this field is becoming more tangible. The increasing amount of information becomes available without a library. A database with bibliographic references, background information, even the full text of documents is available to any person with appropriate equipment. In the face of shrinking budgetary resources, reductions in staff and growing user requirements no library can afford vague to formulate goals, to perform work that is not absolutely necessary or use of ineffective treatments and technology. Here the question arises about the development strategy of libraries, which allows to position itself in the market library services. This article analyzes the peculiarities of application of quality management principles to the organization's strategy of library.

Keywords: quality, quality management, quality strategy, quality management system, library, library services

Известно, что многое, новое и неизвестное ряду людей, уже когда-то было придумано, опробовано, вошло в практику работы, но потом эти привычные для нас идеи обрели «второе дыхание». И под новым именем, дополненные и переработанные, они снова возвращаются. Примером могут быть положения так называемого «менеджмента качества», которые на новом уровне возродили направления научной организации труда работы библиотек. Менеджмент качества – это то, о чём раньше не раз писали и говорили теоретики и практики библиотечного дела, не называя указанного термина. Основными принципами системы менеджмента качества являются следующие [1]:

1. Ориентация на потребителя, т.е. благополучие любой организации зависит от объёмов реализации производимых ею продукции или услуг, которые в свою очередь зависят от соответствия этой продукции потребностям и ожиданиям потребителей. Весь персонал должен знать и понимать

потребности и ожидания потребителей. Необходимо проводить анкетирование потребителей с целью определения их удовлетворенности, оценивать данные и постоянно корректировать свою деятельность в соответствии с запросами и ожиданиями потребителей.

2. Лидерство руководителя.

Задача руководителя:

– личным примером демонстрировать свою приверженность качеству;

– определять долгосрочную политику, трансформировать её в цели и задачи для подразделений и обеспечивать решение задач необходимыми ресурсами.

– обеспечивать атмосферу доверия, работы без страха, признание и поощрение вклада персонала в общее дело, поддержку открытых и честных взаимоотношений;

– забота об обучении и постоянном повышении квалификации персонала.

3. Вовлечённость работников, поскольку люди – наиболее существенная и ценная

часть организации, и поэтому наилучшее использование их возможностей может принести организации максимальную выгоду. Система качества должна побуждать персонал к проявлению инициативы по постоянному улучшению качества деятельности организации (переход к TQM), брать на себя ответственность в решении проблем качества, повышать свои знания, передавать свои знания и опыт коллегам, представлять свое предприятие потребителям и сторонним организациям в лучшем свете.

4. Процессный подход в виде алгоритма, при этом каждый процесс рассматривается как система с вытекающими из этого последствиями, что является более эффективным при достижении желаемого результата [6]. Входы и результаты процесса четко определяются и измеряются.

Определяются потребители каждого процесса, идентифицируются их требования, изучается их удовлетворенность результатами процесса.

Устанавливается взаимодействие данного процесса с функциями предприятия.

За управление каждым процессом назначается ответственный, имеющий определенные полномочия и права.

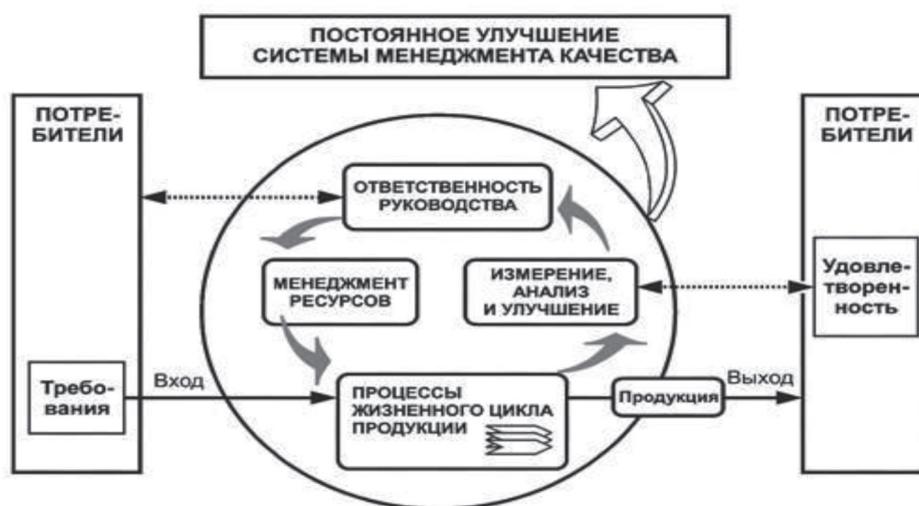
При проектировании процесса должно быть определено его ресурсное обеспечение.

