

О. М. ПОСВИСТАК

Міжрегіональна Академія управління персоналом, м. Київ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В ДІЯЛЬНОСТІ УНІВЕРСИТЕТСЬКОЇ БІБЛІОТЕКИ: ОРІЄНТИР НА КОРИСТУВАЧА

Наукові праці МАУП, 2010, вип. 1(24), с. 90–94

Розглянуто актуальні проблеми системи менеджменту якості в роботі університетської бібліотеки. Висвітлено основні аспекти менеджменту якості, серед яких є механізми вдосконалення основних напрямів бібліотечно-інформаційної діяльності, формування в професійному середовищі інтересу до цієї проблематики, розуміння того, що до менеджменту якості потрібно ставитися не як до чергової модної кампанії, а як до філософії, методології і методики вдосконалювання діяльності бібліотек та їх послуг, а також з його допомогою досягти високих результатів з основних напрямів бібліотечно-інформаційної діяльності.

Україна спрямовує погляд на інтеграцію до світового та європейського співтовариства, де діяні практично всі галузі знань. Для цього слід мати адекватну систему вищої освіти, здатну відповідати сучасним вимогам глобалізації, жорсткої конкуренції, інформатизації тощо.

Сучасна освіта має готувати фахівців, компетентність яких визнавалася б у світовому освітньому просторі. Відповідно до вимог Болонського процесу необхідно ввести двоступеневу структуру вищої освіти, використовувати єдину систему кредитних одиниць для визначення обсягів навчального часу, розробити і впровадити європейські стандарти якості освіти, створити незалежні агентства з акредитації вищих навчальних закладів (ВНЗ), забезпечити мобільність студентів, викладачів, дослідників та працевлаштування випускників, створити умови для широкого залучення до європейської освіти представників інших регіонів світу.

Основою для подібних перетворень європейського освітнього простору в рамках Болонського процесу є забезпечення високої якості підготовки студентів. Стратегія розвитку вищої освіти в Україні як учасника Болонського процесу має ввібрати в себе загальносвітові тенденції трансформації сутності і методів сучасної вищої освіти, яка в багатьох розвинених країнах стала прискорювачем економічного зростання, сприяє задоволенню зростаючих потреб і розкриттю творчого потенціалу особистості, забезпечує впроваджен-

ня нових інформаційних технологій [4, 3]. Це в свою чергу викликає необхідність постійного підвищення рівня самоосвіти. Студент ВНЗ має опанувати значну кількість матеріалу за рахунок самостійної роботи з інформаційними джерелами. Оскільки бібліотека ВНЗ — це найбільше інформаційне джерело ВНЗ, то зрозуміло, що саме вона стає осередком інформаційної підтримки як викладачів, так і студентів. Який шлях цієї підтримки має бути правильним, як саме організувати якісний процес обслуговування користувачів, яким має бути мислення працівника бібліотеки ВНЗ, щоб надати кваліфіковану допомогу і викладачу і студенту, — саме ці питання найчастіше обговорюються фахівцями бібліотеки.

В останні роки бібліотеки ВНЗ активно розвивають і вдосконалюють свою діяльність на основі використання нових інформаційних технологій, автоматизації традиційної бібліотечної діяльності, освоєння комп'ютерної техніки. Однак аналіз проблемних ситуацій свідчить про те, що нині перед бібліотеками стоять завдання не тільки автоматизації традиційної технологічної діяльності і технічного оснащення, що практично вирішені в багатьох бібліотеках, а й управлінської, організаційної, роботи з персоналом, впровадження інновацій у діяльність установи, підготовки і перепідготовки кадрів. При цьому бібліотеки мають гарантувати якісне бібліотечне обслуговування користувачів.

Ще у 1980–1990 рр. вітчизняні бібліографи активно розробляли критерії оцінки якісних пара-

метрів функціонування бібліотечних установ, але спроби створення комплексної системи керування якістю послуг бібліотек не принесли успіху. На думку Ю. М. Столярова, якість бібліотечних послуг розглядається як нерозривна сукупність внутрішніх і зовнішніх, істотних і несуттєвих властивостей процесу бібліотечного обслуговування абонентів [7, 79]. М. Я. Дворкіна конкретизувала це визначення таким чином: “Якість бібліотечного обслуговування розглядається як сукупність властивостей, що характеризують ступінь задоволення і розвитку читацьких потреб усіма наданими бібліотекою послугами. Якість конкретної бібліотечної послуги визначаємо як сукупність її властивостей, що відбивають ступінь задоволення і розвитку тих конкретних читацьких потреб, на які вона спрямована” [5, 54].

