

19. Onyancha O. B., Ocholla D. N. Country-wise Collaborations in HIV / AIDS Research in Kenya and South Africa, 1980–2005 / Omwoyo Bosire Onyancha, Dennis N. Ocholla // Libri. — 2007. — Vol.57, № 4. — P. 239–254.
20. Pourciau L. J. Consortium Formation and Participation as a Key Ingredient of Library Networking [Electronic resource] / Lester J. Pourciau, Jr. — Mode of access: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2004/136.pdf>. — Title from screen.
21. Rogatchevskaia E. The British Library Content Strategy and Its Implications on the Development of the Russian and Slavonic Collections [Electronic resource] / Ekaterina Rogatchevskaia. — Mode of access: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2008/disk/016.pdf>. — Title from screen.
22. Steckler I. M. The Russian Connection at the Library of Congress: Past, Present and Future [Electronic resource] / Irene M. Steckler. — Mode of access: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2001/tom/sec1/Doc6.HTML>. — Title from screen.
23. Virtanen A. Library Cooperation between Finland and the Finno-ugric Libraries in Russia [Electronic resource] / Anneli Virtanen. — Mode of access: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2003/index2.htm>. — Title from screen.
24. Wegner B. Recent Progress in European Projects for Digitizing Mathematics — an Essential Contribution for the Construction of the DML [Electronic resource] / Bernd Wegner. — Mode of access: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2003/index2.htm>. — Title from screen.
25. Library Advocate's Handbook [Electronic resource] / American Library Association. — 3 rd edition — Mode of access: www.ala.org/ala/aboutala/offices/ola/2008lah.pdf. — Title from screen.

Надійшла до редакції 12.12.2011 р.

УДК 005.336.3: 02(4)

Т. П. ТКАЧЕНКО

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БІБЛІОТЕЧНИХ ПОСЛУГ: ОГЛЯД ЗАРУБІЖНИХ ПУБЛІКАЦІЙ

Розглядається досвід бібліотек Франції, Іспанії, Італії, Швеції щодо впровадження системи управління якістю. Визначаються фактори, що перешкоджають активному впровадженню системи менеджменту якості та індикатори результативності, які пропонуються використовувати для оцінки роботи бібліотек.

Ключові слова: *якість, якість послуг, система управління якістю, користувачі бібліотеки, індикатори результативності, бібліотечні процеси, проектна діяльність, інформаційні системи.*

Рассматривается опыт библиотек Франции, Испании, Италии, Швеции по внедрению системы управления качеством.

Определены факторы мешающие активному внедрению системы менеджмента качества и индикаторы результативности, которые предлагается использовать для оценки работы библиотек.

Ключевые слова: качество, качество услуг, система управления качеством, пользователи библиотек, индикаторы результативности, библиотечные процессы, проектная деятельность, информационные системы.

The experience of libraries of France, Spain, Italy and Sweden concerning the introduction of quality management system is under consideration. The factors, blocking its active introduction are determined as well as efficiency indicators, which are proposed to use for library activity assessment.

Key words: quality, service quality, quality management system, library users, efficiency indicators, library processes, project activity, information systems.

У сучасних умовах розвитку бібліотеки перебувають у стані жорстокої конкуренції з різними засобами надання інформації: електронними документами, Інтернет-ресурсами, телебаченням, кіно, книжковими магазинами та іншими формами дозвілля. У боротьбі за користувача на перше місце виступає якість та асортимент послуг, які бібліотеки можуть запропонувати своїм користувачам. Управління якістю послуг допоможе визначити політику бібліотеки, перспективні напрямки її розвитку, забезпечити потреби користувачів та випередити їх очікування. Бібліотеки України включились у процес щодо поліпшення якості пропонованих послуг. Досвід бібліотек з далекого зарубіжжя є дуже важливим для бібліотек України. Він надає можливість уникнути помилок та за короткий час впровадити систему управління якістю в роботу бібліотек.

