

УДК [024+002.56]:005.6
ББК 78.370.1+78.657

ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ

© В. Н. Маркова, 2013

*Белгородский государственный институт искусств и культуры
308033, г. Белгород, ул. Королёва, 7*

Рассмотрены изменения в государственной и социально-экономической сфере, затрагивающие сущность библиотеки как социального института, взаимоотношения библиотеки и общества. Охарактеризованы основные инновационные подходы управления качеством информационных услуг, соответствующие современным задачам и функциям библиотечной деятельности, позволяющие более эффективно управлять качеством библиотечных услуг.

Ключевые слова: измерение показателей работы, эффективность работы, качество, инновационные подходы, ресурсы, продукт, библиотечная услуга.

The changes in the state and social and economic sphere influencing the essence of library as social institute – mutual relations between libraries and society are considered. Main innovative approaches to quality management of information services, corresponding to modern tasks and functions of library activities are characterized. Application of the approaches described in practice will allow managing the quality of library services more effectively.

Key words: measurement of work indicators, effectiveness of work, quality, innovative approaches, resources, a product, a library service.

Политические и экономические реформы, проводимые в России, затронули все стороны жизни, но особенно науку, образование и научно-информационную деятельность. Произошло, с одной стороны, свертывание существовавшей ранее государственной системы научно-технической информации, а с другой – появились новые информационные структуры, связанные с мировой сетью Интернет, что обеспечивает вхождение России в мировое информационное пространство, в глобальную информационную инфраструктуру.

Одна из основных проблем, стоящих сегодня перед российскими библиотеками, – их своевременная адаптация. В этом условии выживания библиотек и возможность их дальнейшего развития.

Принципиальные изменения должны охватывать практически все основные подсистемы жизнедеятельности библиотеки, включая материально обеспечивающую подсистему, занятую переработкой поступающих ресурсов в продукты и услуги; и подсистему управляющую, задача которой состоит в руководстве и контроле за деятельностью библиотеки.

Одной из конкретных становится задача получения доступа к новым знаниям и их восприятие, так как помимо технологической модернизации

в библиотеках одновременно идет процесс интеграции различных областей: экономики, права, социологии, менеджмента, информатики и т. д., что требует постоянного выявления потребностей в новых знаниях и контроля за процессом их вливания в традиционную интеллектуальную культуру библиотеки. Использование новых знаний в управлении должно не только способствовать успешному освоению новых технологий, но и помочь соответствующей переориентации библиотечно-информационной деятельности, направленной на повышение эффективности и качества информационных услуг в соответствии с современными требованиями.

В современном динамично развивающемся мире перед российскими библиотеками стоит задача повышения качества создаваемых и предлагаемых информационных услуг. В библиотеках имеется бесплатный доступ к информации, которая представлена на различных материальных носителях. Библиотеками организуются профессиональные консультации по интересующей тематике, а полнота предоставления информации определяется не только фондами конкретной библиотеки, но и обращением к различным информационным ресурсам, зачастую значительно удаленным от библиотеки.

Категория качества – это престиж любой организации, поэтому работа по управлению качеством

информационных услуг является важнейшим видом деятельности для всего персонала, от руководителя до конкретного исполнителя. Категория качества характеризуется не только достижением количественных показателей и увеличением ресурсов библиотеки, но, прежде всего, более четким определением целей и подчинением для их реализации необходимых или имеющихся ресурсов.

Управление качеством информационных услуг становится важнейшим направлением конкретной деятельности российских библиотек и составной частью библиотечной политики на уровне целых регионов России.

Говоря о качестве информационных услуг, библиотеки на деле часто сосредотачиваются на продуктивности своей работы, оценивая ее по производственным затратам. Обосновывается это тем, что эффективность библиотечного обслуживания настолько неосознаема, что ее невозможно объективно измерить. Вследствие этого неверного подхода библиотеки собирают массу количественных данных и очень мало качественных, поскольку сбор последних более сложный и трудоемкий процесс.

Проблема качества информационных услуг библиотек в современных экономических условиях является одной из актуальных проблем российского библиотековедения. Усложнение читательских запросов и конкуренция на информационном рынке требуют от библиотек не только расширения ассортимента библиотечных и информационных услуг, но и повышения их качества. Жесткие экономические условия функционирования библиотек при возрастающих требованиях к качеству библиотечных услуг обуславливают целесообразность внедрения новых эффективных форм управления.

Оценка эффективности работы подразумевает как измерение, так и общую оценку качества. Библиотекари и другие специалисты по работе с информацией уже давно заинтересовались измерением показателей обслуживания. В начале 1970-х гг. проблему качества обслуживания исследовал Ричард Опп (Opp). Он подчеркнул важность различия вопросов: Насколько хороша эта услуга? (что соответствует понятию качества) и Что хорошего происходит от использования этой услуги? (что характеризует ценность) [2, с. 34]. В 1977 г. Ланкастер (Lankaster) опубликовал книгу «Измерение и оценка библиотечных услуг», которая ознаменовала включение этой проблемы в круг основных задач библиотечного дела.