Варто зазначити, що проблему застосування системи менеджменту якості (СМЯ) в практиці бібліотек ВНЗ упродовж останніх років досліджували російські та українські науковці: Л. Влащенко, Т. Грищенко, І. Карпова, О. Картава, О. Нікитенко, Л. Онищук, Н. Размарілова, С. Симаковська, М. Терехова, В. Удотова, В. Ярощук та ін. Теоретико-методологічні основи СМЯ в управлінні бібліотеками розглянуто у працях Л. Дубровіної. Окремі аспекти моніторингу якості бібліотечного обслуговування вивчали А. Клепиков і В. Ропотан. Питанням якості та ефективності роботи бібліотек присвятили свої праці відомі зарубіжні дослідники П. Бокхорст і Р. Полл [3, 11].

Сьогодні про систему менеджменту якості в бібліотеках думають, говорять і знають набагато більше, ніж п'ять років тому. Однією з причин цього є вимога до якості освітнього процесу в усіх українських ВНЗ і створення в них систем якості, які не можуть обійтися без участі бібліотек.

Міжнародний бібліотечно-інформаційний центр імені Ярослава Мудрого (МБІЦ) Міжрегіональної Академії управління персоналом протягом своєї історії постійно проводить вивчення потреб своїх користувачів і щоразу знаходить нові можливості та резерви для їх задоволення. Якість бібліотечного обслуговування — в зоні особливої уваги, адже це головний критерій оцінки роботи бібліотеки, результат, за яким читач визначає доцільність і корисність звернення до її послуг. Бібліотека безупинно поліпшує якість інформаційно-бібліотечних послуг за рахунок повного й оперативного комплектування фонду всіма джерелами інформації, їх відображення в електронному каталозі, раціонального розміщення і збері-

гання, а також швидкого і зручного надання для використання.

Працівниками бібліотеки систематично проводиться моніторингове дослідження щодо якості обслуговування користувачів МБІЦ. У 2009 р. було проведено чергове анкетне опитування “Якість бібліотечного обслуговування очима читачів”. Відповідаючи на питання анкети, респонденти мали можливість оцінити фактори, які складають основу моделі якості обслуговування, підкреслити те, що вони цінують у роботі бібліотеки, що для них є головним, висловити свої пропозиції. Отримані дані дали можливість проаналізувати використання різних джерел інформації, рівень освіченості, інформованості респондентів, а також простежити динаміку причин незадоволених запитів.

Робота МБІЦ полягає в оволодінні методами самооцінки якості і забезпеченні якості своєї діяльності та послуг. Бібліотечне обслуговування протягом років показало, що в бібліотеці Академії сформувалася горизонтальна модель обслуговування читачів, припускається взаємний, партнерський характер спілкування бібліотекаря і користувача. В обслуговуванні ми йдемо від інтересів і запитів користувача, а не намагаємося самі керувати і коригувати їхні потреби.

Вагомим фактором у забезпеченні якісного обслуговування користувачів нині є все більш предметніше впровадження в роботу бібліотеки нових інформаційних технологій, оскільки якісний рівень виконання основних функцій бібліотеки з інформаційно-бібліотечного обслуговування залежить від темпів інформатизації, від безперебійного програмного забезпечення, від кваліфікації виконавців таких послуг тощо.

Обслуговування читачів у МБІЦ здійснюється в автоматизованому режимі за допомогою програмного забезпечення АБІС “УФД/Бібліотека”. Сучасна бібліотечна система “УФД. Бібліотека” має змогу автоматизувати всі технологічні процеси, починаючи від комплектування літератури, до видачі її користувачам в автоматизованому режимі; вона відповідає сучасним вимогам: від використання технологій штрихового кодування, до підготовки і розміщення власних електронних ресурсів і повнотекстових баз даних в Інтернеті. Але головна мета всіх інновацій, які впроваджуються в бібліотеці МБІЦ МАУП (створення Електронного каталогу та БД, автоматизація всіх бібліотечних процесів, Інтернет, обслуговування читачів в автоматизованому режимі тощо), — це високоефективне, якісне та

комфортне обслуговування користувачів нашої бібліотеки. А саме:

