

УДК 005.336.3

Ларенкова С. В.,

Наукова бібліотека

Національного університету кораблебудування

імені адмірала Макарова

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В БІБЛІОТЕЦІ ВИШУ НА ОСНОВІ СТАНДАРТУ ISO 9001:2000

У статті розглядаються історичні засади виникнення і розвитку менеджменту якості; питання впровадження та удосконалення системи менеджменту якості в діяльність бібліотеки вишу; висвітлюється практичний досвід створення системи менеджменту якості в НБ НУК імені адмірала Макарова, визначаються його перспективи на майбутнє.

Ключові слова: бібліотека вишу, інновації, менеджмент якості діяльності бібліотеки.

Наукова бібліотека Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова – одна з найбільших технічних бібліотек південного регіону. Це – інформаційна база науково-дослідницької роботи вчених, аспірантів, студентів, центр культурно-просвітницької роботи університету та методичний центр бібліотек вищих навчальних закладів м. Миколаєва.

Її місія – забезпечення якісного та ефективного доступу користувачів до інформації, що сприяє розширенню освітньої, науково-дослідної, професійної діяльності, культурному та ідеологічному вихованню студентів, аспірантів, магістрантів і співробітників університету.

Щорічно обслуговується біля 30 тис. користувачів, книговидача становить близько 500 тис. одиниць. Фонд понад 750 тис. документів вітчизняної і зарубіжної, наукової та навчальної літератури за профілем ВНЗ. У довідково-інформаційному фонді зібрано понад 23 тис. документів органів науково-технічної інформації.

Бібліотекам вищих навчальних закладів відводиться значна роль у системі забезпечення якості вищої освіти в європейських країнах як важливому і обов'язковому компоненту освіти.

Згідно зі статистикою, майже 50 % робочого часу студента або науковця витрачається на пошук і отримання необхідної їм інформації. Цифра говорить сама за себе, і для бібліотечних працівників вона ще й є приводом до роздумів, причому до роздумів про свою роботу, про те, як саме вони повинні надавати цю інформацію своїм користувачам, щоб скоротити витрати дорогоцінного часу.

Дійсно, бібліотеки завжди прагнули поліпшити свою роботу, зробити свої послуги більш якісними. В останні роки вони дуже активно вирішують питання щодо вдосконалення своєї діяльності: це комп'ютеризація та автоматизація бібліотечних процесів, закупівля сучасного обладнання, комфортні умови роботи для користувачів, впровадження нових інформаційних технологій і забезпечення доступу до електронних ресурсів. Все це, безсумнівно, дуже важливо і добре. Однак є питання, без вирішення яких неможливо системно і якісно виконувати перераховані вище завдання. Перш за все – це управління, менеджмент якості, питання професійної компетентності персоналу, і, безумовно, це питання стратегічного та інноваційного менеджменту. Вимоги якості освітнього процесу в усіх вишах та створення в них систем якості вимагають участі в цьому процесі і бібліотек вищих навчальних закладів. Деякі бібліотеки вже застосовують принципи менеджменту якості у своїй повсякденній діяльності, багато бібліотек роблять на цьому шляху тільки перші кроки. Приходить розуміння того, що постійного вдосконалення своєї діяльності неможливо досягти без посиленої уваги до питань якості

управління. Саме управління дозволяє виділити пріоритети розвитку бібліотеки, реалізувати організаційні перетворення, визначити підходи, що допомагають досягати результатів і збереження їх протягом тривалого часу.

Система менеджменту якості (СМЯ) – це інструмент, що дозволяє організувати і спрямувати дії на ефективне управління, вдосконалення та безперервне поліпшення діяльності будь-якої організації. Сьогодні цей сучасний інструмент управління застосовують в різних сферах діяльності, в тому числі і в сфері освіти, до якої належать і бібліотеки вищих навчальних закладів.

