

УДК 005.642 : 021/.023

Тетяна Ткаченко,

директор наукової бібліотеки
Донецького національного університету економіки і торгівлі
ім. М. І. Туган-Барановського

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ЯК УМОВА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ БІБЛІОТЕКИ

У статті розглядаються чинники впровадження та постійного удосконалення системи менеджменту якості на засадах процесного підходу як умови сталого розвитку бібліотеки.

Ключові слова: бібліотека, система менеджменту якості, сталий розвиток, користувач, процесний підхід, персонал бібліотеки.

У сучасних умовах зростання інформаційної конкуренції підвищення вимог та потреб користувачів до бібліотечного обслуговування особливе значення для бібліотек України має забезпечення динамічного і сталого успіху. Як свідчить світовий досвід, впровадження та постійний розвиток системи менеджменту якості бібліотечної діяльності дозволяє вирішувати широкий спектр технологічних, управлінських та фінансових проблем, надає можливість підтримувати стабільність у складному й мінливому зовнішньому середовищі.

Проблеми застосування системи менеджменту якості в бібліотеках останнім часом активно розглядаються у дослідженнях зарубіжних учених, зокрема Ю. А. Ахмадової, П. Бокхорста, П. Брофі, Ю. Н. Дрешер, К. Еббот, І. Т. Хансена та ін. Слід відзначити великий внесок провідних українських науковців Л. О. Дубровіної, В. Ю. Вахнован, В. О. Ільганаєвої, О. О. Ісаєнко, М. С. Слободяника, Г. В. Швецової-Водки у вирішенні проблеми застосування менеджменту якості в бібліотеках. Проте віддаючи належне напрацюванням вітчизняних і зарубіжних дослідників, слід зазначити, що важливі питання у цій сфері залишаються невирішеними. Про це свідчить те, що в Україні бібліотеки тільки розпочинають роботу стосовно впровадження системи менеджменту якості. Тому існує об'єктивна потреба подальших досліджень щодо визначення механізмів включення менеджменту якості до процесу вдосконалення комунікаційного середовища бібліотек як забезпечення їх сталого розвитку.

Метою статті є розкриття основних чинників впровадження системи менеджменту якості, що впливають на досягнення бібліотекою сталого успіху.

Безперечно, організація успішно функціонує в конкурентному комунікаційному середовищі, якщо має чіткі орієнтири своєї діяльності. Відповідно до стандарту ISO 9004:2009 сталий розвиток – це результат здатності організації досягати цілей та підтримувати таке становище тривалий період [5]. Показниками такого розвитку є кількісні та якісні характеристики окремих властивостей продуктів, послуг, процесів відносно їх відповідності цілям та завданням сталого успіху [6]. Тобто забезпечення постійного й стабільного розвитку бібліотеки як сучасної соціально-комунікаційної структури залежить від формування стратегії бібліотеки, орієнтованої на якість. Така стратегія передбачає вироблення підходів, націлених на постійне удосконалення бібліотечної діяльності, на досягнення балансу між інтересами: бібліотеки, користувачів, партнерів, суспільства у цілому.

Отже, одним із основних завдань сучасних бібліотек стало впровадження системи менеджменту якості. При цьому менеджмент якості бібліотеки розуміємо як систему методів, засобів і видів діяльності, що спрямовані на виконання вимог і очікувань користувачів бібліотеки стосовно якості роботи самої бібліотеки та її продукції, а також структуру методів діяльності, яка складається з видів управлінської діяльності: планування, забезпечення та контролю якості [2]. Тобто впровадження системи менеджменту якості є складним, багатоаспектним процесом й передбачає всебічну аналітичну оцінку сучасного стану бібліотечної діяльності як складної, відкритої, динамічної системи. Прийняття на цій основі управлінських рішень, побудованих на пріоритетах ефективної діяльності із залученням необхідних ресурсів, сприятиме укріпленню позицій бібліотеки в сучасному конкурентному інформаційно-комунікаційному середовищі.

Важливо зауважити, що формування системи менеджменту якості в бібліотеці починається з уточнення поточних і встановлення майбутніх потреб користувачів бібліотеки. На цій основі складається перелік послуг та інформаційних продуктів, необхідних для задоволення потреб і очікувань користувачів. Тільки після вивчення потреб користувачів бібліотеки приймаються управлінські рішення для ідентифікації процесів, які необхідні для формування системи менеджменту якості бібліотеки [4].

