

также субсидии от Всемирного Банка, Вьетнамского сообщества в Сингапуре и других организаций.

Повышение эффективности обслуживания пользователей является конечной целью информационных центров-библиотек вузов. Во Вьетнаме примерно 60% университетов, 30% институтов вводят новую систему образования ECTS. Эффективность внедрения этой системы во многом зависит от того, насколько оперативно библиотеки университетов сумеют провести оптимизацию своих информационных ресурсов.

С.В.Зыгмантович

Подготовка будущих специалистов в контексте внедрения системы менеджмента качества в практику библиотек

Качество является интегральным показателем уровня цивилизации и прогресса. За последние 40-50 лет само понятие "качество" претерпело эволюцию. Проблема качества товаров и труда преобразовалась в проблему качества жизни, человека, культуры и образования. Сегодня всеобщее управление качеством (Всеобщий менеджмент качества или Всеобщее управление на основе качества) - TQM (Total Quality Management) - одно из важнейших направлений научно-технического прогресса, которое имеет свои научные основы, методологию, технологию, альтернативные философии. К настоящему времени сформировался набор теоретических и практических средств TQM.

В рамках философии всеобщего качества происходит переосмысление традиционного понятия качества как степени соответствия какому-либо стандарту. Последователи идеологии всеобщего качества сосредотачивают внимание на степени удовлетворения пользователя: именно потребитель определяет, достигнуто ли качество. При этом потребителем выступают не только заказчики, но и структурные отделения организации по отношению друг к другу. Организации, внедряющие TQM в свою деятельность, должны понимать, что данная концепция ориентирована не только на "внешнего" потребителя, заказчика товаров и услуг, но и на "внутреннего" потребителя - персонал. Именно от выявления, анализа и удовлетворения потребностей персонала организации зависит конкурентоспособность, а следовательно, и успех организации. Возрастает статус персонала в системе управления. В TQM используются коллективные формы и методы, нацеленные на улучшение качества (в поиске, анализе, решении возникающих проблем, оптимизации качества продукции участвует весь персонал).

Огромное внимание уделяется обучению сотрудников, их мотивации. Обучение всех сотрудников навыкам применения контроля и совершенствования техник делает их участниками своей судьбы и способствует раскрытию их полного потенциала. Всеобщее качество предполагает также и другой тип сотрудников, и другой подход к нему со стороны руководства. В условиях всеобщего качества сотрудник является скорее носителем общих знаний, нежели узким специалистом. И рабочий, и руководитель, предполагается, двигаются от одного вида работ к другому, преумножая опыт во многих сферах организации.

Меняется и сама философия организации. Идеология TQM основана на принципе: улучшению нет предела. Это комплексная система, которая нацелена на постоянное улучшение качества, сокращение, минимизацию производственных затрат и поставку продукции вовремя. Вместе с тем, "всеобщее качество" является чем-то большим, нежели просто попыткой сделать продукт лучше. Принятие философии всеобщего качества

означает для организации принятие убеждения, что всегда существует лучший способ производства определенного продукта, существует путь усовершенствования деятельности учреждения. В этом плане концепция всеобщего качества опирается на ценностный анализ как метод совершенствования продукта и операций по максимизации достижения ценностей потребителя. Это позволяет говорить об особом стиле управления - менеджменте всеобщего качества.

Приходится признать, что в информационно-библиотечной деятельности движение за всеобщее качество развивается значительно медленнее, чем в других сферах обслуживания и в промышленности. Вместе с тем, появление как на международном уровне, так и в отдельных странах теоретических разработок в области менеджмента качества, а также практический опыт отдельных видов библиотек, в первую очередь, библиотек вузов, а также библиотек других видов - научных специальных, научных универсальных, которые на инициативной основе внедрили в практику своей работы систему менеджмента качества (СМК), свидетельствуют об актуальности проблем всеобщего качества в отношении библиотек. Хотя необходимо отметить, что и сегодня среди специалистов в области библиотечного дела существует известный скепсис относительно использования в этой сфере методов и языка промышленности, признания аналогии между библиотечными процессами и промышленным производством, необходимости проведения работы по качеству, по внедрению СМК.