Управління якістю – процес циклічний, який представляє собою постійний перегляд цілей, операцій і оцінок. Сертифікація інформаційно-бібліографічних послуг робить управління бібліотекою більш прозорим і зрозумілим, виключаючи можливість неправильної оцінки її діяльності, забезпечує гарантований рівень якості обслуговування всіма можливими на сьогоднішній день засобами.

Створення та впровадження СУЯ вимагає від колективу бібліотеки докласти чимало зусиль для проведення необхідних змін, тому що СМК – це, перш за все, зміни. Змінювалися погляди на процеси, на документацію, на організаційну структуру, на культуру взаємин, змінювалося ставлення персоналу до читачів і до виконання своїх безпосередніх функцій. Виділяються найбільш важливі, на наш погляд, напрямки в роботі і критерії їх оцінки, які визначають результативність СУЯ і впливають на якість роботи.

Використання процесного підходу. Критеріями оцінки цього напрямку є: створення моделей процесів, опис процесів, готовність виконання всіх процесів, дотримання технологічної дисциплін, можливість виявлення причин невідповідностей (шлябу в роботі) та їх виправлення.

Система документації. Критеріями оцінки є: перевірка документів, що затверджуються, на адекватність, використання співробітниками актуалізованих версій документів, робота співробітників відповідно до вимог документації, швидкість пошуку необхідної документації, складання записів за якістю відповідно до вимог документації.

Лідерство керівництва. Критерії оцінки: участь керівництва в розробці політики і цілей в області якості, надання керівництвом необхідних ресурсів, внутрішнє інформування. В Науковій бібліотеці НУК визначено Місія і Політика якості. З Політикою в сфері якості ознайомлені всі співробітники бібліотеки, Політика є в кожному відділі.

Стратегічне і поточне планування. Критерії оцінки: визначення цілей на перспективу, планування обсягів робіт, планування ресурсів, розподіл їх. Кожна бібліотека повинна мати стратегічний план розвитку, так як співробітники повинні бачити цілі, до яких їм потрібно прагнути. Наша бібліотека проводить довгострокове і короткострокове планування. Цілі бібліотеки узгоджені з цілями університету.

Цілі в області якості прописані на найближчий час. Цілі ставляться реальні і досяжні, з індикаторами їх виконання (статпоказники) і забезпеченням матеріальних (обладнання), фінансових (бюджет) і людських (штат) ресурсів. Пропозиції щодо поліпшення роботи виявляються на щорічних зборах в відділах, потім вони аналізуються і включаються в перспективні і поточні плани роботи.

Проведення аналізу з боку керівництва. Критерії оцінки: наявність необхідної інформації, регулярність збору інформації, регулярний аналіз з боку керівників, виявлення потенційних потреб користувачів. Аналіз діяльності бібліотеки проводиться на основі інформації, отриманої з різних джерел. Перш за все, ведеться постійне виявлення запитів і очікувань користувачів. Для цього використовуються різні форми і методи виявлення потреб – дні кафедри, дні інформації, анкети, опитування, зворотній зв'язок з користувачами здійснюється через "Зошит незадоволеного читачького попиту", який ведеться в точках обслуговування. Було розроблено та затверджено "Інструкцію по удосконаленню роботи з незадоволеним читачьким попитом у Науковій бібліотеці НУК". Аналіз "Зошиту незадоволеного читачького попиту..." проводиться відділом

комплектування та наукової обробки літератури та заслуховується на Методичній раді Наукової бібліотеки два рази на рік. Результати аналізу враховуються при подальшому плануванні роботи підрозділів НБ, вживаються заходи щодо виправлення недоліків і поліпшення роботи. Проводиться робота по розробці пропозицій щодо нових послуг з метою передбачення очікувань користувачів. Обмін інформацією, коригування роботи здійснюється на щотижневих нарадах при директорі, Методичних радах НБ. Завідуючі відділами надають всю необхідну інформацію для проведення аналізу (інформація про задоволеність читачів, результатів роботи за напрямками і процесам, проведених проводячи коригувальні та запобіжні заходи).

