

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
ІМЕНІ МИХАЙЛА КУБАНЬ-БАРАНОВСЬКОГО

НАУКОВА БІБЛОТЕКА



**ІННОВАЦІЇ І МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ
В ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛОТЕК
ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ**

МАТЕРІАЛИ КОНФЕРЕНЦІЇ



Донецьк 2009

УДК 021.1/2 (477) + 024 (083.74)

Гуцько Н.І., директор
нацiональної бiблiотеки Ужгородського
нацiонального унiверситету
Катпуньна, 9, м. Ужгород, Україна, 88000
library@univ.uzhorod.ua

УПРАВЛІННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ БІБЛІОТЕЧНО-БІБЛІОГРАФІЧНИХ ПОСЛУГ

Розглядаються проблеми надання якісних бібліотечно-бібліографічних послуг в зв'язку з реформуванням вищої освіти і впровадженням інноваційних технологій, передбачених Болонськими ініціативами, аналізуються проблеми забезпечення якості послуг та їх вирішення.

Ключові слова: Якість послуг, система управління якістю, бібліотечно-бібліографічне обслуговування, стандарти ISO, оцінка якості

Якість продукції і послуг є одним з чинників успішної діяльності будь-якої організації, в т.ч. і бібліотеки. Нині значно підвищилися вимоги користувачів до якості інформаційної продукції та послуг. Підвищення вимог до якості інформаційної продукції та послуг повинно супроводжуватись постійним вдосконаленням роботи всього колективу бібліотеки, без якої неможлива успішна робота і неможливо досягти високих показників.

Проблема якості бібліотечних послуг та створення якісних інформаційних продуктів для вузівських бібліотек є актуальною і важливою, якщо сучасна бібліотека хоче мати надійних користувачів та приваблювати імідж серед бібліотечних закладів.

Проблема якості – є важливим чинником конкурентоздатності бібліотечних закладів на ринку інформаційних послуг. Тому кожна бібліотека повинна розробляти та впроваджувати ефективні системи управління якістю (СУЯ).

У бібліотекознавчій вітчизняній літературі активно дискутують навколо оцінки якісного бібліотечного обслуговування. Найбільше розглядаються питання ефективності і критеріїв якості, моніторингу якості бібліотечних і інформаційних послуг.

Ю.М. Столяров під поняттям якості розуміє: “непорушну сукупність внутрішніх і зовнішніх суттєвих і несуттєвих властивостей процесу бібліотечного обслуговування абонентів. Введення цього поняття дозволяє звести до одного і того ж відображеного кількісно, два складних різнородних поняття, тому що ефективність і якість бібліотечного обслуговування починають розглядати як вимір результативності функціонування бібліотеки” [4].

На думку М.Я. Дворкіної якість бібліотечної послуги означає здатність задовольняти і сприяти розвитку інформаційних потреб користувачів. Вона підкреслює багатоякісність бібліотечної послуги [1].

В.А. Дригайло зазначає: “сьогодні всі бібліотеки прагнуть запропонувати послуги високої якості і для цього мають використовувати методи ефективного управління якістю. Якість означає відповідність послуги і продукції поставленій меті. Вона встановлюється споживачами. Якість оцінюється споживачами в кожній конкретній ситуації” [2].

В економічно розвинутих країнах існують системи загального управління якістю. “Загальне управління якістю (Total quality management – TQM) – це система організації праці, за якої всі працівники компанії, на всіх рівнях, беруть участь у безперервному процесі поліпшення якості товарів, послуг та процесу виробництва”. У межах Європейського Союзу розроблена базова система стандартів якості, яку називають ISO 9000 (International Standards Organization) – Міжнародна організація зі стандартизації.

На основі міжнародних стандартів розроблено національні стандарти:

- ДСТУ ISO 9000:2000 “Системи управління якістю. Основні положення та словник”.
- ДСТУ ISO 9001:2001 “Системи управління якістю. Вимоги,”
- ДСТУ ISO 9004:2001. “Системи управління якістю. Наставови щодо поліпшення діяльності” [6].

Міжнародний стандарт ДСТУ ISO 9000:2000 подає систему якості як “сукупність організаційної структури, процедур, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення адміністративного управління якістю” [3].

