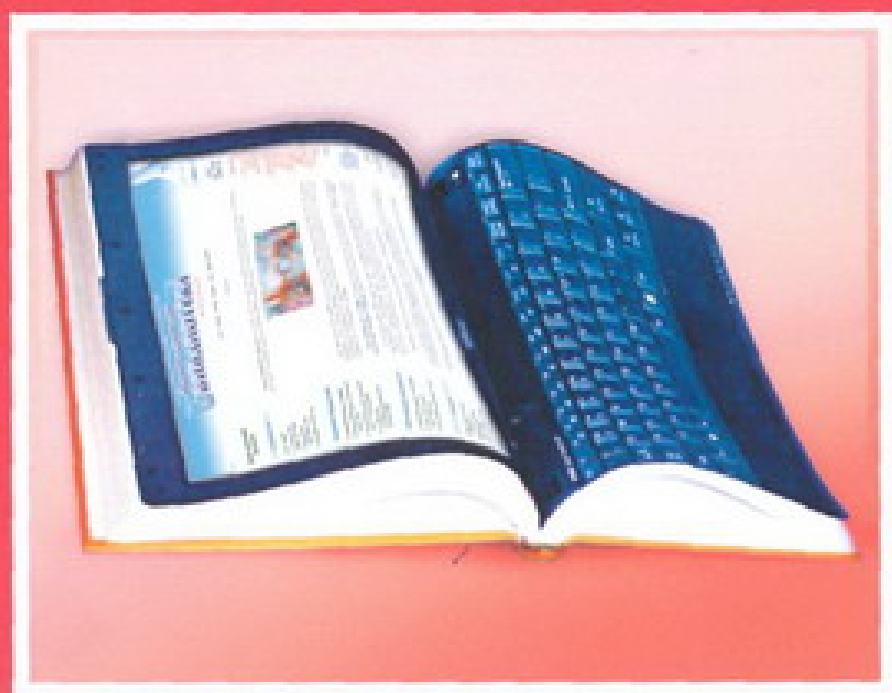


**НАЦИОНАЛЬНЫЙ АЭРОКОСМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. Н.Е. ЖУКОВСКОГО  
«ХАРЬКОВСКИЙ АВИАЦИОННЫЙ ИНСТИТУТ»**

**НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА**



**НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ**

**БИБЛИОТЕКА КАК ЧАСТЬ  
ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
ПРОСТРАНСТВА УНИВЕРСИТЕТА**

**СБОРНИК ДОКЛАДОВ**

**Харьков  
2010**

**БИБЛИОТЕКА**

Представлений проект був одобрен присутствующими на семінаре представителями розглядаваного наукового напрямку і підкреснута важна роль бібліотеки в розвитку проекту і формування е-архіву.

В заключення, надо відзначити, що результативність формування інформаційного суспільства знань обумовлюються ефективністю використання технологій накоплення, обробки, передачі знань, що містяться в джерелах інформації. В умовах розвитку мережних технологій цифрові форми представлення інформації стають пріоритетними. А бібліотека сьогодні є тією потужною структурою, що функціонально зацікавлена стати посередником між сучасним і наступними поколіннями в справі збереження історичного і наукового спадку вчених в постійному контакті і спільному творчості з професійними носіями і учасниками середовища наукових знань.

УДК 02:658.562

## **ЗАДАЧІ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В БІБЛІОТЕКАХ**

*Директор наукової бібліотеки Грищенко Т. Б., доцент каф. метрології  
та виміральної техніки, к.т.н. Нікітенко О. М.,  
студентка гр. МВТ-06-1 Бояріна Л. О.*

Наразі все більшого значення набуває якість освіти та освітніх послуг, особливо після приєднання України до Європейського простору вищої освіти (Болонського процесу). Це неминуче вимагає впровадження систем менеджменту якості у вищих навчальних закладах та сертифікацію таких систем.

Впровадження системи менеджменту якості в вищих навчальних закладах неминуче зачіпає бібліотечно-інформаційне обслуговування, оскільки якість навчального процесу пов'язана з наявністю в університеті широкої інформаційної бази. Надійність процесу обслуговування в бібліотеці визначається не тільки кількістю послуг, що надаються, а й тим, наскільки повно і якісно вони задовольняють інформаційні потреби.

Інформаційне забезпечення є важливою ланкою навчального процесу будь-якого вищого навчального закладу. Цю роль традиційно виконує бібліотека, наскільки її інформаційний простір відповідає запитам користувачів, настільки успішно стає навчальна та науково-дослідницька робота закладу. Надійність процесу обслуговування в бібліотеці визначається не тільки кількістю послуг, що надаються, а й тим, наскільки повно і якісно вони задовольняють інформаційні потреби, отже забезпечення системи якості в бібліотеці є одним із головних чинників у створенні якісної освіти.

Сучасною системою управління якістю для бібліотеки на сьогоднішній день може стати система менеджменту якості. Вона орієнтована на міжнародні стандарти, та дозволяє реально забезпечити та гарантувати високий рівень послуг, за рахунок управління якістю.