5. Системный подход к менеджменту, т.е. выделение необходимых ресурсов и управление системой взаимосвязанных процессов, направленных на достижение целей. А также постоянное улучшение системы через измерение (аудит) и оценку.

6. Постоянное улучшение за счет проведения постоянных корректирующих и предупреждающих действий. Бездефектное производство представить нереально, но стремление к 0 дефектов будет побуждать к постоянному совершенствованию и улучшению. Данный принцип реализуем при использовании определенных знаний, применения соответствующих методов и подходов.

7. Принятие решений, основанных на фактах необходимых для принятия решений по улучшению системы менеджмента качества. Решения будут наиболее эффективными, если они основываются на анализе данных и информации. Для этого необходимо обладать необходимыми знаниями и применять специальные методы. Ни в коем случае нельзя отрицать значение опыта и интуиции в принятии решений, однако важно обеспечить разумный баланс аргументов, формируемых на основе анализа фактов, опыта и интуиции.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками, ведущие к повышению способности обеими сторонами создавать ценности (улучшать качество). Реализация данного принципа требует идентификации основных поставщиков, организации четких и открытых связей (основанных на балансе краткосрочных и долгосрочных целей обеих сторон), обмена информацией и планов на будущее, совместной работы по четкому пониманию потребностей потребителей, инициирования совместных разработок и улучшения продукции и процессов.



Принцип постоянного улучшения менеджмента качества

Стратегия качества, основанная на вышеуказанных принципах – это одна из наиболее удачных и подходящих стратегий библиотечного менеджмента. Сущность её базируется на двух основных принципах:

1. Стоимость предотвращения чего-то изначально всегда меньше стоимости средств, затраченных на исправление.

2. Качество при работе достигается путём сосредоточения деятельности на удовлетворении запросов и требований пользователя услуг библиотеки.

Управление качеством опирается на участие персонала нижнего уровня и является постоянным процессом. Система управления качеством – это ряд принципов и набор методик. Главная цель – обеспечить уровень обслуживания: своевременно, должным образом и безошибочно.

Основные черты системы управления качеством:

- соблюдение интересов пользователя;
- предупреждение, а не обнаружение (всё делать хорошо с первого раза);
- центр внимания на личность, а не на её окружение (внутри, а не наружу);
- обязанность каждого сотрудника отвечать за качество своей собственной работы;
- заинтересованность всего персонала в достижении качества;
- изменение организационной культуры учреждения;
- постоянный поиск усовершенствований.

Основа управления качеством – утверждение, что любая работа делается для кого-то. Это означает, что каждый должен спросить себя, кто его потребитель и что ему в действительности нужно. Поэтому необходимо постоянно следить за изменением потребностей (см. рисунок).

В процесс формирования качества должен быть вовлечён весь персонал, при этом каждый работник ощущает ответственность за качество результатов своей деятельности [2].

Улучшение качества имеет три ключевых результата:

1. Экономное использование материальных и человеческих ресурсов (более продуктивное использование).

2. Гордость работника за свою библиотеку, повышение её престижа и рейтинга.

3. Приверженность потребителей библиотечных продуктов и услуг.

Привлечь новых пользователей библиотеки сложнее, чем сохранить контакты с прежними, поэтому можно перефразировать девиз японских предпринимателей: «пользователь услуг библиотеки – пожизненный партнёр».

Все этапы процесса детально изучаются с точки зрения соответствия (что это даёт),

эффективности (выполняется ли при этом то, что предполагалось) и производительности (делается ли это наиболее эффективным способом и наименее дорогим). Изучается последовательность этапов. Методы анализа включают технологические карты производственных процессов, блок-схемы, корреляционные и сетевые диаграммы, простые и сложные статистические методы.

