

Досвід організації бібліотечних музеїв свідчить, що бібліотека не дублює музейні установи, не є їх конкурентом, а навпаки — стає відповідальним і надійним партнером. У подальшому важливим напрямом є розробка концепції створення та розвитку бібліотечних музеїв.

### Список літератури

1. Белкина С. В. Музей в пространстве библиотеки / С. В. Белкина // Библиотечное дело — 2003: материалы 8-й Междунар. науч. конф., Москва, 24–25 апр. 2003 г. — М., 2003. — С. 36–37.
2. Викулова В. П. Музейная экспозиция в библиотеке : типы и методы организации / В. П. Викулова // Библ. Дело. — 2010. — № 21. — С. 32–37.
3. Дворкина М. Хранители прошлого: о концепции музея истории библиотечного дела Москвы / М. Дворкина // Библиотека. — 1998. — № 6. — С. 87–88.
4. Демченко Ю. А. Понятия «музеефикация библиотек» и «мемориальные библиотеки» : терминологический анализ / Ю. А. Демченко // Вестник БАЕ. — 2010. — № 2. — С. 53–57.
5. Колосова С. Сохранение культурного наследия: особенности работы библиотек-музеев и музеев-библиотек / С. Колосова // Библ. Дело. — 2007. — № 18. — С. 42–44.
6. Кузнецова Т. Культурная инициатива или социальная закономерность / Т. Кузнецова // Библ. Дело. — 2010. — № 21. — С. 20–24.
7. Лащевская В. М. Музей в библиотеке, музей библиотеки : опыт, проблемы, прогнозы / В. М. Лащевская // www.kemrsl.ru
8. Матлина С. Нужны ли библиотекам музейные подразделения? О библиотеках-музеях и мемориальных библиотеках / С. Матлина // Библ. Дело. — 2007. — № 18. — С. 3–6.
9. Полтавская Е.И. «Библиотека в системе социокультурных институтов: осмысление понятий» / Е. И. Полтавская // Науч. и техн. б-ки. — 2011. — №10. — С. 5–18.
10. Шемаев С. О. Висвітлення культурної спадщини Харківської державної наукової бібліотеки ім. В. Г. Короленка за допомогою архівних та музейних засобів / С. О. Шемаєв //

*Надійшла до редколегії 12.07.2012 р.*

УДК 005.336.3: 02

Т. П. ТКАЧЕНКО

### ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ БІБЛІОТЕКИ

*Розглядаються методологічні засади формування та впровадження системи менеджменту якості бібліотеки та її елементи.*

**Ключові слова:** *система менеджменту якості бібліотеки, елементи системи менеджменту якості, бібліотечний маркетинг, стандарти якості обслуговування.*

*Рассматриваются методологические основы формирования и внедрения системы менеджмента качества библиотеки и ее элементы.*

**Ключевые слова:** *система менеджмента качества библиотеки, элементы системы менеджмента качества, библиотечный маркетинг, стандарты качества обслуживания.*

*Methodological bases of formation and introduction of library quality management system and its elements are under consideration.*

**Key words:** *library quality management system, quality management system elements, library marketing, service quality standards.*

Суттєві зміни в бібліотечно-інформаційній діяльності пов'язані з глобалізацією та інформатизацією суспільства, посиленням конкуренції бібліотек із різними засобами надання інформації. Фінансова нестабільність, автоматизація бібліотечних процесів, розширення складу послуг потребують нової системи управління бібліотечною діяльністю. Нова якість управління основний фактор системної організації бібліотечної діяльності забезпечує рейтингові позиції бібліотеки, ефективність і результативність її функціонування. Тому актуальним завданням є визначення методологічних засад управління якістю бібліотечної діяльності.

Система якості — це сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю. Під створенням системи якості організації розуміються її розробка та впровадження в діяльність організації. Системний підхід дозволяє аналізувати складові системи, забезпечувати комплексність, цілісність і ґрунтовність її вивчення.

Дослідження зарубіжних і російських науковців у сфері бібліотекознавства, зокрема Л. А. Дубровіної, Н. І. Размарілової, Н. Т. Чуприкової та інших, в основному, зосереджені на розробці методів оцінки якості бібліотечної діяльності, які базуються на аналізі потреб користувачів бібліотеки та визначенні показників ефективності бібліотечної діяльності. Створенню системи менеджменту якості бібліотеки, впровадженню в її діяльність принципів і філософії ТОМ, методів самооцінки діяльності як інструменту постійного вдосконалення в дослідженнях увага не приділяється. Комплексних досліджень усієї діяльності бібліотек з розробки та впровадження системи менеджменту якості немає.