В основі стандартів – низка основоположних принципів: орієнтація на споживача – вивчення потреб і оцінка ступеня задоволення споживачів, залучення персоналу – кожний працює для досягнення загальної мети, процесний підхід – орієнтація процесу на кінцевий результат, системний підхід – поліпшення діяльності всієї організації, прийняття рішень на основі фактів – застосування методів математичної статистики, постійне покращення якості послуг, постійне вдосконалення, співробітництво з споживачами, суспільством для взаємної вигоди.

Впровадження СУЯ у діяльності бібліотек приведе до наступних переваг:

- робота бібліотеки буде ефективна, якщо будуть використовуватися необхідні ресурси для досягнення результатів,
- послуги та продукти відповідатимуть запитам користувачів.
- постійно проводитимуться заходи для поліпшення обслуговування користувачів.

TQM – це принципи, які спрямовані на поліпшення результатів роботи організації і на безперервне удосконалення.

Слід врахувати, що успішному впровадженню СУЯ і отриманню переваг можуть стати на заваді:

- недостатня підтримка з боку керівництва ВНЗ,
- неповне залучення і опір персоналу,
- нестача фінансових та інших ресурсів
- необхідність перебудови внутрішньої культури ВНЗ з орієнтацією на методологію TQM [3].

СУЯ поєднує такі компоненти: структура організації, обов'язки, процедури, процеси та ресурси, необхідні для управління якістю.

При впровадженні системи якості директор бібліотеки разом з колективом повинен визначити цілі, яких хоче досягти бібліотека через впровадження системи якості. Директор бібліотеки має забезпечити лідируючу роль і наладити підтримку у втіленні цього проекту.

Має бути сформована Керівна рада, до складу якої будуть входити завідувачі відділів, секторів. Керівна Рада повинна розробити і впровадити методики з усіх питань, що стосується впровадження системи якості, вести необхідну документацію, виявляти недоліки у роботі, причини, що їх породжують та методи їх усунення. Необхідно розробити різного виду документи, здійснювати їх періодичну перевірку, аналіз та перегляд, оперативно відміняти та вилучати застарілі документи, забезпечити діючими документами фахівців та підрозділи, що їх використовують. Відсутність методик може призвести до відхилень від цілей і завдань, які поставила бібліотека.

Координатором робіт у сфері якості, на наш погляд, міг би бути хтось з працівників бібліотеки, який візьме на себе цю відповідальність. Координатор повинен звітувати перед директором і Радою, бути кваліфікованим фахівцем, добре знати роботу відділів обслуговування, вміти працювати з людьми, забезпечувати розроблення документації на систему якості у бібліотеці, організувати навчання персоналу у сфері якості. Координатор повинен відслідковувати процес впровадження системи. Тривалість впровадження може бути великою, тому необхідно створити графік впровадження СУЯ.

Координатор має створити групу кваліфікованих співробітників. На наш погляд сюди повинні входити: бібліотекар з роботи з користувачами, бібліотекар з маркетингових досліджень, контролер маркетингу, аналітик-маркетолог та ін. Головна мета всіх – задоволення потреб користувачів. Про хід процесу розробки і впровадження СУЯ обов'язково повідомляється Керівній раді при директорі бібліотеки для вдосконалення діяльності.

Існує багато чинників, які впливають на якість бібліотечно-бібліографічних послуг:

- рівень підготовки та підбір кадрів, підвищення кваліфікації,
- впровадження інноваційних технологій
- оснащеність обладнанням, підручниками, посібниками, використання інформаційних технологій
- рівень обслуговування користувачів

Зараз під якістю вищої освіти прийнято розуміти забезпечення необхідного рівня фахівців, здатних до ефективної професійної діяльності, швидкої адаптації за умов науково-технічного прогресу, які володіють сучасними технологіями своєї спеціальності, уміють використовувати отримані знання і навички в процесі вирішення швидкозмінних професійних завдань [3].

