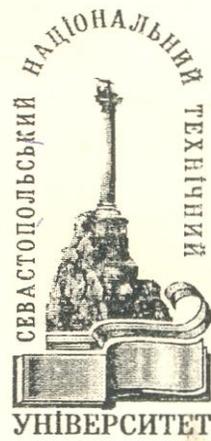


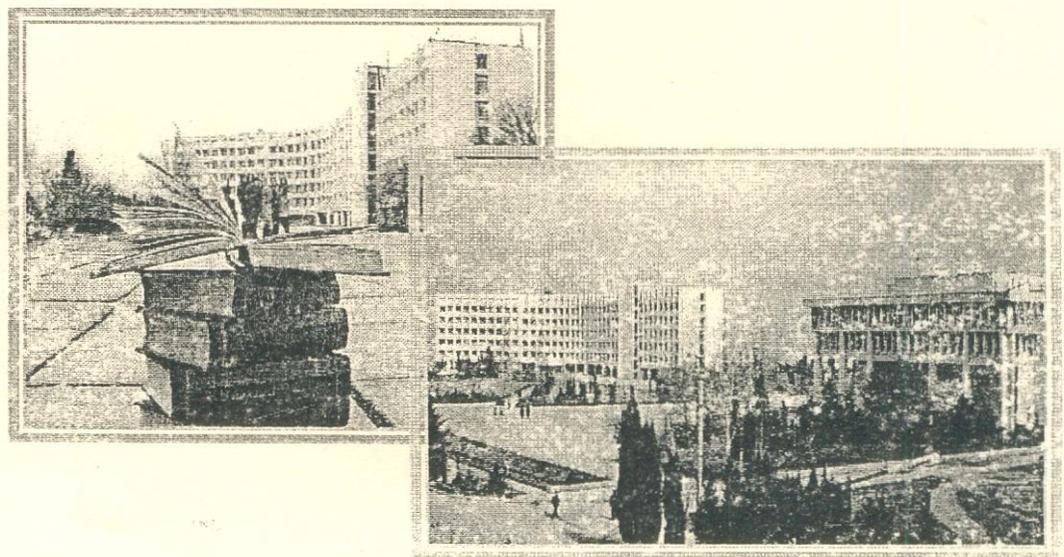
473 Я4
Д.39



**ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БИБЛИОТЕКИ
ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ
В СВЕТЕ МОДЕРНИЗАЦИИ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

*к 50-летию научной
библиотеки СевНТУ*

Материалы
научно-практической
конференции
Севастополь
25-26 ноября 2010 г.



УДК 023

Т.Б. Грищенко, директор наукової бібліотеки**Л.О. Бояріна,****О.М. Нікітенко, доц., к. техн. наук**

Харківський національний університет радіоелектроніки

пр. Леніна 14, м. Харків, Україна, 611166

library@kture.kharkov.ua**ПЕРШІ КРОКИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В НАУКОВІЙ БІБЛІОТЕЦІ ХНУРЕ**

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 [1–3].

Таким чином метою цієї роботи є застосування одного з інструментів якості технологічної мапи та її застосування до розробки процесів, які мають місце в бібліотеці технічного університету.

В історії розвитку документованих систем якості можна виділити п'ять етапів. Ці етапи такі: якість продукції як відповідність стандартам; якість продукції як відповідність стандартам і стабільність процесів; якість продукції, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам; якість як задоволення вимог та потреб споживачів; якість як задоволення вимог та потреб суспільства, власників.

Перший етап (1905 — 1920-і роки) (бракування) відповідає початковим етапам системного підходу, коли з'явилася перша система якості — система Тейлора (1905 р.). Вона встановлювала вимоги до якості виробів у вигляді меж допусків або певних шаблонів.

На другому етапі (1920 — 1950-ті роки) (контроль якості) розвиток отримали статистичні методи контролю якості — SQC (Statistic Quality Control), засновники цих методів А. Шугарт, Г.Ф. Додж, Г.Г. Ромінг та інші. З'явилися контрольні мапи, обґрунтувалися вибіркові методи статистичного контролю якості продукції й регулювання техпроцесів. Саме А. Шугарта на Заході називають батьком сучасної філософії якості.