- можливість для користувача знаходити бажаючу інформацію з найбільшою повнотою і точністю за найменших витрат зусиль і часу в усьому інформаційному просторі;
- швидко та ефективно робити пошук по різноманітним пошуковим елементам в електронному каталозі. Електронний каталог як головний атрибут автоматизації вносить в систему обслуговування не тільки високу інформативність, ефективність пошуку інформації, а й оперативне надання необхідної документальної інформації. Обсяг введеної інформації в електронний каталог нашої бібліотеки вже тепер дає можливість якісно обслуговувати читачів і швидко виконувати як тематичний пошук, так і пошук за іншими параметрами: автор, назва, ББК, рік видання та ін.;
- можливість визначити місцезнаходження видання; відкриваючи каталог, користувач може визначити, де знаходиться необхідна книга і скільки їх є в бібліотеці;
- швидка технологія отримання видання із фондів читальних залів та абонементу;
- можливість для користувача переглянути свій електронний формуляр і зробити уточнення щодо видань, які знаходяться у нього, та термінів повернення;
- сканування текстів і документів, запис інформації на дискету, набір і друк необхідних текстів, ксерокопіювання;
- доступ до “Електронної бібліотеки МАУП” дає можливість користувачу переглянути книги видавництва МАУП та методичних матеріалів; доступ до “ЕБ” відкрито також через Інтернет;
- можливість працювати користувачам в мережі Інтернет, використання електронної пошти, час для персонального користування комп’ютером;
- навчання користувачів працювати в комп’ютерній мережі (заняття, курси, консультації щодо роботи в Інтернеті) та кваліфіковано працювати з інформацією.

Такі інновації в обслуговуванні читачів вже впевнено ввійшли у сьогодення бібліотеки МАУП. Використання комп’ютерів у бібліотечно-інформаційній діяльності не тільки суттєво прискорює і підвищує якісний рівень і комфортність обслуговування користувачів, а й в цілому змінює весь комплекс існуючих технологій.

Якість, менеджмент, система якості — ці поняття все частіше входять у нашу повсякденну робочу дійсність. Система менеджменту якості (СМЯ) дає можливість організувати і спрямувати наші дії на ефективне керування, вдосконалення і поліпшення діяльності. Тема впровадження СМЯ у вищих навчальних закладах залишається актуальною та викликає чималий інтерес. Пов’язано це з різних причин, одна з яких — перехід до комплексного оцінювання діяльності ВНЗ, що сполучає процедури ліцензування, атестації і державної акредитації на базі затвердженого переліку показників діяльності ВНЗ, в які входять, зокрема, показники наявності й ефективності внутрішніх систем управління якістю освіти.

Бібліотеки мають опанувати процес управління якістю, яка включає три етапи:

- планування якості (що ми хочемо зробити?);
- контроль якості (що ми робимо?);
- підвищення якості (як ми можемо поліпшити те, що робимо?).

Нині для реалізації поставлених завдань необхідним є отримання сертифіката відповідності ISO серії 9000 системи менеджменту якості, в основу якого Всесвітньою федерацією національних органів стандартизації покладено принципи теорії *TQM (Total Quality Management)* — загального управління якістю, а саме: задоволення споживача як головна мета; постійне вдосконалення як основний механізм; застосування процесного підходу; активне залучення до його реалізації всього управлінського персоналу. Ознайомлення широкого бібліотечного загалу з певним накопиченим досвідом впровадження системи менеджменту якості та проблемними ситуаціями, що виникають на практиці, вбачається важливим завданням у сучасних умовах діяльності бібліотеки ВНЗ [3, 10].

Якість для бібліотеки — це добре налагоджена внутрішня технологія і механізм керування, націлені на інтереси користувача і задоволення його інформаційних запитів. Це означає, що одним з головних завдань бібліотек ВНЗ на сьогодні є створення ефективно діючої і постійно вдосконалюваної системи якості інформаційно-бібліотечних послуг, що впливають на підготовку високопрофесійних фахівців, на якість освітніх і науково-дослідних процесів у ВНЗ.

Якісна освіта неможлива без якісної інформаційної підтримки науково-освітнього процесу. Це одне з головних завдань бібліотек вищих навчальних закладів. Що означає для бібліотеки ВНЗ

якість? Це відповідність того, що очікує ВНЗ від бібліотеки. У чому полягають ці очікування? Насамперед, у підвищенні освітніх можливостей студентів, потім, у розширенні інформаційної бази навчання і наукових досліджень, і, нарешті, у забезпеченні культурного та виховного процесу. Здавалося б, що у бібліотеки немає причин і стимулів підвищувати якість своїх послуг або ефективність роботи. Вона не виробляє реальної продукції, показники її ефективності та якості роботи важко виміряти, у неї немає реальних конкурентів, а неефективна робота не несе якихось драматичних наслідків, крім того, бібліотека є підрозділом ВНЗ і цілком залежить від нього.

Такою системою для бібліотек ВНЗ може стати система менеджменту якості, орієнтована на міжнародні стандарти (ISO 9001:2000), завдяки яким реально можна буде забезпечити високий рівень бібліотечних послуг за рахунок якісного керування.

Якщо колись вважалося, що для поліпшення якості обслуговування необхідні великі ресурси, то тепер, в умовах скорочення ресурсного забезпечення, все більше поширюється думка, що вмиле керування якістю дає можливість постійного його поліпшення і підвищення задоволеності користувача. Щоб досягти більшого за менших витрат, необхідні чіткість у визначенні цілей і підпорядкування їм використання ресурсів.