**Метою** статті є визначення методологічних засад формування і впровадження системи менеджменту якості бібліотеки для створення моделі операційної та культурної досконалості бібліотеки.

Останнім часом вийшли друком публікації, в яких бібліотеки ознайомлюють з досвідом упровадження системи менеджменту якості, проблемами, які виникають під час її впровадження, і здобутими в цій сфері результатами [5; 6; 7; 8; 9; 10].

Відстежуючи висвітлення в публікаціях основних концепцій цієї системи, слід зазначити, що ще не повною мірою обґрунтована теоретична й методична база теорії системи менеджменту якості в бібліотечній діяльності. В умовах інтенсивного розвитку сучасних комп'ютерно-телекомунікаційних технологій, їх інтеграції в бібліотечно-інформаційну діяльність посилюється актуальність вирішення теоретичних і методичних питань розробки і впровадження системи менеджменту якості в діяльність бібліотек.

Недостатня розробленість теорії, наявність невирішених проблем у впровадженні системи менеджменту якості в роботу бібліотек, відсутність методологічного забезпечення та практичних рекомендацій свідчать про актуальність цієї теми для бібліотек України.

Система менеджменту якості бібліотеки — це сукупність структур, що виконують функції управління й забезпечення якості визначеними методами. Розробка системи якості бібліотеки розпочинається з визначення процесів і структур, які слід долучити до системи якості, та функцій, які вони повинні виконувати, щоб забезпечити необхідну якість інформаційних продуктів і послуг. Обов'язковим елементом системи якості бібліотеки є розробка нормативних документів, необхідних для виконання цих функцій.

Розглянемо елементи системи менеджменту якості бібліотеки.

Одним із них є ефективне управління бібліотекою на основі маркетингу. Подальший розвиток бібліотеки залежить від ефективного менеджменту на основі маркетингу, що забезпечує бібліотеці необхідні умови для реалізації послуг, які вона надає користувачам. Управління бібліотекою на основі маркетингу дозволяє їй створити ефективну систему інформаційно-бібліотечних послуг, яка постійно вдосконалюється, для забезпечення інформаційних потреб користувачів бібліотеки. Удосконалення бібліотечної діяльності на основі задоволення запитів користувачів бібліотеки, розширення спектра послуг, формування та підтримка іміджу бібліотеки надають змогу останній активізувати попит на бібліотечні послуги, долучити нових користувачів до своєї діяльності, підвищити активність користувачів бібліотеки. Бібліотечний маркетинг впливає на інноваційну діяльність бібліотеки, вивчає потреби бібліотеки в інноваціях, розробляє інноваційні стратегії. А інноваційна діяльність найбільше впливає на результати діяльності всієї бібліотеки і є однією з умов упровадження системи менеджменту якості в діяльність бібліотеки. Під інновацією система менеджменту якості розуміє створення якісно нових інформаційних продуктів і послуг, упровадження прогресивних технологій, розробку бізнес-планів, модифікацію структури і діяльності бібліотеки у зв'язку з мінливістю умов діяльності та ін. Успішна

маркетингова діяльність надає бібліотеці можливості підвищити ефективність діяльності, збільшити інформаційні ресурси, розширити асортимент послуг, реалізувати творчий потенціал персоналу.

Важливим елементом системи менеджменту якості бібліотеки є створення корпоративної культури системи цінностей і переконань, яку поділяє весь персонал, колективної свідомості й менталітету організації. Корпоративна культура надає співробітникам організаційної ідентичності, є джерелом стабільності, визначає головні цінності, взаємини персоналу між собою, з користувачами, керівництвом, посередниками, постачальниками; формує відданість організації, мотивує персонал на продуктивну працю, яка впливає на ефективність діяльності бібліотеки загалом. Головні принципи корпоративної культури допомагають новим співробітникам швидко адаптуватися і долучатися до активної діяльності, правильно визначати основні види останньої, а також її пріоритети і найважливіші процеси.

Одним з елементів системи менеджменту якості є розробка та впровадження стандартів якості обслуговування, що характеризують послугу або інформаційний продукт, який надається бібліотекою, та його сервісну складову.

Управління якістю обслуговування полягає в регламентуванні діяльності персоналу бібліотеки в процесі інформаційного обслуговування. Його стандарти — це обов'язкові правила з обслуговування користувачів для співробітників бібліотеки, які визначають поведінку останніх у різних ситуаціях: під час обслуговування користувачів у читальному залі й абонементі, бесіди з боржниками бібліотеки, звернення співробітника бібліотеки до користувача в разі надання послуг.

