

УДК 02:005.6

ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

Ю. Н. Дрешер, Т. И. Ключенко, Е. А. Косолапова

ГАУ Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр,
Республика Татарстан, г. Казань

dresher07@yandex.ru, kluchenko@rambler.ru, rmbic@tatar.ru

Аннотация

В статье говорится о том, что менеджмент качества – это эффективный метод управления организацией, а сбалансированная система показателей является ее инструментом, который позволяет повысить результативность деятельности и системно измерить эффективность работы организации на основе видения, ценностей и стратегии.

***Ключевые слова:** сбалансированная система показателей, менеджмент качества, интеграция, библиотечно-информационная деятельность, стратегические ориентиры, степень удовлетворенности потребителей, мониторинг, классификация факторов удовлетворенности, шкалы измерения, критерии, формула индекса удовлетворенности, анкетирование*

ВВЕДЕНИЕ

В наше время, когда вырос спрос на информацию и появилось множество технологических новаций (веб-порталы нового поколения, открытые мобильные платформы и мобильные коммуникации, вычислительные облака, семантический веб и др.), возникла новая концепция доступа к информации через библиотеки. Если раньше информация рассматривалась как общественный ресурс, который должен распределяться бесплатно, то теперь она воспринимается как товар, который может быть продан и куплен для частного потребления, и объем доступа к этому ресурсу зависит от оплаты. Черты этих изменений можно увидеть уже в новой терминологии: посетителей библиотек теперь называют потребителями, онлайн-пользователями, библиотекари строят бизнес-планы и т. п. Ввиду того, что финансирование на содержание библиотек сократилось и одновременно усилилась критика основ организации библиотечного дела, многие из этих

учреждений пришли к тому, что начали использовать двухзвенную модель: населению бесплатно, корпоративному пользователю — за плату. Разумеется, эта модель плохо сочетается с традиционным подходом к библиотечно-информационному обслуживанию как общественной службе, доступной всем независимо от достатка. Рекомендации проекта Европейской комиссии PULMAN-ХТ «Публичные библиотеки в век цифровой информации» нацеливают библиотеки на сотрудничество с другими службами цифровой информации с целью обеспечения по возможности наиболее широкого доступа к информации [9].

3. ПРЕДПОСЫЛКИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В БИБЛИОТЕКАХ

Современная ситуация, резкое обострение конкуренции на рынке из-за его глобализации, в том числе в области качества интеллектуальных ресурсов общества и образования, потребовала от библиотек осознать необходимость радикального изменения своей деятельности, организационной структуры, практического библиотечно-информационного обслуживания в условиях взаимоиспользования ресурсов, овладевать навыками использования не только информационных, но и гуманитарных технологий, осваивать инструментарий систем управления в контексте понимания того, что управление будет эффективным только тогда, когда управлять будут процессами и проектами [6, 10].

В конце XX века очень большое внимание уделяется качеству как главному фактору любых субъектов хозяйствования. Рынок производителя сменился рынком потребителя. Потребитель диктует, что, когда, в каком виде и по какой цене он хочет получить.

Применительно к библиотечной деятельности качество определяется как совокупность свойств (параметров) услуг, процессов и условий их предоставления, обеспечивающих удовлетворение соответствующих потребностей пользователей в данном виде обслуживания. А качество услуги определяется как совокупность свойств (параметров) услуги, обеспечивающих ее способность удовлетворять определенные (обусловленные и предполагаемые) потребности пользователя в соответствии с его запросами и ожиданиями [3].

Предпринятый специалистами анализ системы менеджмента качества (СМК) в контексте развития библиотек свидетельствует, что внедрение этой системы в библиотеках становится жизненной необходимостью [8]. Стандарт ИСО 9000-2015 так определяет содержание современного менеджмента качества: «Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик (намерения и направление организации, официально сформулированные ее высшим руководством), целей и процессов для достижения этих целей» [1].