В большинстве отраслей существует конкуренция, заставляющая бороться за рынок потребителей. Библиотеки, в отличие от промышленного производства, производят нематериальный продукт, качество их работы трудно измерить. Рынок потребителей библиотечных услуг обширен. Тем не менее конкуренция и в этой области становится всё более ощутимой. Всё возрастающее количество информации становится доступным без библиотеки. Базы данных с библиографическими ссылками, справочную информацию, даже полные тексты документов может получить любой человек, имеющий соответствующее оборудование. Еще в 2002 г., выступая на Крымской конференции, председатель постоянного и международного Оргкомитетов Международной конференции «Крым 2011», д.т.н., профессор Я.Л. Шрайберг говорил, что необходима разработка новой концепции библиотеки с учетом усиления роли информационной компоненты и ее самостоятельности по отношению к документному ресурсу [8]. Вопросам качества работы библиотеки применительно к определению качества электронных информационных ресурсов библиотек были посвящены и сообщения на подобной конференции 2016 года [3].

В условиях сокращения бюджетных ресурсов, уменьшения численности персонала и растущих требований пользователей ни одна библиотека не может позволить себе расплывчато формулировать цели, выполнять работу, которая не является абсолютно необходимой, или применять неэффективные процедуры и технологии.

Есть область библиотечной работы, где принципы и процедуры управления качеством могут быть использованы немедленно. Например, комплектование и обработка новых книг. В этой области, занимаясь анализом технологических процессов, можно повысить их эффективность на треть за счёт применения методик управления качеством. Другая область, поддающаяся процедурам управления качеством, – поиск документов на полках, выдача их читателям и обратная расстановка.

Что же отличает в настоящее время библиотеку, которая начинает преобразовать свою деятельность на основе менеджмента качества? В первую очередь – это способность владеть методами качественной и ко-

личественной оценки работы, использование видов и методов контроля качества. Это и умение измерить показатели деятельности библиотеки, т.е. способность оценить критерии, характеризующие результаты библиотечной работы: удовлетворённость потребителей качеством деятельности и услуг библиотеки; удовлетворённость сотрудников работой в библиотеке; влияние библиотеки на общество. А знание критериев самооценки по обеспечению качества библиотечной деятельности позволяет организовать эту самооценку на должном уровне [4].

Умение решать проблемы внедрения СМК в библиотечную практику – одно из основных умений руководителя на современном этапе. Как организовать самооценку деятельности библиотеки, какие методы самооценки качества библиотечных продуктов и услуг использовать – это достаточно сложный и важный вопрос.

Рассматривая динамику понятия «качество», надо заметить, что ещё совсем недавно мы говорили о том, что качественная работа библиотеки – это просто качество предоставляемых библиотечных услуг. Сейчас же считается, что качество услуг – только часть представления о менеджменте качества в библиотечных учреждениях. Главное – умение управлять процессом внедрения менеджмента качества. Сущность управления качеством заключается в выработке управленческих решений и в последующей их реализации на определенном объекте управления.

Под управлением качеством понимаются, прежде всего, такие действия руководителя библиотеки, которые позволяют обеспечить и поддержать процесс создания библиотечных продуктов и услуг высокого качества. Непосредственными объектами управления в этом случае являются потребительские характеристики библиотечных продуктов и услуг, факторы и условия, влияющие на уровень качества библиотечной услуги на разных стадиях ее жизненного цикла.

Чтобы управлять качеством, надо эффективно выполнять следующие функции: прогнозировать потребности в библиотечных услугах, стимулировать ответственность работников библиотеки за достигнутый уровень качества; вести внутрибиблиотечный учет и отчетность по качеству работы; заниматься специальной подготовкой и повышением квалификации библиотечных кадров; и многое другое. Внедрение менеджмента качества в деятельность конкретной библиотеки должно начинаться с того, что до каждого работника руководство доводит понятие «принцип качества», в основе которого ориентация на потребителя библиотечных продуктов и услуг. Умелое и умное управление качеством –

возможность быстро реализовать принципы менеджмента качества в работе библиотеки. Это предполагает постоянное использование таких инструментов контроля качества, как гистограмма, диаграмма Парето, диаграмма Исикавы и пр., позволяющих измерять показатели деятельности библиотеки, анализировать и корректировать качество библиотечных процессов [5].

