



Социологические науки

УДК 021

Е.Е. Кушникова

Кушникова Елена Евгеньевна, заведующая филиалом № 18 МУК ЦБС города Краснодара, магистрант кафедры библиотечно-библиографической деятельности Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: landysh198318@rambler.ru
Научный руководитель: **Голубева Наталья Леонидовна**, доктор педагогических наук, профессор кафедры библиотечно-библиографической деятельности Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33)

ВОПРОСЫ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рассматривается процесс формирования системы менеджмента качества (СМК) библиотеки. Подчеркивается, что внедрение СМК нацелено на обеспечение требований и ожиданий пользователей библиотеки, затрагивает все внутренние процессы библиотеки и основывается на участии всего персонала библиотеки в удовлетворении потребностей пользователей в информационных продуктах и услугах.

Ключевые слова: система менеджмента качества в библиотеке, управление качеством библиотеки, библиотечные услуги.

Е.Е. Kushnikova

Kushnikova Elena Evgenevna, managing branch No. 18 of the central library system of the city of Krasnodar, the undergraduate of department of library and

bibliographic activity of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), e-mail: landysh198318@rambler.ru

Research supervisor: **Golubeva Natalya Leonidovna**, doctor of pedagogical sciences, professor of department of library and bibliographic activity of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar)

THE ESTABLISHMENT OF THE SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT IN LIBRARY AND INFORMATION ACTIVITIES

The process of formation of the quality management system (QMS) of the library stresses that the introduction of the QMS aimed to ensure the requirements and expectations of library users, affecting all internal processes of the library and is based on the participation of all staff of the library in meeting user needs in information products and services.

Keywords: quality management system in the library quality of library, library services.

Глобализация экономики и подъем общественных и культурных движений, выходящих за рамки национальных границ, обуславливают изменение социальных и гендерных структур и форм правления, стимулируют разработку новых концепций развития государства, общества, конкретных организаций.

Для проблем современной жизни не существует простых решений, которые можно было бы отобразить в конкретных цифрах. То, что более всего волнует нас в жизни, измеряется не количеством, а качеством, и так же трудно поддается формулировке, как эстетическая оценка произведения искусства. Трудность состоит в том, что количественное и качественное, объективное и субъективное переплетаются, это, безусловно, относится к культуре и искусству.

Главный вектор общественного развития в данный момент определяется как движение к информационному обществу (а в дальнейшем – к обществу знания), что для библиотечного сообщества ассоциируется с движением к открытой библиотеке [1, с. 74].

Каждая организация, желающая занять устойчивое положение на рынке или в обществе, вынуждена радикально пересматривать свою деятельность на основе современного менеджмента качества, потому, что именно эта система ставит в центр любого общественного и производственного процесса человека, а любое производство считает социальным, т.е. сознательно определяющим для себя производственные цели, направленные на удовлетворение потребностей общества.

На протяжении последних лет тема системы менеджмента качества активно обсуждается в библиотечном сообществе. Наряду с библиотеками высших учебных заведений, которые стали первопроходцами в этой области, изучением и внедрением системы менеджмента качества стали заниматься научные областные библиотеки. А в 2008 году в доступных источниках информации появился опыт попыток внедрить элементы системы менеджмента качества в публичных библиотеках.

Как отмечает Е.А. Квашнина, внедрение системы менеджмента качества (СМК) в библиотеках становится жизненной необходимостью. Распространение интернета, разнообразие девайсов – все это служит причиной изменения отношения к библиотеке, потому что всю, казалось бы, необходимую информацию можно получать, не выходя из дома. Но при работе с любой поисковой системой далеко не всегда можно получить то, что хочешь. В отличие от интернета библиотека предоставляет полную, достоверную информацию, соответствующую нашим интересам. Библиотека как организация получает тестовый доступ к информационным ресурсам других библиотек, который не предоставляется физическим лицам. Данные параметры информации обеспечиваются соответствующим качеством процессов и уровнем квалификации персонала, его вовлеченностью в

деятельность библиотеки, а также корпоративной культурой организации [2, с. 37].

На пути к созданию системы менеджмента качества библиотеки проходят этапы формирования современного правового поля библиотек, документационной основы как элемента системы управления качеством информационно-библиографического обслуживания. Изучается организационная культура библиотек, проводится аудит соответствия деятельности муниципальных библиотек требованиям Модельного стандарта.

Создавая систему менеджмента качества, библиотека гарантирует своим пользователям, что качество информационных продуктов и услуг, которые она предоставляет, соответствует требованиям стандартов серии ISO 9000.