4. СБАЛАНСИРОВАННАЯ СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

В современных условиях эффективное управление качеством рассматривается как фактор системной организации учреждения, обеспечивающий его рыночный успех, конкурентоспособность, как необходимое условие его экономического развития. В то же время появляется много новых подходов к повышению результативности деятельности, каждый из которых имеет своих сторонников, пытающихся противопоставить его всем остальным подходам.

Одним из таких подходов является внедрение сбалансированной системы показателей (ССП), разработанной профессорами Гарвардского университета Д. Нортоном и Р. Капланом (США). Данная система основана на причинно-следственных связях между стратегическими целями, отражающими их параметрами и факторами получения планируемых результатов. Согласно их мнению, ССП обеспечивает новый подход к стратегическому управлению компаниями любой сложности в разных отраслях деятельности [7].

Анализ интеграции ССП и методологии всеобщего управления качеством позволяет утверждать, что СМК и ССП следует применять как взаимодополняющие подходы. Результаты анализа наглядно представлены в таблице «Сравнительный анализ принципов СМК, TQM, критериев Европейской премии в области качества и сбалансированной системы показателей» [2]. Действительно, менеджмент качества, как уже отмечалось выше, является методом управления организацией, по сути, ее идеологией. Чтобы метод управления стал эффективным, работоспособным, необходим инструмент, позволяющий системно измерить эффективность деятельности организации на основе видения, ценностей и стратегии, отражающей наиболее важные аспекты ее деятельности.

Анализ различных подходов к реализации ССП, их достоинств и недостатков в различных организациях в контексте библиотечно-информационной деятельности позволил выделить подход Х. Фридага и В. Шмидта (известные немецкие бизнес-консультанты по внедрению ССП), акцентирующих свое внимание на интеллектуальном капитале персонала организации, и подход Л. Мейселя, поместившего показатели эффективности управления персоналом в отдельный блок оценки [4, 7, 11]. Основываясь на результатах анализа достоинств и недостатков ряда ССП, специалисты Республиканского медицинского библиотечно-информационного центра Министерства здравоохранения Республики Татарстан (РМБИЦ) провели подготовительную работу с целью внедрения собственной системы. Начали с исследования ключевого элемента успеха центра — удовлетворенности потребителей его продукцией и услугами, с проведения мониторинга и измерения этой удовлетворенности [4, 5]. Основным аргументом для принятия такого решения: информация, полученная в результате мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей послужит основанием для определения стратегических ориентиров (миссия, ценности, видение) библиотечно-информационного центра.

Исследование осуществлялось в несколько этапов:

- 1) качественная классификация факторов удовлетворенности;
- 2) определение устойчивости измерения, выраженного в однозначности информации.

Исследование проводилось в соответствии с концептуальной моделью удовлетворенности потребителей (ISO/TS 10004:2010). Принимались во внимание косвенные показатели удовлетворенности, использовался метод мозгового штурма для систематизации требований суждений о качестве предоставляемой продукции и услуг (библиотечная, библиографическая, информационная услуги и информационно-библиотечная продукция специалистам здравоохранения (ИРИ и ДОР), информационно-правовая услуга). Набор систематизированных требований к суждениям оценивался группой экспертов в составе 23 библиотечных специалистов.

В ходе исследования:

- предложена методика разработки анкет, предназначенных для изучения удовлетворенности потребителей информационно-библиотечной и издательскими услугами;
- на основе трех критериев (обоснованность, устойчивость, точность) определялась надежность шкал измерения удовлетворенности потребителей;
- экспериментально установлено, что наиболее простым методом оценки обоснованности шкалы измерения удовлетворенности является метод повторного измерения экспертами;
- во избежание большого разброса результатов при анализе критерия устойчивости удовлетворенности потребителей потребовалась перефразировка вопросов, первоначально включенных в таблицу удовлетворенности;
- точность шкалы измерения удовлетворенности потребителей достигалась посредством сравнительного анализа величины относительной устойчивости измерения и абсолютной ее погрешности;
- выведена формула для определения индекса удовлетворенности потребителей в условиях библиотечно-информационного центра.