Третій етап (1950 — 1960-і роки) (керування якістю). У 1950-і роки було висунуто концепцію тотального (загального) контролю якості — TQC (Total Quality Control). Її автором був американський вчений А. Фейгенбаум. У країнах Європи почали звертати більшу увагу документуванню систем забезпечення якості й їх реєстрації або сертифікації третьою (незалежною) стороною.

Четвертий етап (1970 — 1980-і роки) (менеджмент якості). Розпочався перехід від тотального керування якістю до тотального менеджменту якості — TQM (Total Quality Management).

Цей підхід передбачає участь всього персоналу організації у створенні високоякісної продукції або послуги на всіх етапах її життєвого циклу від стадії маркетингу, проектування, виробництва, експлуатації, обслуговування й утилізації.

П'ятий етап. (якість середовища). В 1990-ті роки посилювався вплив суспільства на підприємства, а підприємства почали все більше враховувати інтереси суспільства. Це призвело до виникнення стандартів ISO 14000, які встановлюють вимоги до систем керування з точки зору

захисту оточуючого середовища й безпеки продукції [4].

У 1987 році міжнародна організація зі стандартизації (ISO), використовуючи досвід Великобританії (стандарт BS 5750), розробила стандарти ISO серії 9000. У 1994 році після незначного перегляду, який стосувався усуненню певних суперечностей, вийшла друга версія стандартів ISO 9000.

Перегляд стандартів у 2000 році був більш глибокий. Він врахував існуючий світовий досвід й наукові досягнення в галузі якості, а також вимоги до стандартів від користувачів другої версії, які було отримано в результаті комплексного опитування. Головним є те, що версія 2000 року базується на вказаних вище принципах TQM. Було також суттєво скорочено склад базових стандартів серії 9000. Замість 12 стандартів версії 1994 року було прийнято 4 основних стандарти керування якістю.

Міжнародні стандарти серії ISO 9000 в Україні у 2001 році введено як національні: ДСТУ ISO 9000-2001 "Системи управління якістю. Основні поняття і словник", ДСТУ ISO 9001-2001 "Системи управління якістю. Вимоги" и ДСТУ ISO 9004-2001 "Системи управління якістю. Провідні вказівки щодо поліпшення діяльності".

За даними 12-го огляду ISO за станом на кінець 2002 року загальна кількість сертифікатів на системи керування якістю у світі досягнула 561747. У порівнянні з груднем 2001 року зростання склало 29,77%. Найбільша кількість сертифікатів за 2002 рік видано в Китаї (179720), Італії (13103), Іспанії (10941), Японії (6579), Угорщині (2892), Чехії (2862).

Для впровадження системи менеджменту якості доцільно встановити аналогії між показниками якості для виробництва, вищої освіти та бібліотеки, що подано у таблиці.

Якість будь-яких послуг в тому числі й бібліотечних оцінюється за допомогою так званих семи інструментів (методів) якості. Попри простоту ці методи дозволяють зберегти зв'язок зі статистикою й надають можливість професіоналам використовувати результати цих методів й за необхідності вдосконалювати їх.

Відомо, що 80% всіх проблем можна вирішити, використовуючи лише три з семи інструментів, а 95% всіх проблем можна вирішити, використовуючи всі 7 інструментів.

Застосуємо один з цих методів: технологічну мапу для кращого розуміння та уявлення процесів, що відбуваються в бібліотеці технічного університету.

Для розуміння процесів, які мають місце в бібліотеці, необхідно створити технологічну мапу роботи бібліотеки

Технологічну мапу розробляємо на базі положення про бібліотеку і вона наведена на рис. 1.

Для впровадження системи менеджменту якості в бібліотеці обираємо один із внутрішніх відділів, а саме відділ електронних ресурсів. Цей відділ здійснює комплектування фонду електронної бібліотеки повнотекстовими виданнями, збереження та захист електронної бібліотеки, а також контроль за електронними ресурсами.

На першому етапі впровадження елементів системи менеджменту якості розробимо технологічну мапу процесів, що відбуваються у відділі, на основі положення про електронну бібліотеку, яка зображена на рис. 2. Однією з найбільш простих і доступних методик аналізу процесів у цьому відділі є SWOT-Аналіз.