В 1990 г. Хосе Мария Гриффитс (Jose-Marie Griffiths) и Дон Кинг (Don King) подготовили руководство по индикаторам качества работы публичных библиотек. Большое внимание уделялось сравнительным измерениям показателей работы с электронными и традиционными документами. В рамках инновационной программы создания

электронных библиотек в Великобритании проводилось изучение библиотек вузов. В отчете «Эффективная вузовская библиотека» было описано пять показателей, которые следует учитывать при работе «гибридной» библиотеки, в которой обслуживание осуществляется традиционными способами и вместе с тем используются электронные технологии [2, с. 35]:

1. *Интеграция* – уровень интеграции миссии, целей и задач вышестоящей организации и библиотеки.

2. *Удовлетворение запросов пользователя* – мера удовлетворенности пользователей или потенциальных пользователей предлагаемыми услугами.

3. *Исполнение* – мера выполнения поставленных задач и отдачи от вложений.

4. *Эффективность* – отношение полученных результатов к вложенным ресурсам. Иными словами – отдача на единицу вложений.

5. *Экономичность* – стоимость обслуживания одного пользователя.

Ведущими исследователями в области измерений показателей обслуживания электронными документами в США были Чарльз МакКлур и Джон Берто (McClure and Bertot). В 2001 г. они опубликовали сборник работ «Оценки параметров обслуживания сетевыми документами». Ассоциация научных библиотек в это же время реализовала проект «Новые измерения». Проект оказался инновационным и практическим. Среди его результатов можно назвать программу LibQUAL+tm – удовлетворение запросов пользователей и проект COUNTER – ресурсы.

В Европе в рамках научно-исследовательского проекта EQUINOX разработан набор индикаторов для оценки электронной библиотеки. Не остались без внимания и традиционные технологии. Был создан международный стандарт показателей работы библиотеки ISO 11620. Активно работает в этой области Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений (IFLA).

В последние годы интерес к точным измерениям показателей работы усиливался по ряду причин. Во-первых, в связи с настоятельными требованиями тех, кто обеспечивает финансирование библиотек, сделать расходование общественных средств полностью подотчетным и прозрачным. Проявление этой подотчетности – обязательная публикация результатов измерения показателей работы.

Оценивая показатели своей деятельности, библиотека должна учитывать мнение и интересы тех групп людей, которые:

- действительно пользуется услугами библиотеки;
- являются потенциальными пользователями, но пока не обслуживаются;

- считают стратегически значимым само существование библиотечного обслуживания;
- являются библиотекарями из других организаций, ощущающими пользу совместного использования ресурсов;
- поставляют какие-либо ресурсы, необходимые для существования библиотеки;
- еще не родились, но в будущем получают пользу от существования организации, сохранившей информационные материалы и документы [2, с. 37].

Методики измерения качества работы библиотеки должны исходить из того, насколько успешно библиотека выполняет задачи по отношению к сообществу своих пользователей. Однако важны и другие вопросы: Своевременно ли доставляется информация? Удобен ли для пользователей формат доставки документов? Сформирована ли инфраструктура, поддерживающая использование документов? Созданы ли важные поддерживающие сервисы, такие как развитие грамотности, группы чтения, группы повышения квалификации?

В последние годы стало очевидным, что для улучшения качества своей деятельности библиотеки во всем мире нуждаются в разработке новых подходов эффективного управления их работой. Библиотеки как посредники между информацией и потребителем информации должны уметь доказать, что они предлагают информационные услуги высокого качества.

Построить универсальную модель управления качеством информационных услуг невозможно, так как каждая библиотечная система развивается в уникальных условиях. Поэтому мы предлагаем стратегическую модель управления качеством информационных услуг с учетом социокультурной ситуации. Охарактеризуем основные подходы, которые необходимо освоить библиотеке на пути повышения качества информационных услуг.

Прежде всего всеобщий менеджмент качества представляет подход к управлению библиотекой, нацеленный на качество и основанный на участии всех библиотечных работников в удовлетворении потребностей читателей и общества в информационных и культурно-образовательных ресурсах библиотек. Работу по повышению уровня продукции и услуг необходимо вести на основе основных положений концепции *Всеобщего менеджмента качества*, внедренного в деятельность библиотек. Содержание данной концепции заключается в создании модели делового совершенствования библиотеки на основе стандартов серии ИСО 9000.

Качество – ключевой момент не только в бизнесе, но и в социальной сфере. В последние годы концепция управления качеством стала рассматриваться в качестве основной, обеспечивающей успешную деятельность библиотек. С появлением по-

нятия «TQM» (Total Quality Management) качество продуктов и услуг оценивается с точки зрения потребителя и стимулируется стремлением организаций к достижению конкурентоспособности.

Еще один принцип управления библиотекой, влияющий на качество библиотечных услуг, – применение *философии менеджмента*. Механизм управления присущ всем областям деятельности людей. В его основе лежит система особых базовых принципов. В управление социальными системами большую трудность вносит присутствующий здесь сильный субъективный момент. Происходит сложное взаимодействие целей организации с целями ее работников.