Полученные результаты исследования будут использованы для совершенствования системы менеджмента качества РМБИЦ и деятельности центра. Они могут быть применены в других организациях, внедривших СМК.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Следует отметить, что система сбалансированных показателей повышает способность организации развивать оригинальные и полезные цели и решения. Это организационный контекст, который определяет эффективность управления отдельно взятой организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ ISO 9000–2015. Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393>
2. Андросенко Н.В. Интеграция сбалансированной системы показателей и методологии всеобщего управления качеством // Экономика качества. 2012. № 1 (1). 4 с. URL: <http://www.eq-journal.ru>
3. Ахмадова Ю.А., Галимова Е.Г. Менеджмент качества и библиотека: учеб.-практ. пособие. М.: Либерея; Бибинформ, 2007. 88 с.

4. *Дрешер Ю.Н., Квашнина Е.А.* Модели сбалансированной системы показателей: достоинства и недостатки // Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек – главное условие достижения устойчивых конкурентных преимуществ: сб. науч. трудов / РМБИЦ МЗ РТ. Казань, 2016. С. 159–174.

5. *Дрешер Ю.Н., Квашнина Е.А., Медведев В.М.* Обоснованность измерения индекса удовлетворенности потребителей информационно-библиотечной услугой // Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек – главное условие достижения устойчивых конкурентных преимуществ: сб. науч. трудов / РМБИЦ МЗ РТ. Казань, 2016. С. 110–147.

6. *Дубровина Л.А.* Минимум управления, максимум управляемости. Руководителям библиотек о всеобщем управлении на основе качества. М.: Фаир-Гранд, 2004. 398 с.

7. *Каплан Р., Нортон Д.* Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию; пер. с англ. 2-е изд., испр. и доп.; М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2006. 320 с.

8. *Квашнина Е.А.* Система менеджмента качества — движущая сила развития библиотек // Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек – главное условие достижения устойчивых конкурентных преимуществ: сб. науч. трудов / РМБИЦ МЗ РТ. Казань, 2016. С. 30–58.

9. Публичные библиотеки в век цифровой информации: Проект рекомендаций Европейской комиссии PULMAN-XT Extending the European research Network for Public Libraries Museums and Archives (машинопись); пер. с англ. М.: Минкультуры России; Архив отдела библиотек, 2004.

10. *Суббетто А.И.* Политика качества, в том числе политика образования как база решения проблем выхода из кризиса и устойчивого развития России в XXI веке // Политика качества образования и проблема квалиметрического мониторинга в сфере образования: науч. докл. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1998. С. 6–24.

11. *Фридаг Х.Р., Шмидт В.* Сбалансированная система показателей; пер. с нем. М. В. Лапшинова. М.: Изд-во «Омега-Л», 2006. 144 с.

INFORMATION AND LIBRARY MANAGEMENT TOOL

Ju. N. Dresher, T. I. Klyuchenko, E. A. Kosolapova

State Autonomic Institution «Republican Medical Library-Information Center»,
Republic of Tatarstan, Kazan

dresher07@yandex.ru, kluchenko@rambler.ru, rmbic@tatar.ru

Abstract

The article says that quality management is an effective method of managing an organization, and a balanced system of indicators is its tool that allows to increase the effectiveness of activities and systematically measure the effectiveness of the organization based on vision, values and strategy.

Keywords: *the balanced scorecard, quality management, integration, library-information activity, strategic guideline, the degree of customer satisfaction, monitoring, classification of satisfaction factors, measurements scales, criteria, satisfaction index formula, questionnaire.*