Метою статті є висвітлення досвіду роботи бібліотек з впровадження системи управління якістю.

Експериментальною базою дослідження стали публікації зарубіжних авторів таких країн як Іспанія, Італія, Швеція і Франція, які представляють собою теоретичний аналіз проблем управління якістю та практичні засади впровадження системи менеджменту якості.

В Іспанії [1] перші посилання щодо управління якістю інформаційних та документальних послуг відносяться до 1992 року. Значної уваги заслуговує діяльність групи з якості Іспанської асоціації наукового документознавства та інформації, що була створена в 1994 р. Об'єктами вивчення групи з якості стали декілька напрямів: розробка моделей документальних процесів, на

які можна посилатися персоналу в період впровадження менеджменту якості; розробка документів для впровадження норм ISO 9000; створення системи стандартів для контролю якості роботи постачальників інформації; контроль практичних результатів впровадження системи управління якістю у визначені терміни. Крім того групою організуються дні Якості, протягом яких розглядаються методики впровадження системи управління якістю в бібліотеках Іспанії; проводиться сертифікація бібліотек та центрів документації; розробляються пакети документів, які надають можливість керуватися ними при впровадженні системи управління якістю. На даний час розроблені наступні документи: для вимірювання ефективності функціонування бібліотек та ефективності їх послуг, спрямованих на постійне покращення роботи; для впровадження системи управління якістю в бібліотеках, які займаються в проектах TQM. Разом з тим, слід зауважити, що впровадження зазначених документів у бібліотеках Іспанії знаходиться на різному рівні, а для дослідження цих процесів дуже важливо мати цілісну картину впровадження системи управління якістю в роботу бібліотек.

Цікавим є досвід впровадження системи управління якістю у двох групах бібліотек, які представляють напрями роботи з цих проблем в Іспанії: досвід впровадження системи якості в університетських бібліотеках та в муніципальних бібліотеках. Впровадження системи управління якістю в бібліотеках університетів проходить паралельно впровадженню системи управління якістю в університеті. Цілі і завдання університетських бібліотек ґрунтуються на цілях та завданнях університетів. Прикладами такого впровадження системи управління якістю є l'Université Narlos III Madrid, l'Université polytechnique catalogne, l'Université Nomplutense Madrid і l'Université Pompeu і Fabre Barcelone. Персонал бібліотек університетів має можливість працювати з консультантами, що спеціалізуються в управлінні якістю та надають допомогу при впровадженні системи управління якістю. В деяких бібліотеках університетів в обов'язки бібліотекаря входить розробка програми управління якістю та його методичного забезпечення, розробка та впровадження нових послуг бібліотеки (Університет diz, Університет orufia). Муніципальні бібліотеки, як відзначається у публікаціях, системою управління якістю почали цікавитися пізніше. Ґрунтовним є досвід мережі муніципальних бібліотек *astilla Mancha* щодо упорядкування та поліпшення якості бібліографічних послуг. У мережі цих бібліотеках організовано ініціативні групи щодо удосконалення роботи бібліотек та впровадження системи управління якістю.

Автори публікацій розкривають також фактори, які перешкоджають активному впровадженню системи менеджменту якості в роботу бібліотек Іспанії, а саме: недолік реальної конкуренції у цьому секторі не сприяє його інтеграції у ринкові механізми; недолік свідомості у спеціалістів бібліотек про необхідність працювати з системами якості та відсутність реальних результатів; відчуття «все або нічого» у деяких спеціалістів приводить до зриву процесу впровадження системи управління якістю; відсутність у бібліотекарів необхідних знань при впровадженні нових технологій управління приводить до невпевненості та вимагає частих звернень до зовнішніх консультантів; сумнів щодо реальних результатів, які можуть бути отримані замість витрат [1].

