

5.2. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В БІБЛІОТЕЦІ ТЕХНІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Розвиток світової економіки на сучасному етапі свідчить, що якість продукції та послуг, стала визначальним чинником успішної господарської діяльності підприємств та організацій. В останнє десятиріччя у сфері якості сталися докорінні зміни, що адекватно відбивають прискорення технічного розвитку промисловості та індустрії. На сьогоднішній день стала актуальною проблема забезпечення якості освіти. Управління освітою, зокрема її якістю складний, багатогранний і нелінійний процес, який повинні постійно координувати й корегувати суб'єкти управління, відповідно до соціально педагогічних умов його функціонування.

Інформаційне забезпечення є важливою ланкою навчального процесу будь-якого вищого навчального закладу. Цю роль традиційно виконує бібліотека, наскільки її інформаційний простір відповідає запитам користувачів, настільки успішною стає навчальна та науково-дослідницька робота закладу. 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.

Такою системою якості для бібліотек вищих навчальних закладів може стати система менеджменту якості, орієнтована на міжнародні стандарти [1]. Цей стандарт передбачає набір показників якості, тому за метою роботи ставиться впровадження елементів системи менеджменту якості в один із головних відділів бібліотеки і розробка технологічної мапи процесів, які мають місце у цьому відділі зокрема і в бібліотеці в цілому.

На сьогоднішній день університетські та інші наукові бібліотеки у всьому світі усвідомлюють необхідність в наявності інструментів для ефективного управління роботою, що в свою чергу супроводжується істотними змінами які вплинули і на організаційну структуру бібліотек:

- бібліотеки вищих навчальних закладів стали використовувати комп'ютери;
- у всьому світі значна кількість матеріалів пропонується в електронній формі, і вони повинні бути доступні для користувача;
- природні ресурси поступово виснажуються, і фонди, так само як і традиції організації бібліотечного обслуговування, повинні адаптуватися до вимог, які змінюються; необхідно знайти інструменти для ефективного використання ресурсів;
- збільшується обсяг інформаційних ресурсів, доступних через глобальну мережу;
- постійно зростає значення зв'язків з громадськістю.

Бібліотекам потрібні засоби для ознайомлення громадськості і публікації результатів своєї діяльності.

Поняття якості поступово розвивалося – від контролю та експертизи продукції до більш широкого погляду, орієнтованого на аналіз наданих сервісів, і всю організаційну структуру [2]:

- Якість бібліотечно-інформаційної послуги – сукупність властивостей і характеристик (параметрів) послуги, що забезпечують її здатність задовольняти певні (обумовлені або передбачувані) потреби користувача відповідно до його запитів і очікувань;
- Якість бібліотечно-інформаційного обслуговування – сукупність властивостей (параметрів) послуг, процесів і умов їх надання, що забезпечують задоволення відповідних потреб користувачів в даному виді обслуговування.

Якість бібліотечно-інформаційних послуг є головною складовою якості бібліотечного обслуговування в цілому, тому виділення обґрунтованих стандартизованих показників рівня якості і методів ідентифікації відповідності набуває актуального значення для вітчизняних бібліотечних установ. Ефективність профільної стандартизації може бути досягнута завдяки впорядкуванню, систематизації, типізації, уніфікації, взаємозамінності і оптимізації її об'єктів. Важливе місце в бібліотечно-інформаційній практиці посідає так звана параметрична стандартизація – стандарти параметрів, що характеризують основні показники якості послуг.

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 впливають 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 представляє сукупність дій персоналу бібліотеки, відповідає поставленим, на визначеному періоді часу вимогам різних категорій читачів, до якості бібліотечно-інформаційних послуг, а також якості сервісу, способам та формам надання інформації [3,4].

Вибір стандарту або моделі, за яким створюється система менеджменту якості, залишається за вищим навчальним закладом, проте будь-яка бібліотека в своїй роботі самостійно може використовувати окремі елементи різних методів для поліпшення і оптимізації своєї діяльності.

Існують різні способи, за допомогою яких можна впроваджувати систему менеджменту якості і реалізувати вимоги стандарту за якістю. У кожному конкретному випадку бібліотека сама вибирає з них той, який найкращим чином відповідає її особливостям і прийнятим методам роботи.