Профессиональному библиотечному сообществу приходится осознать, что предприятия любой формы собственности, не обеспечивающие высокого качества обслуживания, не имеют шансов на выживание и развитие, и что им не помогут никакие протекционистские меры государства. Актуальность для библиотечной сферы внимания к вопросам обеспечения качества деятельности сегодня обусловлена целым рядом факторов, которые и придают этому вопросу уникальную перспективу. Среди значимых факторов:

- в настоящее время система качества рассматривается как универсальная подсистема управления; всеобщность внедрения СМК во все сферы как материального, так и нематериального производства;

- социальный аспект качества: в основе концепции TQM главная цель - удовлетворение потребностей и ожиданий потребителя, человека, что соответствует и приоритетной, базовой цели библиотеки как социального информационного, социокультурного и образовательного учреждения;

- информатизация, построение информационного общества с широкими и разнообразными международными и корпоративными связями, обменом информационными ресурсами, взаимодействием библиотек требуют унификации использования форматов, качества библиографических записей, обмена качественными продуктами и услугами и т.д.

- развитие конкуренции на рынке информационной продукции и услуг. Конкуренция - это реальность сегодня для библиотечной сферы. Библиотеки должны конкурировать посредством совершенствования качества своих услуг, результатов и механизмов их предоставления. Важность TQM в этом процессе выживания состоит в том, что он является процессом, управляемым потребительскими нуждами и предоставляющим средства для поиска оптимальных ответов на запросы потребителя, требующим развития стратегий конкуренции, которые выделили бы библиотеку из ряда ей подобных;

- отчетность - связь с учредителями. Библиотеки являются частью своих сообществ и, как таковые, должны отвечать социальным, административным и финансовым требованиям, демонстрируя высокие стандарты своих продуктов и услуг. TQM поддерживает этот императив посредством системы объективных критериев для измерения

результатов информационно-библиотечных процессов и предоставления механизмов для совершенствования этих результатов;

- профессионализм библиотечных кадров. Этот фактор связан с обязанностью всех, вовлеченных в информационный сервис, предоставлять высокие стандарты обслуживания. Именно профессионализм обязывает библиотекаря использовать соответствующие потребностям читателя, потребителя информации средства и методы информационно-библиотечной работы. Как профессионалы, библиотекари и руководители обязаны совершенствовать качество удовлетворения информационных, социокультурных потребностей - как на уровне библиотечно-информационных технологий, так и на уровне управления. Библиотека должна демонстрировать, что она способна предложить своим пользователям качественные услуги.

Таким образом, для библиотечно-информационной сферы, как и для промышленности, совершенствование качества является не вопросом выбора, а необходимостью.

На сегодняшний день внедрение менеджмента качества в деятельность белорусских библиотек сталкивается с множеством проблем: отсутствием разработанной политики на государственном уровне в области внедрения и сертификации СМК в деятельности библиотек; недостаточным финансированием со стороны государства инновационных библиотечных процессов; отсутствием нормативно-методической базы в области СМК в деятельности библиотек; недостаточностью технических ресурсов; неподготовленностью библиотечных работников как в психологическом, так и в профессиональном аспектах и др.

В свете указанных объективных факторов и сложностей внедрения СМК в деятельность библиотек введение в учебные планы подготовки библиотечных специалистов факультета информационно-документных коммуникаций Белорусского государственного университета культуры и искусств в соответствии с образовательным стандартом второго поколения такого курса, как "Менеджмент качества деятельности библиотек", следует признать своевременным и востребованным. Курс преподается для студентов 4 курса в 8 семестре как дисциплина направления специальности - "менеджмент". Объектом изучения данного курса выступает качество библиотечной деятельности, а предметом - особенности управления этим качеством.