Досвід бібліотек Швеції[2] свідчить, що управління якістю дозволяє підвищити ефективність та результативність бібліотечної діяльності. Провідну роль у заохоченні шведських бібліотек до добровільної участі у проекті з управління якістю і в оцінюванні своєї роботи згідно індикаторам вимірювання ефективності роботи відіграє Шведська бібліотечна асоціація (Swedish Library Association). Вона сприяє створенню умов, необхідних для здійснення бібліотеками своїх функцій та місії, яку вони виконують у сучасному світі, закликає бібліотеки поліпшувати пропоновані послуги, збільшувати ефективність та рентабельність фінансування [7,8].

У публікаціях [2,9] висвітлюються особливості реалізації проекту управління якістю в бібліотеках якості, в якому беруть участь: 32 публічні бібліотеки, 5 медичних бібліотек і 13 дослідницьких бібліотек. Їх співпраця сприяла визначенню 12 найважливіших для оцінки діяльності бібліотеки індикаторів, обраних з урахуванням національних норм і міжнародних стандартів ISO 11620, IFLA (Measuring Quality, 1996) і EQUINOX. Критерії вимірювання відповідають всім типам бібліотек та задовольняють вимоги усіх учасників проекту, оскільки розкривають основні показники роботи бібліотек та відображають різні сфери їх діяльності. Кожна бібліотека подає результати своєї діяльності на Web-сайт проекту: розмір населення, що обслуговується; бюджет; кількість надходжень до бібліотеки. Це дозволяє здійснювати порівняння даних, обговорювати результати діяльності. Також у публікаціях відмічається, що інформаційні системи, які використовуються шведськими муніципальними бібліотеками, не достатньо розроблені для отримання відносних статистичних показників про надання послуг у електронному вигляді. Тому реальною проблемою для муніципальних бібліотек стали індикатори вимірювання роботи електронних бібліотек, що залежить від департаменту та муніципалітету. Це пов'язано з тим, що сайти бібліотек займають

лише сторінку на сайті муніципалітету, тому бібліотеки не мають можливості встановити систему для підрахунку відвідувань своїх електронних ресурсів. Також особливістю бібліотек Швеції є використання у своїй роботі інформаційних систем постачальника, які не відповідають потребам проекту.

Національна Рада у справах культури Швеції використовує для оцінки результативності діяльності публічних бібліотек Швеції наступні індикатори: 1. Задоволення користувачів; 2. Години роботи бібліотеки в порівнянні з потребами користувачів; 3. Загальна кількість населення, що обслуговується; 4. Загальна кількість населення, що віддалено обслуговується електронною бібліотекою; 5. Кількість послуг, запропонованих електронною бібліотекою на одного мешканця; 6. Кількість відвідувань бібліотеки на одного мешканця; 7. Кількість документів що приходиться на одного мешканця; 8. Кількість участі в програмах і в діяльності бібліотеки на відсоток населення; 9. Середній термін обробки одного документу; середній термін звернення до документу; 10. Співвідношення потреб користувачів до їх задоволення; 11. Обертаність документів; 12. Втрата документів.

Підводячи підсумки досвіду роботи Шведських бібліотек з впровадження системи управління якістю, можна зробити висновки, що при впровадженні системи якості, бібліотеки орієнтуються на стандарти ISO 9000. Управління якістю допомагає їм визначати політику бібліотеки та перспективні напрями розвитку. Процес управління якістю розглядається не тільки як стандартизація технологічних процесів та очікування миттєвих результатів, але й як прийняття точки зору користувача на усіх етапах обслуговування.

Великий інтерес для наукової спільноти бібліотек представляє досвід роботи з впровадження системи менеджменту якості у Національній центральній бібліотеці Флоренції [4] відповідно до вимог стандарту ISO 9000. У результаті реалізації проекту з впровадження системи менеджменту якості бібліотекою підготовлено підручник, розроблено карти процесів, удосконалено послуги для користувачів, проведено анкетування користувачів бібліотеки з метою вивчення їх задоволеності обслуговуванням у бібліотеці. У 2001 році система менеджменту якості бібліотеки була сертифікована. Але вже у січні 2003 року система менеджменту якості мала такий розвиток, що виникла потреба у новому виданні стандартів ISO 9000 [4]. Досвід роботи щодо впровадження системи менеджменту якості надав можливість розробити методологію, удосконалити документи бібліотеки, розробити індикатори вимірювання ефективності процесів бібліотеки, підготувати «Наставну з якості» для італійських бібліотек.

