

УДК 02:004–028.22:61:005.94  
ББК 78.349.3+78.371+78.347.55

## ВЕБ-САЙТ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ РМБИЦ КАК СРЕДСТВО ФОРМИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ

© Ю. Н. Дрешер<sup>\*</sup>, Т. И. Ключенко<sup>\*\*</sup>, О. Н. Олейник<sup>\*</sup>, 2014

<sup>\*</sup> Государственное автономное учреждение  
«Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр»  
420059, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Хади Такташа, 125

<sup>\*\*</sup> Казанский государственный университет культуры и искусств  
420059, Республика Татарстан, г. Казань, Оренбургский тракт, 3

Описан потенциал веб-сайта в формировании информационного пространства Центра и его корпоративной культуры.

*Ключевые слова:* система управления знаниями, инфраструктура, система менеджмента качества, корпоративная культура, информационное пространство, библиотеки.

The article describes Web-site potential in forming information space of the Centre and its corporate culture.

*Key words:* knowledge management system, infrastructure, quality management system, corporate culture, information space, libraries.

**Б** иблиотечное сообщество сейчас серьезно озабочено сохранением роли библиотеки как общественного института в условиях бурного развития информационно-коммуникационных технологий. Одним из путей достижения цели является обеспечение высокого качества информационной продукции и услуг через построение системы менеджмента качества, внедрение принципов «Всеобщего управления качеством» (Total Quality Management – TQM). Решение данной задачи требует перехода к новой системе, гармонично сочетающей механизмы рыночной конкуренции, целевые инвестиции, а также совершенствование форм организации деятельности библиотек и меры в области стандартизации, сертификации, законодательства.

Некоторые библиотеки уже успешно внедрили в свою деятельность систему менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9001 [1]. Среди них и Государственное автономное учреждение (ГАУ) «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр Министерства здравоохранения Республики Татарстан» (РМБИЦ). Это уникальная многофункциональная организация, интегрирующая множество функций и процессов: библиотечно-библиографическое обслуживание и информационное обеспечение всех категорий специалистов здравоохранения Республики Татарстан, участие в подготовке и проведении коллегий Мин-

здрава Республики Татарстан, научных конгрессов, конференций, семинаров, международных выставок, издательскую деятельность.

Центр располагает богатым фондом печатных изданий (в том числе и на иностранных языках) и электронных ресурсов – 691 тыс. единиц, в основном по биомедицинской тематике. В их числе 302 наименования периодических изданий, из которых 249 – по медицине, 180 автоматизированных БД, включая и такие уникальные, как БД ежегодно обновляемого телефонного справочника «Здравоохранение Республики Татарстан». У РМБИЦ налажены широкие деловые связи в России и СНГ. Он активно работает в рамках Российской библиотечной ассоциации (РБА), консорциума «Арбикон» (г. Санкт-Петербург), Международной федерации библиотечных ассоциаций (ИФЛА).

Центр принадлежит к числу тех упомянутых выше учреждений, где система менеджмента качества (СМК) уже внедрена и сертифицирована. Это потребовало от его руководства кропотливой и последовательной работы, важными составляющими которой были:

- разработка нормативных документов (положение о СМК в РМБИЦ, политика и миссия центра, организационно-распорядительная документация, регламентирующая полномочия ответственных должностных лиц, подразделений и отдельных сотрудников);

- документирование организационной структуры управления центром (выделены процессы согласно стандарту ИСО 9001-2001, определены и назначены владельцы процессов, ответственные за их перспективное планирование, ресурсное обеспечение и эффективность);

- обучение аудиторов по внутренним проверкам и персонала центра по документированию процессов SMK;

- разработка базовых стандартов центра («Порядок разработки и построения положения об отделах РМБИЦ», «Правила поведения и внутреннего распорядка», «Внутренний аудит», «Правила разработки должностных инструкций и функциональных обязанностей сотрудников РМБИЦ», «Порядок документирования процессов»).