Упровадження системи менеджменту якості дозволяє бібліотеці

гарантувати своїм користувачам, що якість інформаційних продуктів і послуг, які вона надає, відповідатиме вимогам міжнародних стандартів. Але треба враховувати, що соціально-комунікаційне середовище постійно трансформується, при цьому змінюються потреби й очікування користувачів бібліотеки. Зазначене вимагає від співробітників бібліотеки постійного проведення моніторингу внутрішнього й зовнішнього бібліотечних середовищ; звернення особливої уваги на потреби й сподівання користувачів бібліотеки; врахування конкурентної ситуації; залучення нових технологій; визначення прогнозів на майбутнє.

Всебічне вивчення потреб і запитів користувачів бібліотеки та визначення рівня використання ними бібліотечно-інформаційних продуктів та послуг дозволяє виявляти якість бібліотечної діяльності; активно впливати на задоволення потреб; швидко реагувати на зміни; управляти бібліотечними процесами з урахуванням потреб користувачів бібліотеки.

Саме тому впровадження системи менеджменту якості наукова бібліотека ДонНУЕТ почала з вивчення потреб користувачів на основі використання комплексу соціологічних методів (анкетування користувачів, опитування наукових співробітників і викладачів університету, крос-групи). Аналіз анкет дозволив визначити основні групи користувачів структурних підрозділів бібліотеки; виявити, що домінуючим стимулом для відвідування бібліотеки є самостійна робота студентів і наукові дослідження. За результатами дослідження було зроблено висновок про необхідність зменшення кількості примірників літератури та розширення репертуару документів у фондах бібліотеки. Анкетування підтвердило, що користувачі бібліотеки в процесі обслуговування фондами з відкритого доступу, зокрема в читальних залах, покладаються на компетентність бібліотекаря. Бібліотечні фахівці звертають увагу користувачів також і на обсяги інформації в електронному каталозі та БД, розкривають пошукові стратегії бібліотечних електронних ресурсів та можливості самообслуговування.

Для поглибленого вивчення інформаційних потреб користувачів було додатково проаналізовано навчальні та наукові плани університету. Це дозволило виявити незабезпечені та малозабезпечені навчальні дисципліни, встановити пріоритетні теми проведення наукових досліджень. Крім того, проводилося тематико-типологічне дослідження використання документів із фонду бібліотеки, що сприяло уточненню як забезпечення тематичних напрямів навчально-наукової діяльності, так і рівня використання бібліотечних фондів за даними напрямками.

Слід підкреслити, що вивчення потреб користувачів надає можливість й для контролю процесів якості інформаційно-бібліотечних продуктів та послуг від етапу їх проектування до надання користувачеві. Результатом проведеного дослідження в бібліотеці ДонНУЕТ стало ухвалення управлінських рішень, направлених на зміну підходів до формування інформаційних ресурсів бібліотеки, а саме: розширено репертуар документів, що надходять до бібліотеки; зменшена їх екземплярність; фонди бібліотеки поповнились довідковою та науковою літературою; під особливим контролем знаходиться придбання монографій та авторефератів дисертацій; збільшена кількість віддалених БД, придбаних бібліотекою; читальні зали бібліотеки відкрили свої фонди користувачам; забезпечено доступ віддаленим користувачам до інформаційних ресурсів бібліотеки.

Необхідно враховувати, що процеси планування, розроблення і впровадження системи менеджменту якості, які націлені на забезпечення вимог і очікувань користувачів бібліотеки інформаційними продуктами та послугами, торкаються усіх структурних підрозділів бібліотеки і усіх її внутрішніх процесів. Особливо слід підкреслити, що система менеджменту якості бібліотеки забезпечує технологічну і організаційну єдність усіх бібліотечних процесів. Це спонукало дослідників і практиків визначити пріоритетним процесний підхід до формування системи менеджменту якості бібліотеки [1; 3].

Як зазначають прихильники процесного підходу, він складає основу теоретичних, методологічних та практичних положень [1]. Такий підхід ґрунтується на тому, що оцінюванню підлягає не якість продукції, а якість виконання процесів, від яких певною мірою залежить якість продуктів і послуг [2].