Забезпечення ресурсами. Критерії оцінки: компетентність персоналу, підвищення кваліфікації співробітників. У всіх процесах бібліотеки задіяні тільки компетентні співробітники, з відповідним рівнем освіти і ступенем підготовленості. На кожну посаду є затверджена ректором посадова інструкція. Попередньо визначається необхідна компетентність для кожного виду діяльності, проводиться навчання на робочих місцях, а також обов'язкові стажування у відділах для прийнятих співробітників.

Управління персоналом здійснюється на основі наукової організації праці, з урахуванням міжгалузевих норм. За результатами аналізу роботи і навантаження співробітників, вносяться зміни до обсягів їх робіт, проводиться перерозподіл навантаження всередині відділів або між ними. Результатом процесу управління персоналом є відсутність плінності кадрів в НБ, мінімум технологічних помилок, взаємозамінність співробітників, рівномірний розподіл навантаження серед персоналу.

Безумовно, не тільки ці напрямки діяльності бібліотеки гарантують високий рівень бібліотечно-інформаційного обслуговування студентів та співробітників університету. Якість роботи залежить і від інших факторів – це і достатнє фінансування на закупівлю літератури та обладнання, і можливість матеріально стимулювати співробітників, і розуміння і тісний контакт з керівництвом університету. Але одне важливо: створення системи менеджменту якості дозволяє мати ефективну систему управління, що дозволяє максимально швидко реагувати на мінливі умови, на зовнішні і внутрішні чинники. Проведені аудити, постійний аналіз роботи системи і виконання її основного принципу – постійне поліпшення – є хорошим стимулом для розвитку і вдосконалення всіх процесів бібліотеки, для впровадження нововведень і, найголовніше, є гарантією високої якості обслуговування наших користувачів.

Слід зазначити, що сьогодні для запровадження СМЯ використовують і методи кваліметрії. Я не ставлю за мету сьогодні детально на цьому зупинитись, це тема вже іншої доповіді, але декілька слів все ж скажу.

Термін кваліметрія утворився від латинського "qualis" який за якістю і-грецького "метрео" міряти, вимірювати – це наукова дисципліна, в рамках якої вивчаються методологія і проблематика комплексної, кількісної оцінки якості об'єктів будь-якої природи. Є складовою частиною квалітології – науки про якість (дослідження принципів і методів оцінки якості), наука про способи виміру і квантифікації (неподільності) показників якості.

Кваліметрія сама по собі це наука, яка вивчає теоретичні та прикладні проблеми оцінки якості продукції. Активний розвиток кваліметрія отримала в середині 60-х років минулого століття. Термін був запропонований в СРСР в 1968 р. групою наукових співробітників з ініціативи військового інженера Г. Г. Азгальдова.

Об'єкт кваліметрії: дослідження принципів і методів оцінки якості.

Предмет кваліметрії: сукупність складових якостей властивостей предметів і процесів, з якими людина контактує в своїй практичній діяльності.

Мета кваліметрії – розробка і вдосконалення методик, за допомогою яких якість конкретного оцінюваного об'єкта може бути виражено одним числом, що характеризує ступінь задоволення даним об'єктом громадської або особистої потреби.

Переваги кваліметрії: а) вносить методологічну складову в систему менеджменту якості; б) дозволяє давати кількісні оцінки якісним характеристикам.

Застосування кваліметричних інструментів знайшли відображення в: педагогіці; соціології; психології; управлінні якістю; економіці; бібліотекознавстві.

Структурними елементами університетської бібліотеки як об'єкта оцінки були: матеріально-технічна база; бібліотечний фонд; користувачі; бібліотечний персонал; проведення бібліотечних заходів; самообстеження бібліотеки з точки зору інноваційності.

Запровадження СМЯ – це кропітка та постійна робота, мета якої націлена на розвиток та вдосконалення всіх бібліотечних процесів. Вона не щось раз і назавжди зроблене, Це система, яка сама постійно поліпшується і сприяє постійному поліпшенню якості діяльності бібліотеки заради її користувача.