Логическим завершением разработки и внедрения SMK стало решение о ее сертификации на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001-2008. Сертификацию SMK центра проводила Ассоциация по сертификации «Русский Регистр» (Поволжское отделение)<sup>1</sup>.

Следует отметить, что создание SMK не было самоцелью. Оно рассматривается нами как средство внедрения современных методов управления с целью повышения качества информационно-библиотечных продуктов и услуг. Практика убедительно подтверждает обоснованность такого взгляда. В настоящее время рабочая группа РМБИЦ готовит методические рекомендации по созданию и внедрению SMK в медицинских библиотеках России и использованию процессного подхода в управлении, которые будут стимулировать распространение накопленного центра опыта в библиотеках [2].

Многообразие задач, ситуаций и источников знаний, заложенных во внедренной SMK, потребовало решить проблему их динамического использования и регулярной актуализации. Это обусловило обращение к технологиям управления знаниями, теоретическим основам управления проектами, опыту организаций, успешно внедривших системы управления знаниями (СУЗ). Итогом явилось определение основных этапов типового проекта формирования СУЗ в библиотечно-информационных организациях (Приложение)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Ассоциация «Русский Регистр» имеет 26 инспекций (в том числе в г. Казани), 7 региональных управлений и 5 представительств в нашей стране, 12 представительств в Европе, Азии, Америке; проводит работы по сертификации SMK более чем в 140 странах, обеспечивая поддержку сертифицированным организациям.

<sup>2</sup> Под СУЗ авторы понимают технологию сбора информации, выявления информатизации знаний, опирающуюся на накопленный и формализованный потенциал знаний (входная информация), коллективный интеллект и интуицию задействованных людей (на совместную работу) и реализуемую с помощью современных информационных технологий.

«Система менеджмента качества ГАУ «РМБИЦ» стала интегральным инструментом управления знаниями в процессе библиотечно-информационной деятельности в центре. Она призвана помочь сотрудникам РМБИЦ оперативно работать с документами, эффективно управлять процессами и качественно предоставлять услуги и продукты. Интерфейс СУЗ «Система менеджмента качества ГАУ «РМБИЦ» представлен на рисунке.



Рис. Интерфейс СУЗ «Система менеджмента качества ГАУ «РМБИЦ»»

Апробация СУЗ «Система менеджмента качества ГАУ «РМБИЦ»» (создана с помощью Web Site X5) свидетельствует, что она позволяет получать не только корректные ответы на поступающие запросы сотрудников, но и создает определенные предпосылки для формирования корпоративной культуры центра.