Поштовхом для впровадження системи менеджменту якості в бібліотеках Франції [5,7] стало прийняття у 2011 році нового закону, що визначив нову бюджетну політику країни, основна задача якої була спрямована на прозоре використання бюджетних коштів кожним підприємством. У 2005 році в країні пройшла інтеграція французьких інститутів в університети, що викликало зміни й у структурах університетських бібліотек. Зокрема до них були приєднані документальні структури університетів. Застосування принципів якості дозволило бібліотекам поліпшити якість послуг, які вони надають своїм користувачам. Впровадженням менеджменту якості займається висококваліфікований персонал бібліотеки, основним завданням якого є девіз постійного удосконалення зовнішніх та внутрішніх процесів.

Для вимірювання ефективності роботи в бібліотеках Франції використовуються чотири індикатори. Перший дозволяє вимірювати використання читацьких місць у бібліотеці, другий — визначити ціну відвідування бібліотеки, два останні дають можливість вимірювати ефективність використання електронних ресурсів.

З метою вивчення потреб користувачів бібліотек та їх задоволеності послугами бібліотек у 2007 році Загальний сервіс документації Ліона за допомогою програмного забезпечення LibGual + розробив національну анкету [5,6], до якої включено критерії оцінки якості діяльності бібліотеки. Анкетуванням були охоплені користувачі університетських бібліотек. Анкета складалася з 22 питань [6]. Частина питань анкети стосувалася обладнання, документальних ресурсів, персоналу, а також дисциплін, які вивчаються в університетах. Останні питання анкети були призначені вивченню категорії користувачів. Дані анкетування дозволили співробітникам бібліотек отримати відповіді на питання стосовно якості послуг які надаються користувачам університетських бібліотек.

Зауважимо, що в усіх країнах впровадження менеджменту якістю в бібліотеках пов'язується з провідною роллю персоналу в цьому процесі [1,3,4,5,6] Якість надання послуг в першу чергу залежить від компетенції персоналу, особливо у сфері інформаційних послуг. Від персоналу бібліотеки залежить ефективність організації роботи усієї бібліотеки, її робочих процесів, відносин між підрозділами бібліотеки, задоволення потреб користувачів. Процес якості проходить від якості індивідуальної до якості колективної й організаційної, що дозволяє наблизити сервіс та орієнтувати бібліотеку на користувача й задоволення його вимог та очікувань. Якість керує. Управління якістю навчає. Процес якості — це спроба прогресу: завжди можна зробити щось краще у сфері обслуговування.

Хартією Маріан розроблено п'ять цілей якості: полегшувати для користувачів вхід у послугу; уважно та ввічливо обслуговувати користувачів; відповідати у доступній манері; систематично рекламувати свої послуги; отримувати пропозиції від користувачів для поліпшення послуг.

Використовуючи ці принципи, бібліотеки виконають своє основне завдання — створення системи якісних інформаційних продуктів та послуг, спрямованих на виконання вимог та очікувань користувачів бібліотеки по відношенню до якості роботи самої бібліотеки.

Підсумовуючи вище викладене, необхідно відзначити, що впровадження системи менеджменту якості залишається актуальним для бібліотек усіх форм підпорядкування. Тільки систематична робота з управління якістю, з використанням індикаторів вимірювання ефективності та результативності дасть змогу бібліотекам виконати свою місію. Створення єдиної стратегії постійного удосконалення усіх елементів ланцюга забезпечення якості на основі об'єднання бібліотечних технологій, ресурсів, персоналу дасть змогу бібліотеці забезпечити швидку адаптацію до змін які відбуваються у інформаційному суспільстві та прийняти своєчасні та ефективні рішення, що відповідають потребам та сподіванням користувачів бібліотек.