В целом управление качеством – процесс непрерывный, сопровождающийся постоянным пересмотром целей, процессов и критериев. Сертификация библиотечных услуг делает систему управления библиотекой ясной и понятной, исключает возможность неверной оценки её деятельности, гарантирует требуемый уровень качества обслуживания. В настоящее время качество работы библиотеки может быть способом выхода на новый уровень межбиблиотечного взаимодействия, кооперации и интеграции библиотечных учреждений на новой основе.

В Хабаровске ведущей библиотечной организацией, активно внедряющей менеджмент качества, является Научная библиотека Тихоокеанского государственного университета. Ключевым аспектом применения в этой библиотеке системы менеджмента качества на практике является сертификация системы менеджмента качеством. Подобная сертификация осуществляется согласно общепризнанным стандартам, обозначаемым аббревиатурой ИСО. Руководство библиотеки понимает, что сегодня качество библиотечных услуг – это ключевой критерий. Поэтому не только администрация, но и рядовые библиотекари должны владеть СМК, чтобы эффективно применять её принципы на практике и побеждать в конкурентной борьбе.

В этой библиотеке ещё в 2012 году компанией «NQA-Russia» было проведено обучение 17 работников ТОГУ на квалификацию «Внутренний аудитор систем менеджмента качества». Наличие квалифицированных кадров позволило вести процессы СМК университета на высоком уровне и обеспечило их более глубокое понимание со стороны работников университета.

В марте 2012 г. был проведён надзорный аудит СМК ТОГУ. По результатам надзорного аудита СМК ТОГУ, автономной некоммерческой организацией NQA (Великобритания), выполнявшей сертификацию, было сделано положительное заключение, подтверждающее актуальность сертификатов, выданных по результатам сертификационных аудитов ДВИОТ, ЦДОТ (2010 г.), УНИР (2011 г.) и ресертификационного аудита СМК ТОГУ (2011 г.).

Кроме того, между «NQA-Russia» и ТОГУ в марте того же года был заключён договор о сотрудничестве в области оказания услуг

профессионального обучения специалистов в сфере систем менеджмента. Согласно договору предполагается организация на базе бизнес-инкубатора ТОГУ офиса «NQA-Russia» с отдельной вывеской «National Quality Assurance-Russia-Certification and Training-Khabarovsk». Заключенные договорные отношения позволяют привлечь ТОГУ в качестве субподрядчика или соисполнителя по договорам на проведение аудита в сфере систем менеджмента качества и на осуществление других услуг в этой сфере, заключенным «NQA-Russia» на территории офиса National Quality Assurance-Russia-Certification and Training-Khabarovsk».

Всё вышесказанное позволило библиотеке университета рассматривать на Межрегиональных научно-практических конференциях библиотечного сообщества вопросы внедрения менеджмента качества как инструмента управления и совершенствования деятельности библиотек Дальневосточного региона. Так, в рамках VIII конференции «Развитие библиотечно-информационного пространства на Дальнем Востоке и высшее библиотечное образование» на базе Тихоокеанского государственного университета рассматриваются следующие вопросы:

- создание системы менеджмента качества (СМК) в образовательных учреждениях: опыт, проблемы, перспективы;
- управление качеством библиотечных процессов; документация СМК; определение документированных процедур;
- изучение опыта внедрения СМК в деятельность библиотек; мотивация и обучение персонала библиотеки;
- СМК, как фактор совершенствования библиотечного обслуживания; методы оценки качества и измерения эффективности деятельности и услуг библиотек;
- организация и управление библиотечным обслуживанием. Структурные изменения в системе библиотечного обслуживания. Реальные и потенциальные пользователи современных библиотек. Содержание и структура информационных потребностей пользователей в условиях формирования информационного общества;
- новые технологии библиотечного обслуживания. Инновации в библиотечном обслуживании пользователей. Библиотечное обслуживание в электронной среде, услуги библиотек для удаленных пользователей;
- продвижение новых библиотечных услуг. PR-технологии в библиотечном деле;
- организация внутреннего библиотечно-пространства для комфортного предоставления услуг [7].