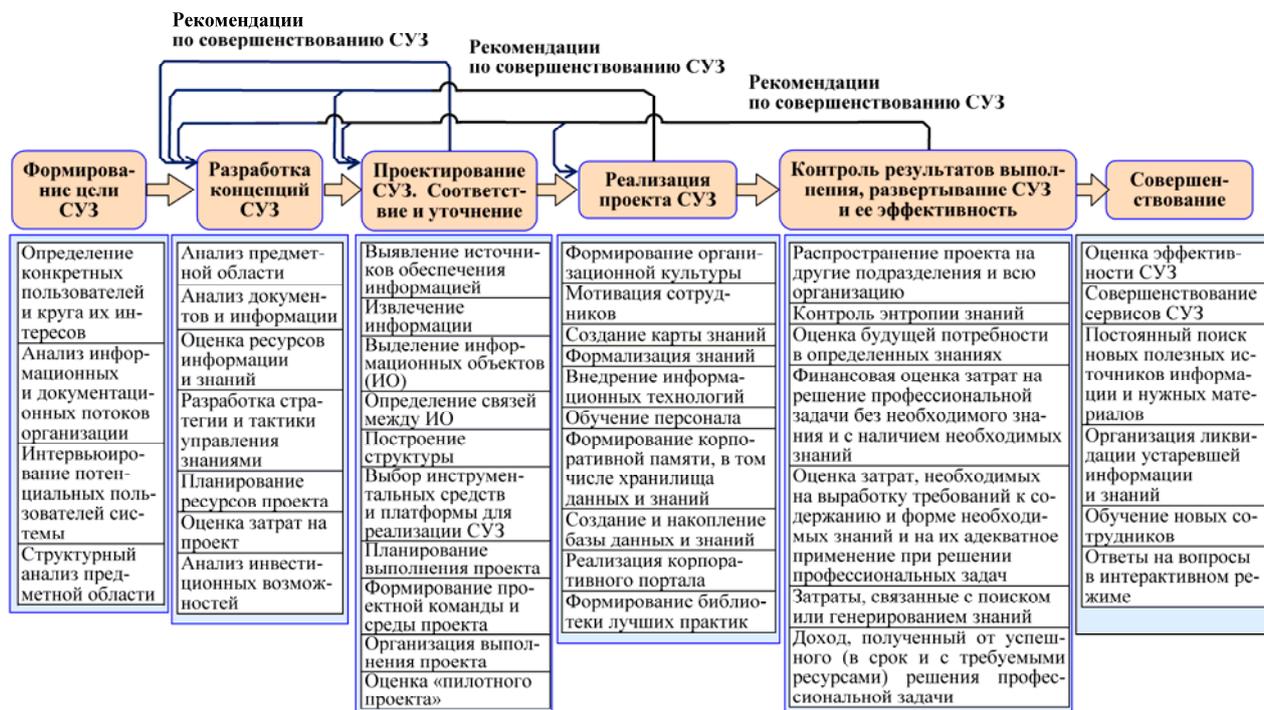
Сегодня веб-сайт СУЗ «Система менеджмента качества ГАУ «РМБИЦ»» встроен в информационное пространство центра, основные компоненты которого – информационные ресурсы и знания (явные и неявные).

Управление знаниями изначально рассматривалось как идея, заложенная в самом предназначении библиотек. Система менеджмента качества, будучи интегральным инструментом управления знаниями, обеспечивает эффективность использования информационных ресурсов и их органичное соединение с личными знаниями специалистов. В этом видится новая перспектива развития деловой и социальной культуры, системообразующим фактором которой становится человеческий фактор. Корпоративная культура сегодня – это не только эффективная деятельность организации, но и удовлетворение человека своим трудом, его самореализация [3]. В веб-сайте СУЗ «Система менеджмента качества ГАУ «РМБИЦ»» заложен серьезный потенциал для формирования корпоративной культуры центра.

## Литература

1. *Атланов Т. А.* Система менеджмента качества как стратегический инструмент повышения эффективности

Основные этапы формирования СУЗ в библиотечно-информационных учреждениях



деятельности библиотек // Внедрение системы менеджмента качества в деятельность РМБИЦ: проблемы, поиски, решения. – Казань, 2010. – С. 13–21.

2. Дрешер Ю. Н., Ключенко Т. И., Олейник О. Н. Управление знаниями в ГАУ «Республиканский медицинский библиотечно-информационный центр»: цель,

задачи, функции, технология формирования // Вестн. Казан. гос. ун-та культуры и искусств. – 2013. – № 3. – С. 123–137.

3. Мамина Р. И., Ронзина М. Д. Корпоративная культура и ее методологическое значение для библиосферы // Библиосфера. – 2010. – № 1. – С. 3–6.

Материал поступил в редакцию 18.02.2014 г.

Сведения об авторах: Дрешер Юлия Николаевна – доктор педагогических наук, профессор, директор, тел.: (843) 570-22-82, e-mail: rmbic@tatar.ru,

Ключенко Тамара Ивановна – доктор педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой информатики, тел.: (843) 277-58-36, e-mail: info@kazguki.ru,

Олейник Ольга Николаевна – кандидат педагогических наук, заведующий отделом WEB-узла, тел.: (843) 570-22-82, e-mail: rmbic@tatar.ru