Підготовка персоналу до сприйняття нової системи, до тих змін, які неминуче будуть відбуватися при підготовці і створенні системи менеджменту якості є важливим етапом і заставою успішного впровадження системи. Кожний співробітник повинен усвідомити свою роль у досягненні цілей бібліотеки, як поточних, так і стратегічних, повинен зрозуміти, яким чином його робота впливає на задоволеність користувачів, в яких процесах він бере участь, в чому вимірюється результативність його роботи, що він повинен зробити, щоб ця результативність збільшилася. І щоб співробітники одержали відповіді на ці

питання, важливо провести в колективі мотиваційні семінари. Причому, такі мотиваційні семінари повинні повторюватися з певною періодичністю, і охоплювати в обов'язковому порядку всіх співробітників і, головне, забезпечувати їх участь у формуванні і безперервному вдосконаленні системи менеджменту якості. Співробітники повинні дізнатися, який шлях їм належить пройти, що необхідно зробити, які зміни в роботі їх чекають, і найголовніше – у них повинне бути бажання все це виконати.

Одним з самих трудомістких етапів створення системи менеджменту якості є документування. Результативність і ефективність системи багато в чому залежить від того, наскільки вона якісно документована. Документація системи менеджменту якості – це документи, які визначають побудову, функціонування і поліпшення системи. Повнота і характер документування повинні відповідати законодавчим і регламентуючим вимогам, потребам і очікуванням користувачів та інших зацікавлених сторін, розмірам і видам діяльності бібліотеки, складності процесів і їх взаємодії між собою, компетентності персоналу. Опис процесів і операцій дозволяє скласти основу для документування системи менеджменту якості [5].

Для впровадження елементів системи менеджменту якості в бібліотеці технічного університету, спочатку необхідно розглянути та проаналізувати структуру бібліотеки.

Проаналізуємо структуру бібліотеки технічного університету [6, 7].

Будь-яка бібліотека технічних університетів складається з відділів:

Дирекція бібліотеки

Внутрішні відділи бібліотеки:

- відділ комплектування – здійснює планування комплектування фонду бібліотеки;
- відділ наукової обробки документів та організації каталогів – забезпечує складання та редагування бібліографічного опису документів;
- відділ зберігання фондів – забезпечує зберігання та списання літератури;
- відділ електронних ресурсів – здійснює комплектування фонду електронної бібліотеки повнотекстовими виданнями;
- відділ або служба технічної підтримки та програмного забезпечення;

Відділи обслуговування:

- відділ реєстрації користувачів – здійснює реєстрацію та облік користувачів бібліотеки технічного університету в електронній базі даних, виготовляє пластикові читачські картки та посвідчення для працівників університету;
- відділ наукової літератури – здійснює видачу користувачам наукової літератури;
- відділ навчальної літератури – здійснює видачу користувачам літератури, яка необхідна під час навчального процесу;
- відділ художньої літератури – забезпечує користувачів літературно-художніми творами з фонду бібліотеки та проводить культурно-виховну роботу серед студентської молоді
- науково-бібліографічний відділ – забезпечує довідково-інформаційне об-

слуговування користувачів, що включає: видавання довідкової, офіційної літератури та видань за освітнянською тематикою для підготовки різних письмових робіт студентів та науково-педагогічних працівників, здійснення добору необхідної літератури певної тематики для самостійної роботи студентів, виконання різних довідок та консультацій за запитами користувачів, обслуговування індивідуальних абонентів з керівництва ВНЗ тощо;

- відділ літератури іноземними мовами – здійснює обслуговування усіх користувачів, яким потрібна література іноземними мовами. Особливу увагу приділяють користувачам-студентам, що є іноземними громадянами;
- відділ читальних залів включає чотири традиційних читальних зали:
 - читальний зал наукової та навчальної літератури (ЧЗ №1) – забезпечує користувачів науковими та навчальними книгами технічної та природознавчої тематики;
 - читальний зал соціально-економічної літератури (ЧЗ №2) – забезпечує студентів та викладачів соціально-економічною літературою;
 - читальний зал науково-технічних періодичних видань (ЧЗ №3) – надаються для використання журнали технічного та природознавчого профілю;
 - читальний зал спеціальних видів літератури (ЧЗ №4) – зберігається та надається для використання дисертаційні роботи та автореферати, дипломні роботи студентів за останні 3 років, звіти з НДР.

Типова схема бібліотеки технічного університету наведена на рисунку 1.

Для розуміння процесів, які мають місце в бібліотеці, необхідно створити технологічну мапу роботи бібліотеки технічного університету.

Технологічну мапу розробляємо на базі положення про бібліотеку і вона наведена на рис. 2

Для впровадження системи менеджменту якості в бібліотеці обираємо один із внутрішніх відділів, а саме відділ електронних ресурсів. Цей відділ здійснює комплектування фонду електронної бібліотеки повнотекстовими виданнями, збереження та захист електронної бібліотеки, а також контроль за електронними ресурсами [7].