Слід зауважити, що у бібліотекознавстві досить давно існує розуміння процесу як елементу технологічної структури бібліотечної діяльності, що характеризується сукупністю операцій, прийомів, переходів. Традиційно бібліотека сприймається як єдність послідовних видів діяльності: формування, оброблення, зберігання фондів; надання користувачам інформаційно-бібліотечних продуктів та послуг тощо. Розуміння процесу в менеджменті якості збагачено порівняно з традиційним розумінням такими положеннями [2]:

- кожен вид діяльності розглядається як процес;
- вводиться поняття входу і виходу процесу, а це означає, що вихід

одного процесу є одночасно входом іншого, що забезпечує логіку системних зв'язків усієї діяльності бібліотеки;

- необхідним є створення системи управління процесами;
- діяльність бібліотеки є сукупністю процесів;
- продукція чи послуги розглядаються як результат (вихід) основних та допоміжних процесів бібліотечної діяльності.

Основна особливість процесного підходу полягає в тому, що він є орієнтованим на усі процеси бібліотечної діяльності, оскільки кінцевою метою є створення продуктів і послуг, що становлять цінність для користувача. При процесному підході, як зауважують дослідники, «базовим» процесом стає виробництво послуги, пов'язане з наданням користувачеві інформації про бібліотечні фонди та сам документ [1]. Водночас слід зазначити, що від виконання інших «допоміжних» процесів залежить якість виконання «базового».

На нашу думку, послідовний аналіз кожного бібліотечного процесу має здійснюватися одночасно в усіх підрозділах бібліотеки, оскільки всі процеси тісно взаємопов'язані між собою і складають цілісність. Це дозволить виявити недоліки у їх виконанні та розробити комплекс заходів щодо їх подолання. Тому наступним кроком у впровадженні системи менеджменту якості в бібліотеку ДонНУЕТ стало виділення основних процесів та проведення їх аналізу шляхом детального опису процесів, розроблення блок-схем, проведення порівняння. Це дозволило зменшити кількість дубльованих операцій, скоротити витрати часу на виконання процесу в цілому.

Процес «Управління інформаційними ресурсами бібліотеки» було визнано одним із найважливіших. У ньому беруть участь декілька структурних підрозділів бібліотеки. Поглиблений аналіз процедур зазначеного процесу дозволив запропонувати раціональну послідовність усіх операцій, виявити дублетні й повторні операції, здійснити конкретні дії для їх усунення, перерозподілити відповідальність і повноваження співробітників структурних підрозділів.

У цілому системне застосування процесного підходу зумовило суттєву перебудову бібліотечних процесів; викликало необхідність постійного удосконалення бібліотечних технологій; створило умови для переходу від функціональної побудови структури бібліотеки до проектної діяльності; зумовило перерозподіл обов'язків між структурними підрозділами і співробітниками бібліотеки; сприяло розширенню структурних

підрозділів; викликало реорганізацію всієї системи управління бібліотекою.

Безперечно, впровадження системи менеджменту якості в бібліотечну діяльність залежить від професіоналізму бібліотечного персоналу. Тільки за умови, що персонал бібліотеки розуміє цілі й завдання бібліотеки в сучасних умовах, свою відповідальність та результативність й ефективність діяльності бібліотеки, є прихильником ідеї якості та розуміє, як система менеджменту якості позначиться на задоволенні його інтересів, здійснює свій внесок у постійне підвищення якості інформаційних продуктів і послуг, можна досягти сталого розвитку бібліотеки.

У бібліотеці ДонНУЕТ приділено достатньо уваги питанням розвитку персоналу. Зокрема, на основі узагальнення карт самоаналізу та індивідуальних планів розвитку співробітників бібліотеки, проведення оцінки ефективності й результативності діяльності керівників структурних підрозділів було розроблено триступеневу програму підвищення їх кваліфікації й проведено декілька таких заходів із залученням провідних фахівців у сфері менеджменту. Крім того, щорічне проведення бібліотекою конференцій стосовно обговорення різних аспектів менеджменту якості в бібліотеках сприяє підвищенню розуміння важливості й нагальності впровадження системи менеджменту якості у бібліотечну діяльність. У цілому управління розвитком персоналу бібліотеки сприяє ефективному використанню трудового потенціалу, підвищенню його соціального, професійного і інтелектуального рівнів, проведенню технологічної і структурної перебудови бібліотеки.