REFERENCES

1. GOST ISO 9000–2015. Sistema menedzhmenta kachestva. Osnovnye principy i slovar'. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393>
2. *Androsenko N.V.* Integraciya sbalansirovannoj sistemy pokazatelej i metodologii vseobshchego upravleniya kachestvom // *EHkonomika kachestva*. 2012. № 1 (1). 4 p. URL: <http://www.eq-journal.ru>
3. *Ahmadova Yu.A., Galimova E.G.* Menedzhment kachestva i biblioteka: ucheb.-prakt. posobie. M.: Liberiya; Bibinform, 2007. 88 s.
4. *Dresher Yu.N., Kvashnina E.A.* Modeli sbalansirovannoj sistemy pokazatelej: dostoinstva i nedostatki // *Vnedrenie sistemy menedzhmenta kachestva v deyatel'nost' bibliotek – glavnoe uslovie dostizheniya ustojchivykh konkurentnykh preimushchestv: sb. nauch. trudov / RMBIC MZ RT. Kazan', 2016. S. 159–174.*
5. *Dresher Yu.N., Kvashnina E.A., Medvedev V.M.* Obosnovannost' izmereniya indeksa udovletvorennosti potrebitelej informacionno-bibliotечноj uslugoj // *Vnedrenie sistemy menedzhmenta kachestva v deyatel'nost' bibliotek – glavnoe uslovie dostizheniya ustojchivykh konkurentnykh preimushchestv: sb. nauch. trudov / RMBIC MZ RT. Kazan', 2016. S. 110–147.*

6. *Dubrovina L.A.* Minimum upravleniya, maksimum upravlyaemosti. Rukovoditel'nyam bibliotek o vseobshchem upravlenii na osnove kachestva. M.: Fair-Grand, 2004. 398 s.

7. *Kaplan R., Norton D.* Sbalansirovannaya sistema pokazatelej. Ot strategii k dejstviyu; per. s angl. 2-e izd., ispr. i dop.; M.: ZAO «Olimp-Biznes», 2006. 320 s.

8. *Kvashnina E.A.* Sistema menedzhmenta kachestva — dvizhushchaya sila razvitiya bibliotek // Vnedrenie sistemy menedzhmenta kachestva v deyatel'nost' bibliotek — glavnoe uslovie dostizheniya ustojchivykh konkurentnykh preimushchestv: sb. nauch. trudov / RMBIC MZ RT. Kazan', 2016. S. 30–58.

9. Publichnye biblioteki v vek cifrovoj informacii: Proekt rekomendacij Evropejskoj komissii PULMAN-XT Extending the European research Network for Public Libraries Museums and Archives (mashinopis'); per. s angl. M.: Minkul'tury Rossii; Arhiv otдела bibliotek, 2004.

10. *Subbetto A.I.* Politika kachestva, v tom chisle politika obrazovaniya kak baza resheniya problem vyhoda iz krizisa i ustojchivogo razvitiya Rossii v XXI veke // Politika kachestva obrazovaniya i problema kvalimetriceskogo monitoringa v sfere obrazovaniya: nauch. dokl. M.: Issledovatel'skij centr problem kachestva podgotovki specialistov, 1998. S. 6–24.

11. *Fridag H.R., Shmidt V.* Sbalansirovannaya sistema pokazatelej; per. s nem. M. V. Lapshinova. M.: Izd-vo «Omega-L», 2006. 144 s.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ



ДРЕШЕР Юлия Николаевна – доктор педагогических наук, профессор, директор Государственного автономного учреждения «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр», Республика Татарстан, г. Казань. **Julia N. DRESHER**, Doctor of Education, Professor, Director of SAI “Republican Medical Library Information Centre”, Republic of Tatarstan, Kazan.

email: dresher07@yandex.ru



КЛЮЧЕНКО Тамара Ивановна – доктор педагогических наук, профессор, главный библиограф Государственного автономного учреждения «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр», Республика Татарстан, г. Казань.

Tamara Ivanovna KLUCHENKO, Doctor of Education, Professor, chief bibliographer of SAI “Republican Medical Library Information Centre”, Republic of Tatarstan, Kazan.

email: kluchenko@rambler.ru



КОСОЛАПОВА Евгения Александровна – Заведующая сектором отдела качества Государственного автономного учреждения «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр», Республика Татарстан, г. Казань

Evgenia A. KOSOLAPOVA, Head of the quality department of SAI “Republican Medical Library Information Centre”, Republic of Tatarstan, Kazan..

email: rmbic@tatar.ru, evgkvashnina@yandex.ru

Материал поступил в редакцию 11 мая 2018 года