Основними функціями відділу є:

- Формування, архівація та використання:
 - електронних інформаційно-бібліотечних ресурсів на основі автоматизованої інформаційної бібліотечної системи (АІБС) «УФД/Бібліотека»;
 - бібліографічної бази даних «Електронний каталог»;
 - повнотекстової бази даних «Електронна бібліотека»;
- Електронна доставка документів.

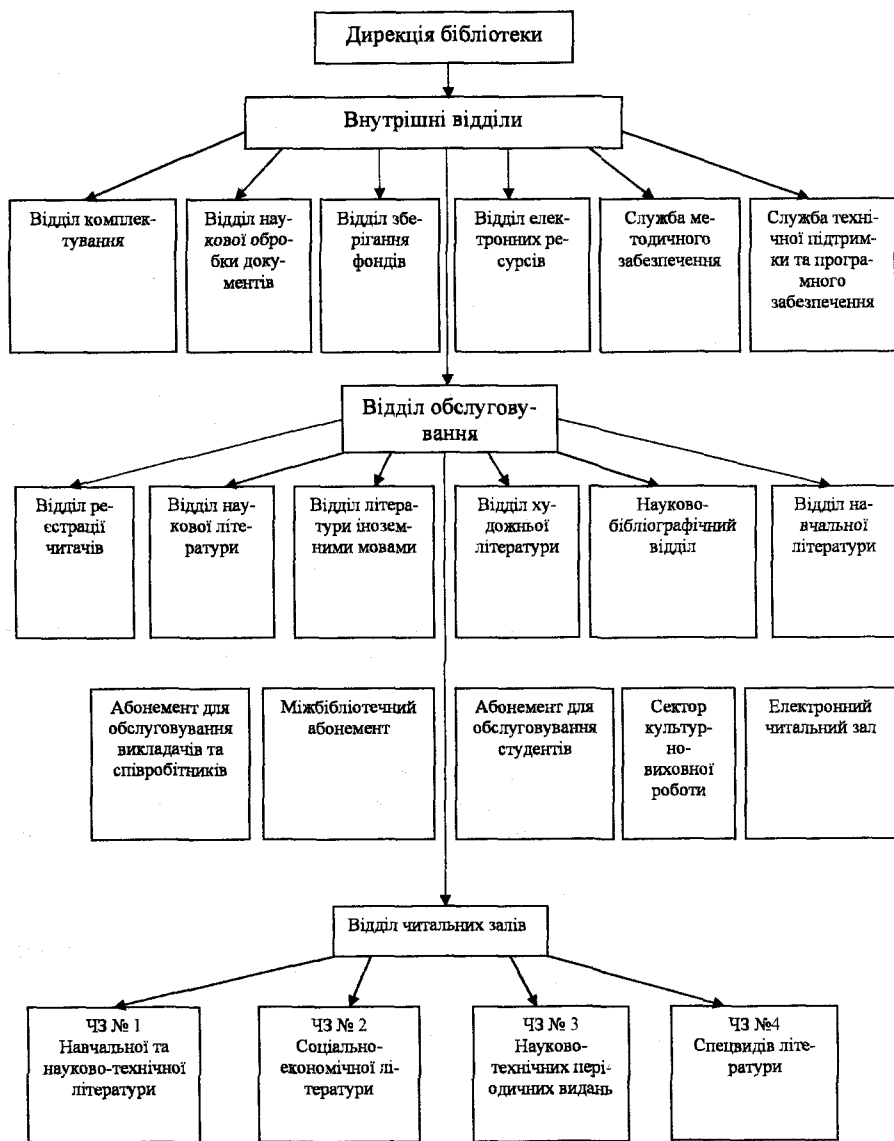


Рисунок 1. Схема бібліотеки технічного університету

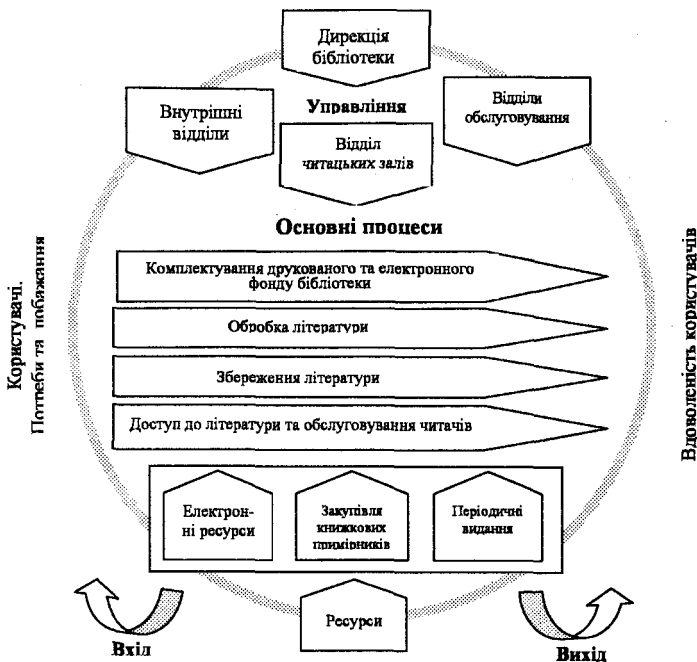


Рисунок 2. Технологічна мапа роботи бібліотеки технічного університету

Головна задача відділу – це комплектування фонду електронної бібліотеки повнотекстовими виданнями.

Поповнення фонду здійснюється в декілька етапів:

Етап 1– Підготовчий.

Перед приєднанням електронної версії документа необхідно виконати наступні процедури:

а) перевірити електронний документ за такими показниками якості – відповідність допустимим форматам (документ Word, HTML-документ, стандартний текст, формати PDF, DJVU та інші), читабельність тексту, наявність всіх сторінок в документі, порядок чергування сторінок, правильність їх орієнтації.

б) якщо документ багатофайловий (містить підкаталоги, два і більше файлів), необхідно його заархівувати.

Операцію архівування здійснюємо в такій послідовності:

- переносимо всі файли для архівації в окрему папку;
- запускаємо архіватор WinRar;
- у вікні архіватора виділяємо необхідну папку;
- натискаємо кнопку додати на основній панелі;
- в меню, що з'явилося, вказати ім'я файлу (без пропусків, тільки латинськими літерами);

У результаті в кореневій папці повинен бути створений архівний файл, що саморозпаковується.

в) провести в системі УФД пошук запису бібліографічного опису документа і перевірити тотожність електронної версії твердій копії.

Якщо опису не існує, його потрібно створити.

Етап 2 – Корегування полів опису.

а) у вікні опису документа заповнити/перевірити всі основні поля опису (якщо документ не має твердій копії, після назви документа в полі «Назва документа» обов'язково включити запис – [Електронний ресурс]);

