

ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕМЕНТІВ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В НАУКОВІЙ БІБЛІОТЕЦІ ХНУРЕ

Бояріна Л.О.

Науковий керівник: канд. техн. наук, доц. Нікітенко О.М.
Харківський національний університет радіоелектроніки
Кафедра метрології та вимірювальної техніки
пр. Леніна, 14, м. Харків, 61166, Харківська обл., Україна
Тел.: +38 0577021331; e-mail: milochka-13@yandex.ru

Abstract — Modern management quality system for library is a total quality management one. Here we used the process approach to implement in the scientific library work. In scientific library of Kharkiv nationality university of radioelectronics was chosen the creation process of electronics' documents. The technological map was designed to this department. Based on such maps we can selected processed need to improvement.

1. Вступ

Впровадження системи менеджменту якості в вищих навчальних закладах неминує зачіпає бібліотечно-інформаційне обслуговування, так як якість навчального процесу пов'язана з наявністю в університеті широкої інформаційної бази. Надійність процесу обслуговування в бібліотеці визначається не тільки кількістю послуг, що надаються, а й тим, наскільки повно і якісно вони задовольняють інформаційні потреби, отже забезпечення системи якості в бібліотеці є одним із головних чинників у створенні якісної освіти.

В доповіді описано процесний підхід, який дає змогу розглянути всі технологічні процеси, що мають місце в бібліотеці, та знайти параметри за якими можна їх поліпшити.

2. Основна частина

Сучасною системою управління якістю для бібліотеки на сьогоднішній день може стати система менеджменту якості. Вона орієнтована на міжнародні стандарти, та дозволяє реально забезпечити та гарантувати високий рівень послуг, за рахунок управління якістю.

Якість для бібліотеки це добре налаштована внутрішня технологія і механізм управління, націлені на інтереси користувача і задоволення його інформаційних запитів. Це означає, що однією з головних задач вищих навчальних закладів на сьогоднішній день є створення системи якості інформаційно-бібліотечних послуг, яка ефективно діє і постійно вдосконалюється, що впливає на підготовку високопрофесійних фахівців, на якість освітнього і науково-дослідного процесів у вищих навчальних закладах.

Під системою менеджменту якості в бібліотеці розуміють концепцію управління бібліотекою, що є сукупністю дій персоналу бібліотеки, відповідає поставленим, на визначеному періоді часу вимогам різних категорій читачів, до якості бібліотечно-інформаційних послуг, а також якості сервісу, способом та формам надання інформації.

В системі менеджменту якості бібліотеки використовується процесний підхід, що надає змогу розглянути кожний з технологічних процесів, якими опікується бібліотека, та знайти параметри за якими можна їх поліпшити. При створенні системи менеджменту якості виділяються основні процеси роботи бібліотеки: комплектування печатного та електронного фонду

бібліотеки; обробка літератури; збереження літератури; створення доступу до літератури та обслуговування читачів. Для кращого розуміння взаємодії процесів, які відбуваються в бібліотеці, на першому етапі провадження системи менеджменту якості, була розроблена технологічна мапа цих процесів.

Для конкретного втілення процесного підходу в науковій бібліотеці ХНУРЕ було вибрано процес створення електронних ресурсів, які набувають все більшої популярності та розповсюдження. Для нього, базуючись на положенні про електронну бібліотеку ХНУРЕ було розроблено технологічну мапу, що зображена на рис. 1. Аналізуючи розроблену контрольну мапу, серед основних операцій, були визначені операції, які потребують поліпшення. До таких операцій було відібрано сканування та обробку відсканованого документу, моніторинг електронних ресурсів, які в подальшому будуть детально розглянуті.



Рис. 1 — Технологічна мапа основних процесів відділу електронних ресурсів бібліотеки

3. Завершення

Таким чином, система менеджменту якості припускає комплексне рішення задач планування, управління, забезпечення та покращення якості кожного процесу. Розпочато впровадження елементів системи менеджменту якості. Для цього були визначені показники якості та розроблено технологічну мапу процесів, які відбуваються в відділі електронних ресурсів, та відібрані операції, що потребують подальшого поліпшення.