Наличие СМК международного уровня на протяжении последнего десятилетия

дает университету, а вместе с ним – и его библиотеке – это возможность интеграции в мировое образовательное пространство и освоения международного рынка образовательных услуг.

На основании вышеизложенного можно заключить, что библиотеки Хабаровска (в первую очередь вузовские) на протяжении последнего десятилетия активно и целенаправленно внедряют принципы менеджмента качества в свою работу и добились в этом значительных успехов. Следует, однако, подчеркнуть, что установление системы менеджмента качества – это не одномоментный процесс, а ежедневная работа по поддержанию высокого уровня качества.

Список литературы

1. Восемь принципов менеджмента качества – реализация на практике, режим доступа: <http://quality.eup.ru/gost/8pr-tp.htm> (дата посещения: 23.12.2017).
2. Жовнир Н.В. Принципы системы менеджмента качества / Н.В. Жовнир. [Текст] // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2011. – № 2. – С. 108–111.
3. Качество он-лайн услуг библиотек, режим доступа: http://www.gpntb.ru/ntb/ntb/2014/8/ntb_8_2_2014.pdf (дата посещения: 23.02.2017).
4. Менеджмент качества в библиотечной деятельности, режим доступа: <http://ru.calameo.com/read/000831987748c9b9782bc> (дата посещения: 23.02.2017).
5. Семь основных инструментов контроля качества, режим доступа: <http://baguzin.ru/wp/?p=1332> (дата посещения: 23.12.2017).
6. Скрипко Л.Е. Процессный подход в управлении качеством: Учебное пособие. [Текст] / Л.Е. Скрипко. – СПб: Изд-во СПГУЭФ, 2011. – 105 с.
7. Создание системы менеджмента качества (СМК) в образовательных учреждениях: опыт, проблемы, перспективы. ... вузовских библиотек Хабаровского края и Амурской обл. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа lib.vvsu.ru/tricon/docs/ИнформписьмоТОГУ2012.docx.
8. Шрайберг Я.Л. Библиотеки, компьютерные технологии и информационное общество: год прошедший и год грядущий / Я.Л. Шрайберг // 9-я Международная конференция «КРЫМ-2002» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: gpntb.ru/win/inter-events/crimea2002/inter5.htm.

References

1. Vosem principov menedzhmenta kachestva realizacija na praktike, rezhim dostupa: <http://quality.eup.ru/gost/8pr-tp.htm> (data poseshhenija: 23.12.2017).
2. Zhovniir N.V. Principy sistemy menedzhmenta kachestva / N.V. Zhovniir. [Tekst] // Izvestija Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo jekonomicheskogo universiteta. 2011. no. 2. pp. 108–111.
3. Kachestvo on-lajn uslug bibliotek, rezhim dostupa: http://www.gpntb.ru/ntb/ntb/2014/8/ntb_8_2_2014.pdf (data poseshhenija: 23.02.2017).
4. Menedzhment kachestva v bibliotechnoj dejatelnosti, rezhim dostupa: <http://ru.calameo.com/read/000831987748c9b9782bc> (data poseshhenija: 23.02.2017).
5. Sem osnovnyh instrumentov kontrolja kachestva, rezhim dostupa: <http://baguzin.ru/wp/?p=1332> (data poseshhenija: 23.12.2017).
6. Skripko L.E. Processnyj podhod v upravlenii kachestvom: Uchebnoe posobie. [Tekst] / L.E. Skripko. SPb: Izd-vo SPGUJEF, 2011. 105 p.
7. Sozdanie sistemy menedzhmenta kachestva (SMK) v obrazovatelnyh uchrezhdenijah: opyt, problemy, perspektivy. ... vuzovskih bibliotek Habarovskogo kraja i Amurskoj obl. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa lib.vvsu.ru/tricon/docs/InfompismoTOGU2012.docx.
8. Shrajberg Ja.L. Biblioteki, kompjuternye tehnologii i informacionnoe obshhestvo: god proshedshij i god grjadushhij / Ja.L. Shrajberg // 9-ja Mezhdunarodnaja konferencija «KRYM-2002» [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: gpntb.ru/win/inter-events/crimea2002/inter5.htm.