

Міністерство освіти і науки України
Донецький національний університет
економіки і торгівлі
імені Михайла Туган - Барановського

Наукова бібліотека

ЯКІСТЬ ФУНКЦІОНУВАННЯ БІБЛІОТЕЧНОЇ СИСТЕМИ ВНЗ

Матеріали III міжвузівської
науково-практичної
конференції



Донецьк-2007

документів. У системі якості вищого навчального закладу доцільно розробити узагальнюючий документ – "Посібник з якості вищого навчального закладу".

9. Доробка існуючих систем керування якістю.

10. Впровадження, перевірка й коректування системи керування якістю. Після проведення дій, які перелічено вище, можна з впевненістю сказати, що вищий навчальний заклад впровадив систему якості. Тепер її варто перевірити і, якщо потрібно, відкорегувати. Для перевірки системи якості розробляється інструкція; залучаються кваліфіковані фахівці або з навчального закладу, або зі сторонніх організацій. При виявлених в результаті перевірки невідповідностей встановлюються терміни й виконавці для виправлення помилок.

УДК 005.336.3

Влащенко Л.Г., заступник директора наукової бібліотеки

Грищенко Т., директор наукової бібліотеки

Нікітенко О.М., доцент каф. метрології та вимірювальної техніки

Харківського національного університету радіоелектроніки

пр. Леніна 14, Харків, 61166

library@kture.kharkov.ua

СИСТЕМА ЯКОСТІ ТА ЗАГАЛЬНЕ КЕРУВАННЯ ЯКІСТЮ В БІБЛІОТЕЦІ

У міжнародній практиці для забезпечення якості продукції застосовуються стандарти серії ISO 9000–2001, які видано Комітетом Міжнародної Організації Стандартів (ISO).

В Україні ці стандарти отримали статус національних з позначенням ДСТУ ISO-9000-2001 – ДСТУ ISO-9004-2001. Наразі якість є сферою діяльності Організації Об'єднаних Націй.

Під якістю в бібліотеці будемо розуміти сукупність властивостей та характеристик виробничої діяльності, які надають їй здатність задовольняти об'єктивні та суб'єктивні вимоги щодо інформаційного, освітнього, навчального та наукового процесів.

Система керування якістю в бібліотеці необхідна для оптимізації робочих процесів.

Майже в усіх ситуаціях повсякденного життя ми підсвідомо користуємося циклом управління (PDCA): планування – виконання – контроль – керуюча дія. Цей цикл базується на простому припущенні того, що для досягнення неперервного поліпшення його необхідно спланувати, виконати наш план, зробити перевірку й проаналізувати результати й діяти заради поліпшення. Він є простим і відповідає чину дії людини, він забезпечує нас загальними поняттями, зрозумілою моделлю, яку ми можемо використовувати для поліпшення якості. Цикл PDCA – поняття яке можна застосовувати до будь-якого процесу.

Для керування якістю зазвичай використовують так звані сім елементи.

Японськими вченими було відібрано з всієї множини сім методів: так звані «7 інструментів». Їх заслуга полягає в тому, що вони забезпечили простоту, наочність, візуалізацію цих методів, перетворивши їх фактично в ефективні інструменти контролю та керування якістю продукції та послуг. Вони прості у застосуванні, і таким чином ними можуть користуватися співробітники бібліотеки, які не мають спеціальних знань у галузі статистичної обробки даних.

Попри простоту ці методи дозволяють зберегти зв'язок зі статистикою й надають можливість професіоналам використовувати результати цих методів й за необхідності вдосконалювати їх.

Такими методами є:

- 1.1 Діаграма Парето;
- 1.2 Причинно–наслідковий аналіз (діаграма Ішикави);
- 1.3 Групування даних за загальними ознаками (діаграма спорідненості);
- 1.4 Контрольний аркуш;
- 1.5 Гістограма;
- 1.6 Діаграма розкиду;
- 1.7 Контрольна мапа.

Вісімдесят відсотків всіх проблем можна вирішити, використовуючи лише три з 7 інструментів: контрольний аркуш, діаграма Парето, діаграма Ішикави. Дев'яносто п'ять відсотків всіх проблем можна вирішити, використовуючи всі 7 інструментів

Наразі ці методи отримали подальший розвиток, стандартизовані та рекомендуються для використання в роботі з підвищення якості (ISO 9004-4 "Загальне керівництво якістю на елементи системи якості"): "Рішення, які прийнято на базі аналізу ситуацій та даних, відіграють певну роль у здійсненні проектів та діяльності з покращення якості. Успіху проектів та діяльності з покращення якості сприяє правильне застосування засобів та методів, які розроблено для цих цілей."

Для впровадження системи керування якістю в бібліотеці було визначено показники якості. В таблиці наведено аналогії між поняттями системи керування якістю для виробництва, вищої освіти та бібліотеки

Показники	Виробництво	Вища освіта	Бібліотека
Звідки	Постачальники	Середня школа	Видавництва, тендер, книго-торгові фірми
Хто, що	Вихідний матеріал (сировина)	Випускники, котрих прийнято у вищу школу	Відібрані книги, журнали
Матеріал	Продукт, який обробляється процесом	Студенти	Отримані книги, журнали
Процес	Стадії процесу	Курси	Бібліотечні процеси
Результат процесу	Кінцевий продукт	Випускники	Бібліографічний опис, штрихкод
Для кого	Споживачі	Роботодавці	Студенти, співробітники
Позитив	Продаж	Кількість випускників, котрі почали працювати	Статистика користування
Негатив	Непродана продукція (запаси)	Кількість випускників, котрі не почали працювати	Статистика не задовільнення попиту
Кінцевий результат	Ціна продукції	Початкова зарплата	Учбовий та науковий процеси