Якість бібліотечно-інформаційних послуг є головною складовою якості бібліотечного обслуговування в цілому, тому виділення обґрунтованих стандартизованих показників рівня якості і методів ідентифікації відповідності набуває актуального значення для вітчизняних бібліотечних установ. Ефективність профільної стандартизації може бути досягнута завдяки впорядкуванню, систематизації, типізації, уніфікації, взаємозамінності і оптимізації її об'єктів.

Якість для бібліотеки це добре налаштована внутрішня технологія і механізм управління, націлені на інтереси користувача і задоволення його інформаційних запитів. Це означає, що однією з головних задач вищих навчальних закладів на сьогоднішній день є створення системи якості інформаційно-бібліотечних послуг, яка ефективно діє і постійно вдосконалюється, що впливають на підготовку високопрофесійних фахівців, на якість освітнього і науково-дослідного процесів у вищих навчальних закладах.

Під системою менеджменту якості в бібліотеці розуміють концепцію управління бібліотекою, що є сукупністю дій персоналу бібліотеки, відповідає поставленим, на визначеному періоді часу вимогам різних категорій читачів, до якості бібліотечно-інформаційних послуг, а також якості сервісу, способам та формам надання інформації.

В системі менеджменту якості бібліотеки використовується процесний підхід, що надає змогу розглянути кожний з технологічних процесів, якими опікується бібліотека, та знайти параметри за якими можна їх поліпшити

Вибір стандарту або моделі, за яким створюється система менеджменту якості, залишається за вищим навчальним закладом, проте будь-яка бібліотека в своїй роботі самостійно може використовувати окремі елементи різних методів для поліпшення і оптимізації своєї діяльності.

Існують різні способи, за допомогою яких можна впроваджувати систему менеджменту якості і реалізувати вимоги стандарту за якістю. У кожному конкретному випадку бібліотека сама вибирає з них той, який найкращим чином відповідає її особливостям і прийнятним методам роботи.

Підготовка персоналу до сприйняття нової системи, до тих змін, які неминуче будуть відбуватися при підготовці і створенні системи менеджменту якості є важливим етапом і заставою успішного впровадження системи. Кожний співробітник повинен усвідомити свою роль у досягненні цілей бібліотеки, як поточних, так і стратегічних, повинен зрозуміти, яким чином його робота впливає на задоволеність користувачів, в яких процесах він бере участь, в чому вимірюється результативність його роботи, що він повинен зробити, щоб ця результативність збільшилася. І щоб співробітники одержали відповіді на ці питання, важливо провести в колективі мотиваційні семінари. Причому, такі мотиваційні семінари повинні повторюватися з певною періодичністю, і охоплювати в обов'язковому порядку всіх співробітників і, головне, забезпечувати їх участь у формуванні і безперервному вдосконаленні системи менеджменту якості. Співробітники повинні дізнатися, який шлях їм належить пройти, що необхідно зробити, які

зміни в роботі їх чекають, і найголовніше - у них повинне бути бажання все це виконати.

Одним з самих трудомістких етапів створення системи менеджменту якості є документування. Результативність і ефективність системи багато в чому залежить від того, наскільки вона якісно документована. Документація системи менеджменту якості - це документи, які визначають побудову, функціонування і поліпшення системи. Повнота і характер документування повинні відповідати законодавчим і регламентуючим вимогам, потребам і очікуванням користувачів та інших зацікавлених сторін, розмірам і видам діяльності бібліотеки, складності процесів і їх взаємодії між собою, компетентності персоналу. Опис процесів і операцій дозволяє скласти основу для документування системи менеджменту якості.

УДК 023

## **ВНЕДРЕНИЕ КОМАНДНЫХ ФОРМ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ В УСЛОВИЯХ БИБЛИОТЕКИ**

*Библиограф 1 категории*

*Научно-техническая библиотека НТУ «ХПИ»*

*Кириченко Е. В.*

Социально-экономические и политические преобразования украинской действительности привели к изменению особенностей функционирования библиотек. Библиотеки, стремящиеся сделать общедоступными свои информационные ресурсы и услуги, в сложных современных экономических условиях, способствуют социальной стабильности, сохранению и преумножению духовного и научного потенциала общества. Однако, принципиально изменившийся характер внешней среды – динамичность, непредсказуемость, – заставляет библиотечные организации прикладывать максимум усилий для мобилизации собственного потенциала.

Существовавшие ранее принципы управления библиотекой становятся малоэффективными. Сегодня требуется большая гибкость и разнообразие управленческих структур. Выбор тех или иных структур организации труда и управления должен определяться их потенциальной способностью быстро приспосабливаться как к внутренним, так и внешним изменениям. В связи с этим применение всего разнообразия систем, форм и методов управления является на современном этапе одной из задач развития библиотечного менеджмента. Управленцы должны не только быть готовы воспринять все разнообразие организационных форм, но и уметь бесконфликтно их внедрять, выбирая самые эффективные из них для решения как стратегических так и оперативных задач.

Работа в команде относится к разряду особых случаев делегирования полномочий и ответственности, поэтому современный менеджмент все чаще старается использовать в своей работе командные формы. Они предполагают как самостоятельность мышления включенных в нее сотрудников, так и