Менеджмент якості є, власне кажучи, наскрізним аспектом системи керування бібліотекою, аналогічним таким, як час, витрати, управління персоналом. Саме це положення лежить в основі головних принципів, що визначають сутність сучасних систем менеджменту якості:

- якість — невід’ємний елемент будь-якого виробничого або іншого процесу (а не якась самостійна функція керування);
- відповідальність за якість має бути адресною;
- для реального підвищення якості потрібні нові технології;
- підвищити якість можна тільки зусиллями всіх працівників бібліотеки;
- політика у сфері якості має бути частиною загальної стратегії діяльності бібліотеки.

Таким чином “Менеджмент якості бібліотеки” — це система методів, засобів і видів діяльності, спрямованих на забезпечення вимог та очікувань користувачів бібліотеки щодо якості роботи самої бібліотеки та її продукції. Менеджмент якості у бібліотечній діяльності — це розроблена і впро-

ваджена в практику єдина (для визначеного виду бібліотек) політика, методологія і методика роботи бібліотеки, що відповідає пропонованим на визначеному етапі часу вимогам різних категорій читачів до якості інформаційних продуктів/послуг, а також до якості сервісу, способам і формам надання даних інформаційних продуктів/послуг [2, 47].

Розробка і впровадження системи якості в бібліотеки дасть можливість:

- значно поліпшити взаємодію працівників бібліотеки, впорядкувати роботу структурних підрозділів, розкривши в документах системи процедури всіх видів діяльності;
- підвищити документаційну культуру бібліотеки;
- підвищити відповідальність керівників вищої і середньої ланки за використання трудових ресурсів;
- поліпшити трудову і технологічну дисципліну;
- підвищити ефективність виробництва інформаційно-бібліотечної продукції і послуг;
- збільшити конкурентоспроможність бібліотеки.

Менеджмент якості торкається універсальної й усім необхідної галузі — управління бібліотекою з орієнтацією на якість кінцевого результату. Він орієнтований на користувача, тому що включає у свій арсенал менеджмент ресурсів й активне залучення персоналу в усі аспекти її діяльності. Сьогодні бібліотечні працівники не підготовлені до таких перетворень, насамперед психологічно, не вистачає і професійних навичок. Однак, при добре організованій системі навчання персоналу, ідея впровадження системи менеджменту якості в сучасні бібліотеки отримає визнання з боку працівників бібліотек. Необхідно пояснити працівникам важливість побудови роботи сучасної бібліотеки відповідно до міжнародних стандартів, орієнтувати на роботу за новими “правилами”.



Література

1. Ахмадова Ю. А. Система менеджмента качества библиотеки: Учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова; Науч. ред. В. В. Брежнева. — СПб.: Профессия, 2007. — 264 с.
2. Ахмадова Ю. А. Менеджмент качества и библиотека: Учеб.-практ. пособие / Ю. А. Ахмадова, Е. Я. Галимова. — М.: Либеря. — Бибинформ, 2007. — 88 с.

3. Вахнован В., Шкурко О. Впровадження системи менеджменту якості в практику роботи Науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету / В. Вахнован, О. Шкурко // Вісн. Книжк. палати. — 2009. — № 4. — С. 10–13.

4. Волков О. І. Системи якості вищих навчальних закладів: теорія і практика / О. І. Волков, Л. М. Віткін, Г. І. Хімічева, А. С. Зенкін. — К.: Наук. думка, 2006. — 301 с.

5. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание как система: Учеб. пособие / М. Я. Дворкина. — М.: МГИК, 1992. — 162 с.

6. Корсак К. В. Вища освіта і Болонський процес: Навч. посіб. / К. В. Корсак, І. О. Ластовченко. — К.: МАУП, 2007. — 352 с.

7. Столяров Ю. Н. Критерий оценки библиотечного обслуживания / Ю. Н. Столяров. — М., 1982. — 80 с.

Внаслідок розгляду менеджменту якості в бібліотечній діяльності було встановлено, що якість бібліотечної роботи — складна, багатofакторна, динамічна система, що вимагає більш глибокого вивчення, розуміння та впровадження.

В результате рассмотрения менеджмента качества в библиотечной деятельности было установлено, что качество библиотечной работы — сложная, многофакторная, динамическая система, требующая более глубокого изучения, понимания и внедрения.

After having observed the quality management of library activity, it was established that the quality of library activity is complicated, multiple-factored and dynamic system that demanded deeper studying, understanding and introduction.

Надійшла 1 лютого 2010 р.