Виконання стандартів якості обслуговування формує імідж бібліотеки для її користувачів і суспільства, впливає на активність читацької аудиторії та приваблює нових користувачів. Розробка й впровадження стандартів якості обслуговування дозволяють зорієнтувати діяльність бібліотеки на досягнення задоволеності користувача.

Для з'ясування того, чи відповідають інформаційно-бібліотечні послуги вимогам користувачів, визначаються сфери, які потребують поліпшення. Виявлені відхилення від документованих процедур усуваються.

Упровадження стандартів функціональної якості обслуговування — наступний елемент системи якості бібліотеки, який передбачає: розробку кваліфікаційних вимог і посадових обов'язків працівників бібліотеки, нормативної документації та нормування праці персоналу бібліотеки.

Упровадження стандартів функціональної якості розпочинається з розробки посадових інструкцій працівників бібліотеки, зважаючи на специфіку їх діяльності й особливості роботи бібліотеки в умовах упровадження системи менеджменту якості. Кваліфікаційні вимоги та посадові обов'язки розробляються з урахуванням особливостей роботи кожного структурного підрозділу бібліотеки і дозволяють забезпечити обґрунтований і раціональний розподіл та організацію праці, правильний підбір, розміщення й використання кадрів, єдність у визначенні посадових обов'язків, закріплення норм відповідальності, прийняття правильних рішень під час проведення атестації співробітників бібліотеки. Схему розробки й упровадження посадових інструкцій можна подати так: кваліфікаційні вимоги — нормативний опис обов'язків для кожної посади — посадова інструкція.

Успіх розробки та впровадження системи менеджменту якості значно залежить від того, наскільки система забезпечена нормативними документами. Опис основних технологічних процесів надає можливість проаналізувати їх для визначення сфер удосконалення. Він здійснюється в кожному структурному підрозділі бібліотеки на основі положення про структурний підрозділ, посади та обов'язків його працівників і є нормативним документом, який закріплює норми відповідальності кожного працівника структурного підрозділу. В описі вказані: мета виконання процесу; характер робіт і послідовність їх виконання із зазначенням результатів; виконавці, послідовність виконання робіт, взаємодії між підрозділами та виконавцями; вимоги до їх кваліфікації і ресурсів, необхідних для виконання робіт; термін виконання; порядок контролю виконання робіт; критерії оцінки виконання процесів.

Кількість документованих процедур, обсяг кожної з них, характер оформлення визначаються радою якості бібліотеки на основі положень стандарту. Кожна документована процедура відображає складність використовуваних засобів, характер діяльності структурного підрозділу та бібліотеки в цілому.

Збір матеріалів, їх аналіз і розробка документованих процедур здійснюються структурним підрозділом, який є основним його виконавцем. Процедура підписується керівником структурного підрозділу, узгоджується з представником керівництва з якості і затверджується директором. Відповідальними за застосування і впровадження документованих процедур є представник керівництва з якості і керівники структурних підрозділів бібліотеки.

Нормування праці здійснюється за основними технологічними процесами. Воно дає змогу скласти науково обґрунтований план роботи бібліотеки та її структурних підрозділів, визначити необхідний штат структурних підрозділів відповідно до обсягу роботи,

оцінити роботу структурного підрозділу бібліотеки та його співробітників, правильно використовувати бібліотечні ресурси, вивити нераціональні витрати робочого часу [12, С. 494].

Важливим елементом системи менеджменту якості є мотивація персоналу бібліотеки з використанням матеріальних, моральних і соціальних аспектів стимулювання. Персонал бібліотеки повинен знати, яким чином його діяльність впливає на результати роботи бібліотеки, в яких процесах він бере участь і як останні впливають на задоволення потреб користувачів бібліотеки і її кінцеві результати. Для персоналу бібліотеки важливо проводити постійні мотиваційні семінари, на яких розглядаються такі питання: політика бібліотеки щодо якості, загальні принципи методів досягнення якості та їх використання в бібліотеці. Протягом семінарів персонал бібліотеки ознайомлюється з планами бібліотеки стосовно впровадження системи менеджменту якості та їх реалізації.

Мотиваційні можливості розкриваються перед працівниками через систему навчання. Навчання — складова системи мотивації. Навчання має стати нормою життя персоналу, обов'язковим елементом діяльності бібліотеки. Щоб відповідати вимогам системи менеджменту якості, співробітники бібліотеки повинні мати можливість персонально та професійно розвиватися, навчатися і самостійно здобувати знання для постійного підвищення рівня освіченості та компетентності, розвивати здібності до інноваційної діяльності. Навчений персонал ототожнює свої цілі з цілями організації, прагне поліпшення іміджу бібліотеки, отримує задоволення від роботи, працює як одна команда, не витрачаючи часу й енергії на чвари та інтриги.