Працівник бібліотеки має володіти принципово новими знаннями, вміннями, навичками, адекватними викликам інформаційного суспільства і задачам соціально-економічного розвитку країни. Він повинен бути освіченим, володіти, крім своєї професії, навичками суміжних галузей знань в сфері діяльності: інформатики, педагогіки, психології, соціології, культурології і ін. Сучасний бібліотекар повинен бути інформаційним навігатором в системі документальних комунікацій, спеціалістом в області соціальних комунікативних технологій. Має здійснювати пошук і оцінювати якість інформаційних ресурсів з обліком потреб і запитів користувачів.

В зв'язку з відсутністю централізованого підвищення кваліфікації, бібліотеки самостійно вирішують проблеми професіоналізації своїх кадрів, проте цього недостатньо. Система підвищення кваліфікації вимагає зміни пріоритетів в складі і рівні професіонального навчання бібліотечних спеціалістів.

Головне в роботі бібліотек – модернізація її діяльності. При впровадженні інноваційних технологій, в т.ч. автоматизації бібліотечної діяльності, яка заключається в придбанні комп'ютерів, встановленні відповідного програмного забезпечення, використанні та створенні електронних документів, змінюється як процес обслуговування користувачів, так і процес організації діяльності самої бібліотеки.

Бібліотека повинна бути забезпечена підручниками, посібниками відповідно до встановлених МОН норм на одного студента та для забезпечення якісного обслуговування користувачів, має мати відповідні приміщення – читальні зали, абонементи.

Однак матеріальне забезпечення бібліотек не на належному рівні: недостатньо фінансується поповнення документально-інформаційних ресурсів бібліотеки, штат не відповідає установленим нормативам (наприклад, при нормі 98 чоловік штат складає 70), кількість посадкових місць в читальному залі не відповідає встановленим нормам, перехід на якісно новий рівень розвитку бібліотеки ускладнюється в умовах старого приміщення (як, наприклад, в Науковій бібліотеці УжНУ).

Управління якістю послуг вимагає комплексного підходу, який передбачає заходи контролю, попередження та недопущення дефектів у послугах.

Основна вада контролю полягає у фіксації недоліків без дослідження причин дефектів.

Використання методів профілактики неякісних послуг забезпечує високу якість послуг. Мета профілактики полягає в недопущенні появи неякісних послуг [5].

Система управління якістю повинна локалізувати дефект, проаналізувати його причини і вжити заходів для їх усунення.

Отримати якісний результат можна, якщо сконцентрувати увагу на результатах роботи, а не на причинах.

Таким чином, підходи до забезпечення якості інформаційних послуг наступні:

- контроль якості на основі дотримання вимог якості, що відображені у відповідній документації,
- забезпечення якості на основі стандартів ISO 9000,
- загальний контроль якості,
- загальне управління якістю (TQM).

Повноцінна реалізація основних постулатів TQM, як організація на споживача, процесний підхід і постійне поліпшення результатів діяльності, можлива лише за умови творчої, новаторської, повсякденної роботи всього персоналу бібліотеки, очолюваного своїми лідерами.

Без сумнісного дотримання існуючих законодавчих, нормативних вимог, правил, у т.ч. моралі і етики поведінки, виконання своїх функціональних обов'язків, посадових та інших інструкцій неможливе впровадження системи управління якістю.

У разі впровадження системи управління якістю в бібліотеці буде забезпечено поліпшення системи управління підрозділами бібліотеки, якісне обслуговування користувачів, позитивний імідж бібліотеки тощо.

Література:

1. Дворкина М.Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект. Монография. – М.: Изд.-во МГ ИК, 1993.
2. Дригайло В.Г. Основы научной организации труда в библиотеке: Учебно-методическое пособие. – М.: ЛИБЕРИЯ-БИБИНФОРМ, 2005. – 424 с.
3. Системи якості вищих навчальних закладів: теорія і практика. К.: Наукова думка, 2006. – 301 с.
4. Столяров Ю.Н. Библиотека: структурно-функциональный подход. – М.: Книга, 1981. – 253 с.
5. Хміль Ф.І. Основи менеджменту: Підручник. Вид.2-ге, випр. доп. – К.: Академвидав, 2007. – 608 с.
6. Шалова М.І. Менеджмент якості: Підручник. – К.: Знання, 2006. – 471 с.