Список літератури

1. García-Morales, Elisa, La gestion de la qualité en Espagne // BBF,- 1998. — № 1, p. 72-74 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 10juen 2011.
2. Cidman, Christina Jönsson. Ensemble ameliorons la qualite de bibliotheque : le Swedish // World Library and Information Congress: 70 th IFLA General Conference and Council, 22-27 August 2004, Buenos Aires Arqentina. - Buenos Aires, 2004. [en ligne] < <http://www.Bibliothequeforeninqen.org>.
3. Sutter, Éric. La démarche qualité en bibliothèque // BBF.- 1998. № 1.- P.20-23 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 03 juin 2011.
4. Fontana Antonio Ida. Gerer la qualite un bibliotheque nationale: le cas la bibliotheque nationale centrale de Florence // Antonio Ida Fontana, Alessandro Sardelli // World Library and Information Congress: 71 th IFLA General Conference and Council, 14-18 2005, Oslo, Normay.- Oslo, 2005, [en ligne] <<http://archive.IFLA.org/IV/IFLA71/paper/0771-trans> — Fontana — Sardelis. Pdf > .
5. Ample, Corinne. Le demarches qualite. Quelle mise en oeuvre pour un SCD: lexemple du SCD de Noumea/ Corinne Ample; Universitet de Lyon. — Lyon, 2005. - 85p., (en Ligne):// [www.enssib.org/bibliotheque-numelique/ document](http://www.enssib.org/bibliotheque-numelique/document) — 49089.
6. Kyrillidou, Martha. LibQUAL + en Francais / Martha Kyrillidou, Toni Olshen, Fred M. Health // BBF. — 2008. — №3. — P.39-47. [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulte le 03 juin 2011.

7. Ample, Corinne. Les démarches qualité. Quelle mise en oeuvre pour un SC: l'exemple du SCD de Nouméa : dossier d'aide à la décision / Corinne Ample ; sous la direction Marie-France Peyrelong ; correspondante d'établissement Aline Chareyron ; Université de Lyon. — Lyon : [s. n.], 2010. — 84 p. — (ÉNSSIB. Formatin initiale des bibliothécaires d'Etat, Projet Professionnel Personnel, septembre 2010).
8. Lavallée, Sylvie. Le management de la qualité dans une bibliothèque publique : analyse et proposition pour une démarche de type ISO 9001 appliquée à une bibliothèque de lecture publique / Sylvie Lavallée ; sous la direction Marie-France Peyrelong. — [France] : [s. n.], 2008. — 101 p. — (ÉNSSIB. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Mémoire d'étude / mars 2008).

Надійшла до редакції 18.01.2012 р.

УДК 651.1:658.562(477.62-2)

В. О. КУДЛАЙ

ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК РІЗНОВИД СОЦІАЛЬНО- КОМУНІКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОМИСЛОВОГО ПІДПРИЄМСТВА

Розглядається документаційне забезпечення системи управління якістю як різновид соціально-комунікаційної діяльності промислового підприємства. Визначено взаємозв'язок документаційного забезпечення діяльності промислового підприємства та форм його соціально-комунікаційної діяльності.

Ключові слова: документаційне забезпечення, діловодство, система, управління якістю, соціально-комунікаційна діяльність, документаційна система.

Рассматривается документационное обеспечение системы управления качеством как разновидность социально-коммуникационной деятельности промышленного предприятия. Определена взаимосвязь документационного обеспечения деятельности промышленного предприятия и форм его социально-коммуникационной деятельности.

Ключевые слова: документационное обеспечение, дело-производство, система, управление качеством, социально-коммуникационная деятельность, документационная система.

The article is devoted to the recordkeeping support of quality management system as social communication activity of industrial organization. The author outlines the interconnect between recordkeeping and social communication activity.

Key words: recordkeeping, records management, system, quality management, social communication activity, records system.