Список використаної література

1. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів [Текст]. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с.
2. ДСТУ ISO 9001-2009. Системи управління якістю. Вимоги [Текст]. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с.
3. ДСТУ ISO 10015:2008. Настанови щодо навчання персоналу: Управління якістю [Текст]. – К. : Держспоживстандарт України, 2011. – 12 с.
4. ISO 11620:2001. Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек [Текст]. – К., 2009. – 75 с.
5. Коптяева, М. Принципы менеджмента качества современной библиотеки: процессный подход [Текст] / М. Коптяева // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 12. – С. 27–35.
6. Юдина, Н. Создание системы менеджмента качества как фактор совершенствования библиотечного обслуживания в библиотеке университета [Текст] / Н. Юдина, Т. Коморовская // Молодые в библиотечном деле. – 2007. – № 3. – С. 61–68.
7. Версан, В. Г. Системы управления качеством продукции [Текст]: учеб.-практ. пособие / В. Г. Версан, И. И. Чайка. – М. : Изд-во стандартов, 1988. – 150 с.
8. Грищенко, Т. Б. Задачі впровадження системи менеджменту якості в бібліотеках / Т. Б. Грищенко, О. М. Нікітенко, Л. О. Бояріна // Библиотека как часть информационно-образовательного пространства университета [Текст] : сб. докл. науч.-практ. конф. (к 80-летию НТБ НАУ "ХАИ", Харьков, 20 апр. 2010 г. – Х.: [б. и.], 2010. – С. 70–72.
9. Ильенкова, С. Д. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / С. Д. Ильенкова. – М., 1998. – 195 с.
10. Система менеджменту якості в бібліотеці технічного університету / Л. О. Бояріна, Л. Г. Влащенко, Т. Б. Грищенко, О. М. Нікітенко // Бібліотека ВНЗ на новому етапі розвитку соціальних комунікацій : монографія [Текст] / за ред. В. О. Ільганаєвої, Т. О. Колесникової. – Д. : вид. Маковецький. – С. 166–175.
11. Грищенко, Т. Б., Влащенко Л. Г., Нікітенко О. М. Методи оцінювання показників якості роботи університетської бібліотеки : матеріали наук.-практ. конф., присвяч. 50-річчю Наукової бібліотеки Хмельницького національного університету, 15-16 берез. 2012 р. – Хмельницький, 2012. – С. 56–66.
12. Великосельська, О. М. Інноваційні процеси та система якості у науковій бібліотеці Хмельницького національного університету : матеріали наук.-практ. конф., присвяч. 50-річчю Наукової бібліотеки Хмельницького національного університету, 15-16 берез. 2012 р. – Хмельницький, 2012. – С. 50–55.

Ларенкова С. В.,

Научная библиотека

Национального университета кораблестроения

имени адмирала Макарова

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В УНИВЕРСИТЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКЕ НА ОСНОВЕ СТАНДАРТА ISO 9001:2000

В статье рассматриваются исторические основы возникновения и развития менеджмента качества; вопросы внедрения и совершенствования системы менеджмента качества в деятельность библиотеки вуза; освещается практический опыт создания системы менеджмента качества в НБ НУК имени адмирала Макарова, определяются его перспективы на будущее.

Ключевые слова: библиотека вуза, инновации, менеджмент качества деятельности библиотеки.

Larenkova S. V.,

Scientific Secretary

The Scientific Library

of Admiral Makarov National University of Shipbuilding,

QUALITY MANAGEMENT IN THE UNIVERSITY LIBRARY BASED ON ISO 9001:2000 STANDARD

The article deals with the historical principles of the emergence and development of quality management; issues of implementation and improvement of the quality management system in the activity of the university library; the practical experience of creating a quality management system in the scientific library of Admiral Makarov National University of Shipbuilding; its prospects for the future are determined.

Keywords: university library, innovation, library activities quality management.