

**МІНІСТЕРСТВО АГРАРНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ СІЛЬСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА
імені Петра Василенка**



**«Бібліотечно-інформаційний сервіс:
сучасний стан і перспективи розвитку»**

**Матеріали
Міжнародної науково-практичної конференції
14-15 жовтня 2010 року**

ХАРКІВ 2010

НЕОБХІДНІСТЬ ПОБУДОВИ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В БІБЛІОТЕЦІ

Бояріна Л.О., студентка 5-го курсу

Влащенко Л.Г., заст. директора бібліотеки

Нікітенко О.М., к.т.н, доц. каф. МВТ, с.н.с

Наукова бібліотека Харківського національного
університету радіоелектроніки

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.

Якість – сукупність властивостей товарів та послуг, які визначають їх здатність задовольняти реальні і потенційні потреби.

Це визначення якості трансформується у застосуванні до бібліотеки як сукупність властивостей та характеристик виробничої діяльності, які надають їй здатність задовольняти об'єктивні та суб'єктивні вимоги щодо інформаційного, освітнього, навчального та наукового процесів.

Якість в роботі бібліотеки варто застосовувати з таких причин:

По–перше, оптимізація робочих процесів;

По–друге, через систему менеджменту якості складають враження про ефективність роботи бібліотеки.

Однак, рівень якості не може бути визначений раз і назавжди. Постійно, при виконанні будь–якого виду діяльності і всім персоналом бібліотеки без виключення.

Загальне керування якістю або TQM – засіб досягнення задоволення споживача через включення всіх службовців у вивчення того, як надійно виробляти й доставляти якісні продукти і послуги.

Мета TQM – поліпшення внутрішнього та зовнішнього задоволення споживача через контроль загальної якості.

TQM складається з трьох компонентів:

- команда з якості;
- керування курсом;
- якість у повсякденній роботі.

Для оцінки якості застосовуються індикатори (показчики) якості. Показчики якості – оцінка як добре ми задовольняємо вимоги споживача та їх розумні сподівання. Іншими словами показчики це оцінка ступені і/або частоти відповідності стійким вимогам. За більш 80% відповідностей ми мусимо сфокусувати нашу увагу на випадках невідповідності для того, щоб сприяти підвищенню якості.

Показчики якості допомагають оцінити різницю між тим, що є й що має бути – продуктивність на даний момент проти стійких вимог споживача. Вони дозволяють працювати зі змінними критеріями стійких вимог.

Чисельний вираз показчиків якості називається значенням показчика якості.

Для керування якістю, в тому числі й у бібліотеці, використовують так звані сім елементів.

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.

Попри простоту ці методи дозволяють зберегти зв'язок зі статистикою й надають можливість

професіоналам використовувати результати цих методів й за необхідності вдосконалювати їх. Вони можуть застосовуватися абсолютно всіма робітниками підприємств – від головних керівників до робітників, й не тільки у виробничому відділі, але й у відділі планування, маркетингу, матеріально-технічного постачання тощо. Вони прості у застосування, але без них неможливо оволодіти більш складними методами. В Японії цими методами користуються навіть випускники шкіл.

Ці інструменти використовуються як в індивідуальній роботі, так і в командній для того, щоб дослідити та поліпшити як власне робочий процес, так і його результати. Застосування інструментів керування якістю необхідно для команд з поліпшення якості через те, що вони пропонують загальні засоби для кооперування та розробки рішень.

Вісімдесят відсотків всіх проблем можна вирішити, використовуючи лише три з семи інструментів: контрольний аркуш, діаграма Парето, діаграма Ішикава. 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.”

В таблиці наведено аналогію між показниками якості для промисловості, вищої освіти та бібліотеки технічного університету.

Базуючись на вище викладеному, в науковій бібліотеці Харківського національного університету

радіоелектроніки розпочалося впровадження системи менеджменту якості.

Аналогії між поняттями системи менеджменту якості для виробництва, вищої освіти та бібліотеки

Показники	Виробництво	Вища освіта	Бібліотека
Звідки	Постачальники	Середня школа	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

Для виконання цієї мети було ретельно розглянуто структуру бібліотеки та створено мапу технологічних процесів, які відбуваються в бібліотеці, яку наведено на рисунку.



Таким чином, базуючись на положеннях моделі загального керування якістю (TQM), використовуючи інструменти якості та результати аналізу процесів, що використовуються під час роботи, наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки з метою підвищення ефективності роботи ат якості обслуговування читачів розпочала процес впровадження системи менеджменту якості.