Показники	Виробництво	Вища освіта	Бібліотека
Звідки	Постачальники		Видавництва, тендер, книготоргові 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 задоволення попиту
Кінцевий результат	Ціна продукції	Початкова зарплата	Учбовий та науковий процеси

Розпочато впровадження елементів системи менеджменту якості з відділу електронних ресурсів, тому що електронні версії документів, на сучасному етапі стають більш доцільніші та зручніші у користуванні. Для кожного процесу, який відбувається у відділі необхідно визначити показники якості, за якими буде здійснюватися оцінка. Для кожного показника якості необхідно створити шкалу оцінки, обрати метод оцінювання, здійснити збирання даних, зробити статистичну обробку зібраних даних, за їх результатами оцінити якість процесу і створити план з подальшого вдосконалення певного процесу бібліотеки технічного університету.



Рис. 1. – Технологічна мапа роботи бібліотеки технічного університету

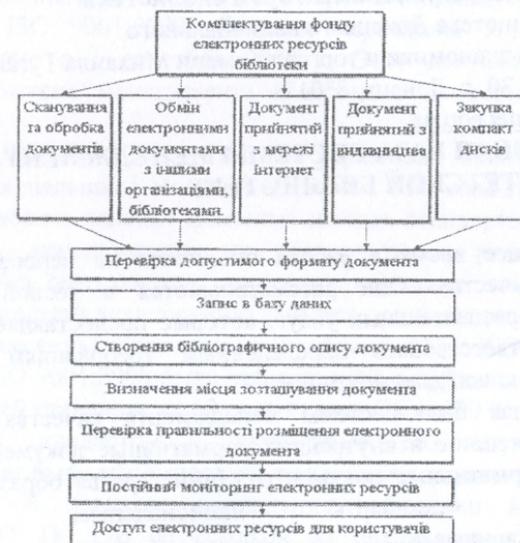


Рис. 2– Технологічна мапа процесів у відділі електронних ресурсів.

Бібліографічний список

1. Влащенко Л. Г. Система якості та загальне керування якістю в бібліотеці / Л. Г. Влащенко, Т. Б. Грищенко, О. М. Нікітенко // Якість функціонування бібліотечної системи ВНЗ : матеріали III міжвуз. наук.-практ. конф., 18–19 жовт. 2007 р. / Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. І. Туган-Барановського. – Донецьк, 2007. – С. 120–152.
2. Грищенко Т. Б. Оцінювання якості автоматизованого обслуговування читачів / Т. Б. Грищенко, О. М. Нікітенко // Інновації і менеджмент якості в

діяльності бібліотек ВНЗ : матеріали IV міжвуз. наук.-практ. конф., 23–24 жовт. 2008 р. / Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. І. Туган-Барановського – Донецьк, 2008. – С. 62–64.

3. Грищенко Т. Б. Задачі впровадження системи менеджменту якості в бібліотеках / Т. Б. Грищенко, О. М. Нікітенко, Л. О. Бояріна // Бібліотека как часть информационно-образовательного пространства университета : сб. докл. науч.-практ. конф. (к 80-летию НТБ НАУ им. Н. Е. Жуковського “ХАИ”). - Харьков, 2010. – С. 70–72.

4. Ахмадова Ю. А. Система менеджмента качества библиотеки : учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова. – Спб. : Профессия, 2007. – 264 с.

УДК 023.1:005.336.3

В.В. Гросова, заведуючий сектором бібліотеки

Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган – Барановского
б. Шевченко, 30, г. Донецк, 83017

library@donduet.edu.ua

НОРМАТИВНАЯ БАЗА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УНИВЕРСИТЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКЕ

В настоящее время в работе библиотек на первое место выходят проблемы качества. Они рассматриваются в тесной взаимосвязи с качеством образовательных услуг, которые предоставляет университет и должны соответствовать определенным требованиям - нормативно-регламентирующей документации.

Нормативная база системы менеджмента качества в библиотеках делится на внешние и внутренние нормативные документы. К внешним относятся нормативные документы Министерства образования и науки, действующие стандарты: национальные, международные, межгосударственные.

Внешние нормативные документы, которые использовались при разработке SMK, регламентирующие библиотечную деятельность:

1. Закон України Про вищу освіту.
2. Закон України Про бібліотеки і бібліотечну справу.
3. Закон України Про інформацію.
4. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні: Указ Президента України.
5. Інформаційні та комунікаційні технології в освіті і науці: Державна програма України на 2006 - 2010 р.р.
6. Типові норми часу на основні процеси бібліотечної роботи. Наказ