б) додати анотацію, ключові слова (якщо необхідних ключових слів немає або є якісь доповнення, зауваження по опису полів, то їх потрібно занести у вікні Анотації після тексту для редагування відділом обробки);

в) заповнити поле Примітки.

Етап 3 – Прив'язка електронної копії документа.

У вікні опису документа натискаємо кнопку «Ел», після чого з'являється форма «Електронна копія документу».

а) вибираємо поле Електронна версія документа;

б) ставимо галочку про наявність електронної копії;

в) «Місце збереження документа» вибираємо <URL>;

г) доступ з мережі Інтернет або в локальній мережі.

Ім'я файлу документа складається з двох складових – шляху до документу та імені файлу.

Далі, залежно від виду документа розташовуємо документи у таких папках:

Художня література – сюди заносимо літературу російською та українською мовами, зокрема публіцистику, нариси, статті на загальноосвітні теми.

Електронні документи іноземними мовами (всі види документів) – сюди заносимо електронні документи на будь-якій іноземній мові незалежно від виду документації.

Електронні документи російською та українською мовами – сюди заносимо книги, навчальні посібники, технічну літературу, стандарти.

Ім'я складається таким чином:

[Автор(и)] – [Назва] – [Додаткові відомості про назву] – [Місце видання] – [Видавництво] – [Рік] – [Відомості про видання] – [мова].формат_документа

д) переносимо електронний документ у вказану папку.

е) зберігаємо у вікні параметрів бібліографічного опису документа проведення зміни.

є) проводимо перевірку правильності розміщення електронної версії документа. У результаті, при правильному виконанні всіх операцій з'явиться вікно програми – перегляду, в якому буде запущений документ, або вікно запису файлу на ваше джерело.

У випадку, якщо запускається програма – переглядач, і видається помилка доступу – допущена помилка в імені файлу, імені робочої папки або електронна версія документа не знаходиться по вказаному шляху.