Ткаченко Т.П. утверждает, что повышение уровня качества информационных продуктов и услуг предусматривает всестороннее изучение потребностей и запросов пользователей библиотеки и предоставление их в соответствии с этими потребностями, активное влияние персонала библиотеки на формирование потребностей и использование информационных продуктов и услуг, установление групп пользователей, которым необходимы эти информационные продукты и услуги, быстрое реагирование на изменение ассортимента информационных продуктов и услуг, умение прогнозировать информационные продукты и услуги с учетом будущих потребностей пользователей библиотеки [4, с. 81].

Необходимо учитывать, что процессы планирования, разработки и внедрения системы менеджмента качества, нацеленные на обеспечение требований и ожиданий пользователей библиотеки информационными продуктами и услугами, затрагивают все структурные подразделения библиотеки и все ее внутренние процессы. Это влечет за собой существенную перестройку библиотечных процессов, внедрение новых технологий, переход от функционального построения структуры библиотеки

к проектной деятельности, перераспределение обязанностей между структурными подразделениями и сотрудниками библиотеки, укрупнение отделов, реорганизацию всей системы управления библиотекой [2, с. 37].

Особенно следует подчеркнуть, что система менеджмента качества библиотеки обеспечивает технологическое и организационное единство выполняемых процессов, что дает возможность пользователям получать качественно новые услуги в сокращенные временные рамки.

Формирование системы менеджмента качества библиотеки предусматривает внедрение процессного подхода. Основная особенность процессного подхода состоит в том, что он ориентирован на бизнес-процессы, конечной целью которых является создание продуктов и услуг, представляющих ценность для пользователя. При внедрении процессного подхода существенно сокращаются затраты трудовых и материальных ресурсов за счет сокращения повторных операций, уменьшается время, затраченное на выполнение процесса в целом. Описание процессов, разработка блок-схем дают возможность персоналу библиотеки более рационально использовать свое рабочее время, избавиться от повторных операций, видеть процесс от начала до конца, находить слабые места и устранять их [3, с. 86].

Следует подчеркнуть, что при формировании системы менеджмента качества библиотеки важная роль принадлежит ее персоналу. Только при условии, что персонал библиотеки понимает цели и задачи библиотеки в современных условиях ее развития, свою ответственность за результативность и эффективность ее деятельности, является приверженцем идеи качества и понимает, как система качества отразится на удовлетворенности его интересов, стремится вносить свой вклад в постоянное улучшение качества продуктов и услуг, можно добиться дальнейшего развития системы менеджмента качества библиотеки. Одного желания руководства библиотеки внедрить систему качества недостаточно.

Только постоянное обучение, мотивация, развитие персонала дает желаемые результаты.

Для библиотек управление качеством деятельности и услуг означает, с нашей точки зрения, следующее:

- определение миссии библиотеки и основной группы пользователей;
- выявление существующих и предполагаемых потребностей пользователей;
- установление долгосрочных целей и краткосрочных задач;
- создание адекватных потребностям услуг;
- предоставление этих услуг на максимально возможном высоком уровне;
- измерение эффективности работы и ее сопоставление с поставленными целями;
- создание условий для постоянного повышения эффективности работы;
- создание атмосферы внимания к потребностям и запросам пользователя и обеспечение высокого качества обслуживания;
- создание внутрифирменного стиля и комфортной работы для персонала.

Следовательно, открытой и прозрачной библиотека станет только тогда, когда сможет увидеть себя не только своими глазами, но и глазами всех заинтересованных сторон (потребителей, власти, местного сообщества, партнеров и поставщиков).

Список используемой литературы:

1. *Дрешер, Ю.Н.* Управление персоналом организации в условиях действующей системы менеджмента качества [Текст] / Ю.Н. Дрешер // Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек –

главное условие достижения устойчивых конкурентных преимуществ. – Казань, 2016. – С. 74–78

2. *Квашнина, Е.А.* Система менеджмента качества — движущая сила развития библиотек [Текст] / Е.А. Квашнина // Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек – главное условие достижения устойчивых конкурентных преимуществ. – Казань, 2016. – С. 36-41

3. *Мельник, М.Ю.* Основы системы менеджмента качества и определение показателей эффективности работы библиотеки [Текст] / М.Ю. Мельник // Вестник Дальневосточной государственной научной библиотеки. – 2011. – № 2 (51). – С. 85-89.

4. *Ткаченко, Т.П.* Формирование системы менеджмента качества библиотеки [Текст] /Т.П. Ткаченко// Динамика систем, механизмов и машин. – 2014. – № 5. – С. 81-83.