Целью изучения данного курса является формирование у студентов понимания принципов и особенностей менеджмента качества в библиотечно-информационных учреждениях, умений и практических навыков построения систем качества в соответствии с типовой моделью системы качества и применения методов и инструментов менеджмента качества для улучшения процессов управленческой, информационной, культурно-досуговой, образовательной, методической, маркетинговой и научно-исследовательской деятельности в библиотеке.

В результате изучения данного курса студенты должны знать: цели, задачи и основные принципы менеджмента качества; базовые принципы Всеобщего управления качеством (TQM); требования и рекомендации международных стандартов по менеджменту качества серии ISO 9000 и особенности их применения в библиотеках; международные стандарты и стандарты СИБИД, регламентирующие библиотечные процессы и определяющие индикаторы оценки деятельности библиотеки; методы построения и документирования систем качества в библиотечных учреждениях; системные методы и алгоритмы обеспечения, поддержания и улучшения качества; основные цели, задачи и методы проведения самооценки деятельности библиотек.

Курс направлен также на формирование умений студентов устанавливать и измерять характеристики, определяющие качество процессов и результатов библиотечной

деятельности; структурировать, описывать, планировать и улучшать основные производственные процессы библиотеки; организовывать работу по формированию политики, целей и задач в области качества библиотеки; разрабатывать и внедрять системы качества в библиотеках, включая их организационную структуру и документацию в соответствии с типовыми требованиями стандартов ИСО серии 9000; подготавливать и проводить внутренние аудиты системы качества библиотеки и разрабатывать планы по улучшению процессов; разрабатывать формы документов, планировать и проводить самооценку библиотек; применять основные инструменты менеджмента качества, включая методы статистической обработки, для контроля и улучшения процессов деятельности библиотек.

На наш взгляд, только системный подход к изучению профильного библиотечного менеджмента в контексте концепции всеобщего управления качеством позволит более эффективно разрешить противоречия между стремительно возрастающим объемом социального опыта, научных знаний в области менеджмента качества и ограниченными возможностями их освоения библиотечными работниками; между разработанной теорией всеобщего управления качеством и практикой внедрения этой теории в библиотечную деятельность; между потребностью современного общества в информационных, образовательных, культурно-досуговых услугах библиотек и их реальным предоставлением в современных условиях зачастую без учета ценностных ориентаций реальных и потенциальных потребителей, всех заинтересованных в них сторон.

Г.А. Иванова

Образование школьных библиотекарей: международный подход

В разных странах мира, в том числе и в нашей стране, происходит осмысление новой роли школьной библиотеки и школьного библиотекаря. Это осмысление во многом связано с основными международными нормативно-правовыми актами в области организации деятельности школьных библиотек, включая, прежде всего, «Манифест школьных библиотек», «Манифест ИФЛА об Интернете», «Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО для школьных библиотек».

Зарубежные специалисты большое внимание уделяют разработке квалификационных требований к школьным библиотекарям. Несмотря на то, что в разных странах существуют значительные различия в понимании роли и профессиональных обязанностей школьных библиотекарей, эксперты Международной ассоциации школьных библиотек совместно с международной ассоциацией и учреждений (ИФЛА, секция школьных библиотек) выделяют три основных фактора, представляющих первостепенную важность для школьных библиотекарей:

* информационные и библиотечные разработки – комплектование фондов, приобретение и размещение, информационные услуги;

* управление – разработка и реализация плана деятельности, управление ресурсами, контроль за финансами и бюджетом;

* обучение – взаимодействие в составлении расписания, внедрение навыков работы с информационной техникой, руководство кругом чтения и стимулирование эффективного пользования ресурсами библиотеки.

Авторы-эксперты, разработавшие этот комплекс требований, считают, что библиотечное дело в школе должно быть признано профессией, предусматривающей специализированное образование, основой которого является солидная теоретическая подготовка. Школьному