Важливим елементом системи менеджменту якості бібліотеки є вхідний контроль якості на продукцію та послуги постачальників, який передбачає: розробку системи взаємодії з постачальниками продукції та послуг для бібліотеки відповідно до вимог і потреб користувачів бібліотеки; зворотний зв'язок за результатами контролю; оцінку якості постачань; рейтинг постачальників. Для бібліотеки важливо своєчасно отримати інформаційні ресурси, якість яких оцінить користувач. Несвоєчасно отримані періодичні видання, затримка поставки книжкової продукції впливають на кінцевий результат роботи бібліотеки та задоволеність користувачів її послугами.

Вихідний контроль якості послуг, що надаються бібліотекою — ще один обов'язковий елемент системи менеджменту якості бібліотеки. Без зворотного зв'язку неможливо оцінити послуги, які надає бібліотека. Опитування, анкетування й аналіз задоволеності користувачів і персоналу бібліотеки послугами, що надаються, уможливають їх постійне вдосконалення та впровадження нових.

На думку автора, для контролю якості послуг, які бібліотека надає користувачам, доцільно розробити карти якості послуг. Для оцінки та вимірювання якості процесів обслуговування за допомогою карт якості можна використовувати поняття «дефект» і «невідповідність». Якщо один з основних елементів обслуговування невиконаний або виконаний неправильно, процес обслуговування слід уважати дефектним. Процес здійснено неналежним чином — є відхилення від нормативних вимог та відсутність або неправильне виконання будь-яких елементів обслуговування.

Причини виявлених недоліків і дефектів слід швидко ідентифікувати, щоб розпочати коригувальні дії та запобігти повторному їх виникненню. Недоліки диференціюють за ступенем впливу на якість обслуговування. Причини можуть бути різними: технічними, виконавчими, організаційними тощо.

Регулярне проведення внутрішніх перевірок якості надасть бібліотеці можливості контролювати ефективність і прийнятність елементів системи менеджменту якості для досягнення поставлених цілей.

Складовими системи менеджменту якості бібліотеки є: користувач, персонал бібліотеки, ресурси, бібліотечні процеси і технології.

Орієнтація на інтереси користувача один з основних принципів системи менеджменту якості означає, що бібліотека значну роль приділяє отриманню достовірних даних про його реальні потреби. Одержання розширеної інформації про потреби та запити користувачів і ступінь їх задоволення стають провідним напрямом досліджень у структурних підрозділах бібліотеки під час упровадження в ній системи менеджменту якості. Вивчення основних категорій користувачів бібліотеки, їх інтересів, потреб, мотивацій запитів значною мірою зумовлюють організацію обслуговування, комплектування фондів, бібліотечний менеджмент. Результати вивчення користувачів впливають на прийняття управлінських рішень щодо підвищення якості діяльності бібліотеки в цілому. Розробка й упровадження в роботу бібліотеки системи менеджменту якості потребують тривалої роботи й участі всього персоналу бібліотеки.

Людський ресурс важливий фактор системи менеджменту якості. Персонал бібліотеки бере постійну участь у процесі поліпшення якості, особлива увага при цьому приділяється мотивації. Створюються найсприятливіші умови для повного самовираження працівників. Складовою мотивації є навчання, оскільки висококваліфікований спеціаліст має переваги в службовому рості. Особлива роль приділяється тим співробітникам, які першими спілкуються з користувачем — контактному персоналу. Від того,

яке враження вони справляють на користувачів, складатиметься думка про бібліотеку, тобто її імідж.

Задоволеність працівників роботою позитивно впливає на мотивацію і кваліфікацію. У результаті співробітники виявляють ініціативу під час вирішення виробничих проблем, активізують творчий потенціал і продуктивність.

Розробка й упровадження системи менеджменту якості потребують діяльність бібліотеки зорієнтувати на результат. Під час формування системи менеджменту якості бібліотека визначає термін, форму, засоби побудови системи якості та результат, який вона прагне отримати. Кінцевим результатом упровадження системи менеджменту якості, на думку автора, має стати модель досягнення найвищої операційної та культурної досконалості бібліотеки на основі змін, спрямованих на результат, що потребує проведення подальшого дослідження.