Отже, формування результативної системи менеджменту якості у бібліотеці надає можливість для успішного сталого розвитку у довгостроковій перспективі. При цьому треба ураховувати, що методи роботи бібліотеки повинні постійно змінюватися. Системний аналіз бібліотечного середовища, конкурентної ситуації, впровадження нових технологій, прогнозування майбутніх потреб користувачів у ресурсах та технологіях, виявлення слабких і сильних сторін та можливостей й загроз надає можливість своєчасно вносити зміни у стратегію бібліотеки та дозволяє досягти сталого успіху.

Отже, успіх бібліотечного розвитку визначають фактори, пов'язані із унікальністю бібліотеки, знанням потреб своїх користувачів, тісною взаємодією з ними, відстеженням якості бібліотечних процесів та постійним підвищенням рівня професіоналізму бібліотечного персоналу.

Список використаних джерел

1. *Ахмадова Ю. А.* Новый подход к исследованию качества предоставляемых библиотеками информационных продуктов и услуг / Ю. А. Ахмадова // Библиотечковедение. – 2006. – № 6. – С. 42–48.
2. *Брофи П.* Оценка деятельности библиотек : принципы и методы / Питер Брофи ; науч. ред. пер. Я. Л. Шрайберг. – М. : Омега-Л, 2009. – 357 с.
3. *Денежкина И. В.* Система менеджмента качества и совершенствование работы библиотек образовательных учреждений / И. В. Денежкина // Библ. вестн. / Ярослав. гос. ун-т. – Ярославль, 2008. – Вып. 1. – С. 7–18.
4. ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9000:2008, IDT). Системи управління якістю. Вимоги [Електронний ресурс]. – На зміну ДСТУ ISO 9001-2001, чин. від 2009-09-01 // Електронні тексти стандартів. ДСТУ 1.0-2003 ... Р 50-046-95 змін 1 : реєстрац. номер 07015101 / ЗАТ Наук.-інформ. центр «Леонорм». – [Л.], 2009. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM). – Систем. вимоги : Pentium-266 ; 32 Мб ПАМ ; CD-ROM Windows 98/2000/ИТ/XP. – Назва з титул. екрана.
5. ISO 9004:2009. Управление с целью достижения устойчивого успеха организации. Подход с точки зрения менеджмента качества [Электронный ресурс]. – Введ. 2009-11-01 // Практический менеджмент качества он-лайн / А. В Горбунов, К. А. Горбунов. – Электрон. текст., граф. данные. – [Мытищи], cop. 2007–2013. – Режим доступа : http://www.pqm-online.com/translations/ISO_9004-2009_%28PQM%29.pdf. – Загл. с экрана.
6. *Калита П.* Сталий розвиток. Корпоративна соціальна відповідальність. Ділова досконалість / П. Калита // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. – № 1. – С. 31–36.

Стаття надійшла до редакції 14.05.2015 р.

UDC 005.642 : 021/.023

Tetiana Tkachenko,

director the Scientific Library
of the M. I. Tuhon-Baranovskyi National University of Economics and Trade

Formation of the quality management system as condition of ensuring sustainable development of the library

The purpose of the article is to outline the main factors of quality management system implementation that affect the achievement of the library's sustainable success.

The quality management of the library is understood as a system of methods, tools and activities aimed at meeting the requirements and expectations of library users in relation to the quality of the work of the library itself and its products, as well as the structure of methods of activity, which consists of the types of management activities: quality planning, quality assurance, quality control.

Scientific Library of DonNUET started the implementation of quality management system with the study of needs of users on the base of complex of sociological methods (user surveys, surveys of researchers and university lecturers, cross-groups). The study of users' needs allows for quality control of processes of library information products and services from the stage of design to providing them to the user.

The next step in implementing a quality management system in the library of DonNUET was the selection of the basic processes and their analysis by a detailed description of processes, the development of block diagrams, and the conduction of comparison. It allowed reducing the number of duplicate operations, reducing the time required to perform the whole process.

Quality of library processes depends on the skills of library staff. The three-stage training program was developed in the library of DonNUET on the basis of the generalizations of maps of introspection and individual development plans for library staff and the evaluation of the effectiveness and efficiency of the unit managers activities.

Thus, the formation of effective quality management system of library activity gives the possibility for successful sustainable development of the library in a long-term prospect.

Keywords: library, quality management system, sustainable development, user, process approach, library staff.