В управлении библиотечными процессами проблема цели является центральной: она определяет и регулирует действия и служит сложным алгоритмом поведения, подчиняющим себе все стороны управляющего воздействия. Функционирование любой системы, включая и человеческую деятельность, будет эффективным, если в причинно-следственную связь между элементами ее структуры включена в качестве важнейшего звена обоснованная, соответствующая условиям и возможностям, четко сформулированная цель. Таким образом, каждое действие должно иметь четко обозначенную цель. Не зная цели и тех результатов, которых можно ожидать при ее достижении, любая акция, любой поступок обречены на провал или могут вызвать серьезный конфликт.

Специфика социологического подхода к управлению состоит в том, что он рассматривается со стороны деятельности, интересов, поведения и взаимодействия определенных социальных групп, находящихся между собой в отношениях руководства – подчинения. Взаимодействие между управляющими и управляемыми происходит на основе обмена информацией. Чтобы предпринять какие-либо управленческие действия, руководитель библиотеки должен прежде всего получить и осмыслить информацию об объекте намечаемого воздействия, в том числе и чисто социальную информацию, характеризующую человеческие качества управляемых и, следовательно, исходящую от них самих. Затем управляющий субъект оказывает на управляемых необходимое для решения поставленной задачи воздействие, что осуществляется с помощью информационных сигналов, которые теперь уже идут сверху вниз. И так на всем протяжении управленческой деятельности происходит социальное взаимодействие между управляющими и управляемыми на основе информационного обмена между ними.

Маркетинговый подход оптимизирует библиотечную деятельность. Цель остается прежней (сделать библиотеку достаточно жизнеспособной), но при этом она достигается гораздо проще и на

совершенно других основаниях. Таким образом, маркетинговый подход является для библиотечных менеджеров импульсом к постоянному поиску гарантий того, что их организация развивается, так как потребности пользователей, естественно, меняются с течением времени, отражая тем самым изменения в окружении. Из этого основного принципа непосредственно вытекает ключевая роль, которую играют в маркетинговом подходе потребности читателя и анализ информационного рынка.

Еще одним, не менее важным, является *гендерный подход*. Внедрение категории «гендер» в библиотечную деятельность имеет принципиальное значение. Особенно важно это для библиотек, работающих с юношеством, поскольку именно в этом возрасте формируются представления о профессиональном самоопределении, жизненной стратегии, путях доступа к ресурсам и власти. Все это имеет в основе социополовую ориентацию.

Развитие данного направления позволит сформировать представление о том, что пол не является основанием для дискриминации по какому-либо критерию или показателю, что дает возможность женщине и мужчине пользоваться в полном объеме правами человека, рождает силы свободного выбора путей и форм самореализации на уровне своей неповторимой индивидуальности.

В последнее десятилетие именно гендерное измерение становится все более важным в оценке основ и болевых точек процессов общественного и личностного развития. Библиотеки как современные информационные учреждения должны занимать активную социальную позицию. Однако в библиотечной практике до сих пор слабо учитывается гендерное направление, несмотря на его безусловное значение для гармоничного и полноценного развития личности и общества.

При воздействии на целевую аудиторию требуется информационный мониторинг потребностей пользователей и их удовлетворенности качеством предоставляемых услуг; прогнозирование изменений в социокультурной ситуации; внедрение в библиотечную работу новых информационных технологий; оценка востребованности и эффективности новых услуг. Усиление презентативности библиотеки, т. е. развитие сферы PR.

Для улучшения работы библиотечного персонала необходимы: анализ и корректировка организационной культуры в библиотеке; эффективные управленческие решения и оценка их результативности; демократизация организационной структуры; система непрерывного повышения квалификации сотрудников библиотеки; объединение работы библиотечных подразделений в непрерывный технологический процесс; бенчмаркинговые исследования.

Чтобы фонд библиотеки отвечал предъявляемым к нему требованиям, важно использовать методы социального маркетинга, анализировать и корректировать политику комплектования, применять технологии фандрайзинга.

Достаточно сложный аспект библиотечной деятельности – модернизация материально-технической базы, что подразумевает стабильное финансирование, систематический ремонт помещений; обновление библиотечной мебели; закупку необходимого оборудования и соответствующего программного обеспечения; формирование благоприятного имиджа.

В заключение отметим, что успех программ по управлению качеством информационных услуг зависит от реализации стратегий, которые каждая библиотека выберет в соответствии с только ей присущей социокультурной ситуацией.

Литература

1. Ансофф И. Стратегическое управление : пер. с англ. – М. : Экономика, 1989. – 415 с.
2. Брофи П. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы : пер. с англ. – 2-е изд., стер. – М. : Омега-Л, 2010. – 358 с.
3. Ильяева И. А. Маркова В. Н. Миссия библиотек в современном мире. – Белгород : Изд-во БГТУ им. В. Г. Шухова, 2004. – 302 с.

Материал поступил в редакцию 14.06.2013 г.

Сведения об авторе: *Маркова Валентина Николаевна* – кандидат социологических наук, доцент кафедры библиотекovedения, библиографоведения и книговедения, тел.: (4722) 54-23-50, e-mail: mvn2007-n@mail.ru