### Список літератури

1. ДСТУ ISO 10005:2007. Системи управління якістю ; Настанови щодо програм якості (ISO 10005:2005, IDT) / Держспоживстандарт України. — Вид. офіц. — К. : Держспоживстандарт України, 2008. — V, 21 с. — (Національний стандарт України).
2. ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005, IDT). Системи управління якістю. Основні положення та словник [Електронний ресурс] : На зміну ДСТУ ISO 9000-2001; чинний від 2008-01-01 // ДСТУ 1.0-2003...Р 50-046-95 змін 1: реєстрац. Номер 07015101 / Леонорм. — Л., 2009. — 1 електрон. Опт. Диск (CD-ROM). — Назва з екрана.
3. ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9000:2008, IDT). Системи управління якістю. Вимоги [Електронний ресурс] : На зміну ДСТУ ISO 9001-2001; чинний від 2009-09-01 // ДСТУ 1.0-2003...Р 50-046-95 змін 1: реєстрац. Номер 07015101 / Леонорм. — Л., 2009. — 1 електрон. Опт. Диск (CD-ROM). — Назва з екрана.
4. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. Ч. 2. Настанови щодо послуг / Держспоживстандарт України. — К. : Держстандарт України, 1997. — 26 с.
5. Левицкая М. С. Система менеджмента качества основа инновационной политики управления библиотекой / М. С. Левицкая // Очередная XIV Ежегодная сессия Конференции РБА. — Вологда. 17-22 мая 2009
6. Размарилова Н. И. Сертификация системы менеджмента качества в Научно-технической библиотеке Томского политехнического университета / Н. И. Размарилова // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса [Электронный ресурс] : материалы конф., Крым 2004 / ГПНТБ Росии. — Электрон. дан. — Б. м. : ГПНТБ России, 2004. — 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).
7. Размарилова Н. И. Сертификация системы менеджмента качества в Научно-технической библиотеке Томского политехнического университета (На соответствие международному стандарту ИСО



- 9001:2000) [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.arbicon.ru>. — Загл. с екрана.
8. Размарилова Н. И. Система менеджмента качества как стратегия совершенствования деятельности библиотеки вуза // Практические аспекты модернизации вузовских библиотек. Опыт программы «Совершенствование управления библиотечными ресурсами в вузах» Национального фонда подготовки кадров»: конференция. Мастер-класс «Система менеджмента качества как инструмент управления и совершенствования деятельности библиотеки вуза», Санкт-Петербург, 1-3 дек. 2004 г. — Электрон. дан. (1 файл). — СПб., [2004?]. — Режим доступу: <http://www.arbicon.ru>. — Загл. с екрана.
  9. Чуприкова Н. Т. Практические аспекты внедрения системы менеджмента качества в библиотеке университета [Электронный ресурс] / Н. Т. Чуприкова, Н. И. Размарилова ; ГПНТБ России // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы 12-й международ. конф. «Крым-2005» . — Электрон. дан. — М., [2005?] — 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). — Режим доступу: <http://www.lib.tru.ru>. — Загл. с екрана.
  10. Ткаченко Т. П. Система менеджменту якості бібліотек ВНЗ у сучасному соціально-комунікаційному середовищі / Т. П. Ткаченко // Інновації і менеджмент якості в діяльності бібліотек вищих навчальних закладів : до 90-річчя від дня засн. ун-ту : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 21–22 жовт. 2010 р. / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Наук. б-ка. — Донецьк, 2010. — С. 18–22.
  11. Дубровина Л. А. Менеджмент качества как направление модернизации деятельности библиотек : дис. . . . канд. пед. наук : 05.25.03 / Л. А. Дубровина. — М., 2004. 249 с. Библиогр.: С. 166–183.
  12. Справочник библиотекаря / науч. ред. А. Н. Ванеева. 4-е изд. перераб. и доп. — СПб : Профессия, 2010. 640 с.

*Надійшла до редколегії 03.09.2012 р.*

УДК 316.77:02

О. М. КОБЕЛЄВ

### **«АНАЛІТИКА ТЕКСТУ» ЯК НАВЧАЛЬНИЙ КУРС ДЛЯ БАКАЛАВРІВ ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ «КНИГОЗНАВСТВО, БІБЛІОТЕКОЗНАВСТВО І БІБЛІОГРАФОЗНАВСТВО»**

*Розглядаються роль, форма та зміст навчальної дисципліни «Аналітика тексту», особливості її викладання на факультеті бібліотекознавства й інформатики Харківської державної академії культури для бакалаврів зі спеціальності «Книгознавство, бібліотекознавство і бібліографознавство».*

**Ключові слова:** аналітика тексту, текст, інформаційно-аналітичні технології, навчальна дисципліна, бакалаври, бібліотекознавство, книгознавство, бібліографознавство.