УДК 005.642 : 021/.023

Татьяна Ткаченко,

директор научной библиотеки Национального университета экономики и торговли им. М. И. Туган-Барановского

Формирование системы менеджмента качества как условие обеспечения устойчивого развития библиотеки

Целью статьи является раскрытие основных факторов внедрения системы менеджмента качества, которые влияют на достижение библиотекой устойчивого развития.

Менеджмент качества библиотеки есть системой методов, средств и видов деятельности, которые направлены на выполнение требований и ожиданий пользователей библиотеки по отношению к качеству работы самой библиотеки и ее продукции, а также структура методов деятельности, которая состоит из видов управленческой деятельности: планирования, обеспечения и контроля качества.

Внедрение системы менеджмента качества научная библиотека ДонНУЕТ начала с изучения потребностей пользователей на основе использования комплекса социологических методов (анкетирование пользователей, опрос научных сотрудников и преподавателей университета, кросс-группы). Изучение потребностей пользователей позволяет контролировать процесс качества

информационно-библиотечных продуктов и услуг от этапа их проектирования до предоставления пользователю.

Следующим шагом при внедрении системы менеджмента качества в деятельность библиотеки ДонНУЕТ стало выделение основных процессов и проведение их анализа путем детального описания процессов, разработки блок-схем, проведения сравнения. Это позволило уменьшить количество дублируемых операций, сократить расходы времени на выполнение процесса в целом.

Качество выполнения библиотечных процессов зависит от профессионализма библиотечного персонала. В библиотеке ДонНУЕТ на основе обобщения карт самоанализа, индивидуальных планов развития сотрудников библиотеки, проведения оценки эффективности и результативности деятельности руководителей структурных подразделений была разработана трехуровневая программа повышения квалификации персонала библиотеки.

Таким образом, формирование результативной системы менеджмента качества библиотеки предоставляет возможность для ее устойчивого развития в долгосрочной перспективе.

Ключевые слова: библиотека, система менеджмента качества, устойчивое развитие, пользователь, процессный подход, персонал библиотеки.

УДК 004.738.5:027.53(477)

Людмила Трачук,

доцент Рівненського державного гуманітарного університету,
канд. іст. наук

РОЛЬ ВЕБ-САЙТІВ ОБЛАСНИХ УНІВЕРСАЛЬНИХ НАУКОВИХ БІБЛІОТЕК УКРАЇНИ В ІНФОРМАЦІЙНІЙ СОЦІАЛІЗАЦІЇ ТА САМООБСЛУГОВУВАННІ КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕК

Проаналізовано зміст веб-сайтів обласних універсальних наукових бібліотек України. Досліджено засоби формування інформаційної культури та набуття навичок роботи з інформаційними технологіями віддалених користувачів бібліотек.

Ключові слова: інформаційна соціалізація, обласні універсальні наукові бібліотеки, самообслуговування користувачів, веб-сайт бібліотеки.

В умовах сучасної ринкової економіки провідним видом діяльності для самореалізації та досягнення успіху особистості протягом всього життя стає самоосвіта, тобто «індивідуально-особистісний процес перетворення інформації в знання» [13], який «формує соціокультурну незалежність та самостійність особистості» [7]. У зв'язку з цим постає питання підвищення рівня інформаційної культури індивіда, яке в умовах інформаційного суспільства теж повинно здійснюватися протягом усього життя. Для означення цього процесу дослідники використовують ширший термін – «інформаційна соціалізація», розуміючи його як «процес засвоєння індивідом інформаційної культури і досвіду роботи з інформацією та інформаційними технологіями» [5].

Об'єктом інформаційної соціалізації є індивід чи група індивідів, на яких спрямований сам процес, суб'єктом – індивіди, соціальні групи чи організації, які здійснюють інформаційну соціалізацію. Суб'єктами інформаційної соціалізації користувачів бібліотек є публічні бібліотеки, зокрема обласні універсальні наукові бібліотеки (ОУНБ). Для них метод інформаційної соціалізації полягає в навчанні користувачів (як відвідувачів бібліотеки, так і віддалених користувачів) інформаційним технологіям [2]. Треба відзначити, що для інформаційної соціалізації зареєстрованих у бібліотеці користувачів бібліотек давно розроблена система заходів і форм роботи: бібліотечні уроки, консультації, курси бібліотечно-бібліографічної