

Проблема качества актуальна абсолютно для всех товаров и услуг, что особенно жестко проявляется в условиях рыночной экономики. Производство продукции высокого качества становится не достижением организации, которым можно было бы гордиться, а необходимым условием ее выживания. Библиотечному профессиональному сообществу приходится осознать, что предприятия любой формы собственности, не обеспечивающие высокого качества обслуживания, не имеют шансов на сохранение и развитие и им не помогут никакие протекционистские меры государства.

Конкуренция на информационном рынке, которая с каждым годом будет все усиливаться, неизбежно приведет к тому, что бюджетное и внебюджетное финансирование и поддержку получают только те библиотеки и информационные службы, продукция которых соответствует современным представлениям о качестве.

Категория качества является одной из самых изучаемых и самых непознанных. По степени многозначности она стоит в одном ряду с такими общенаучными категориями, как информация и культура. Вопросы определения термина «качество» уделяется достаточное внимание как в отечественной, так и в зарубежной научной литературе.

Значительный вклад в развитие организационных вопросов обеспечения качества в середине 50-х гг. XX в. внес Э. Деминг. Он подчеркивал, что в основе качества деятельности лежит качество труда и качественный менеджмент на всех уровнях, т. е. такая организация работы коллективов людей, когда каждый работник получает удовольствие. Им были сформулированы знаменитые 14 принципов управления качеством. Эти принципы содержали в себе следующие положения:

1. Постоянно совершенствуйте товары или услуги.
2. Примите новую философию: откажитесь от низкого качества во всем.
3. Откажитесь от массового контроля.
4. Откажитесь от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установите долгосрочные партнерские отношения; уменьшите количество поставщиков.
5. Постоянно совершенствуйте систему производства и обслуживания.
6. Установите на предприятии современное обучение.
7. Внедрите современные методы руководства: функции руководства должны быть смещены от контроля количественных показателей к качественным.
8. Устраните страх: способствуйте тому, чтобы сотрудники высказывались открыто.

9. Устраните барьеры между подразделениями предприятия.
10. Откажитесь от лозунгов, транспарантов и наставлений для рабочих.
11. Откажитесь от количественных оценок работы.
12. Поддерживайте чувство профессиональной гордости в сотрудниках.
13. Внедрите на предприятии систему образования и самосовершенствования сотрудников.
14. Принимайте любую работу, полезную для осуществления изменений.

Начиная с 1950 г., Деминг начал внедрять свои принципы на японских предприятиях. Считается, что именно деятельность Деминга во многом способствовала появлению недорогих и высококачественных японских товаров. В 1951 г. в Японии была учреждена премия Деминга.

Большой вклад в развитие японского менеджмента качества внес Таичи Оно — создатель известной производственной системы на фирме «Тойота», одним из элементов которой стали «кружки контроля качества».

В конце XX в. распространение получила концепция Всеобщего Управления Качеством (TotalQualityManagement — TQM). Качество стало пониматься как удовлетворение потребностей общества, владельцев, потребителей, служащих.

Философия качества получила институциональную поддержку на международном и национальном уровнях.

Особая роль в этом процессе принадлежит Международной неправительственной организации по стандартизации (ISO), которая была основана в 1947 г. для разработки унифицированных всемирных стандартов качества. В ее состав сегодня входит более девяноста стран, на долю которых приходится свыше 95% мирового промышленного производства. Сертификат организации действителен в США, Канаде, странах Европы, Латинской Америки, Азии и Африки.

В Российской Федерации стандарты ISO 9000 версии 2000 г. представляют аутентичный текст этих стандартов, обозначенных аббревиатурой ГОСТ Р ИСО.

В настоящее время действует стандарт: **ГОСТ ISO 9000–2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь** (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 № 1574-ст).