Наданням доступу до електронних ресурсів займається:

- технічна служба з боку забезпечення якісної роботи, але тільки у локальній мережі бібліотеки (згідно з Законом України «Про авторське право та суміжні права» N 3792-XII від 23 грудня 1993 року із змінами та доповненнями);
- відділи обслуговування (в електронному читальному залі надається доступ до повнотекстових матеріалів (згідно із затвердженими правилами користування ЕлБ);

Описана робота та основні задачі відділу електронних ресурсів в технічному університеті. Тепер на базі задач відділів та описів процесів можна розробляти елементи системи менеджменту якості даного відділу.

На сьогоднішній день набуває поширення електронні версії документів, які на сучасному етапі стають більш доцільніші та зручніші у користуванні. Електронні ресурси є важливою складовою інформаційного забезпечення навчально-виховного процесу. Вони дозволяють залучити до викладання ресурс Інтернету, що відповідає вимогам часу. Новітні комп'ютерні технології навчання дуже швидко з'являються і застарівають. Використання Інтернету сприяє оперативному впровадженню у практику викладання останніх наукових досягнень та методичних розробок.

Більшість бібліотек лише розпочинають впроваджувати систему менеджменту якості. Одночасне впровадження системи менеджменту якості в усіх відділах потребує значних зусиль, то доцільно розпочати з окремого підрозділу [7].

Оскільки відділ електронних ресурсів на сьогоднішній день став дуже важливим, то впровадження елементів системи якості розпочнемо з нього.

Відділ електронних ресурсів наукової бібліотеки здійснює комплектування фонду електронної бібліотеки повнотекстовими виданнями, та забезпечує їх збереження та захист.

Наведемо короткі характеристики процесів, які відбуваються у відділі електронних ресурсів.

Формування електронної бібліотеки створюється за допомогою процесів:

- сканування – здійснюється сканування документу за допомогою сканера, та переведення його в електронний вид допустимого формату (документ Word, HTML-документ, стандартний текст, формати PDF, DJVU);
- документ може бути одержаний за договором обміну фондами електронних ресурсів з іншими організаціями, бібліотеками, учбовими закладами;
- отримання документу з мережі Інтернет;
- отримання документу з видавництва;
- на етапі перевірки допустимого формату перевіряємо документ за такими показниками якості – відповідність допустимим форматам (документ Word, HTML-документ, стандартний текст, формати PDF, DJVU і інші);
- створюється запис документу в базу даних електронної бібліотеки;
- створюється бібліографічний опис документа;
- визначається місце розташування документа;
- перевірка правильності розміщення електронного документа.

На першому етапі впровадження елементів системи менеджменту якості розробимо технологічну мапу процесів, що відбуваються у відділі, на основі положення про електронну бібліотеку, яка зображена на рис. 3.

Розглянувши систему роботи бібліотеки технічного університету, процеси, які в ній відбуваються були розроблені елементи системи менеджменту якості у вигляді технологічних мап цих процесів. В подальшому планується розробити інші елементи якості, з метою впровадження системи менеджменту якості в цілому.

Розпочато впровадження елементів системи менеджменту якості з відділу електронних ресурсів, тому що електронні версії документів, на сучасному етапі стають більш доцільніші та зручніші у користуванні. Для кожного процесу, який відбувається у відділі необхідно визначити показники якості, за якими буде здійснюватися оцінка. Для кожного показника якості необхідно створити шкалу оцінки, обрати метод оцінювання, здійснити збирання даних, зробити статистичну обробку зібраних даних, за їх результатами оцінити якість процесу і створити план по подальшому вдосконаленні певного процесу бібліотеки технічного університету.



Рисунок 3. Технологічна мапа процесів, що відбуваються у відділі електронних ресурсів.

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ ISO 9001-2001 «Системи управління якістю. Вимоги» [Текст]. — К.: Держстандарт України, 2001. — 26 с.
2. Полл, Р. Измерение качества работы. Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек [Текст] / Р. Полл, П. Бокхорст— М. : 2001.- 152 с.
3. Суслова, И. М. Основы библиотечного менеджмента [Текст]: учебн. — практ. пособие / И. М. Суслова. — М.: Либерия, 2000. — 232 с.
4. Ахмадова, Ю. А. Система менеджмента качества библиотек [Текст] / Ю. А. Ахмадова. — СПб.: Профессия, 2007.- 264 с.
5. 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 междунаро. конф. «Крым-2005» . — Режим доступа: <http://www.lib.tru.ru>. — Загол. з екрану.
6. Ахмадова, Ю. А. Менеджмент качества и библиотека [Текст]: учеб. — практ. пособие / Ю. А. Ахмадова, Е. Я. Галимова. — М.: Либерия, 2007. — 88 с.
7. Якість функціонування бібліотечної системи ВНЗ [Текст] : Матеріали III міжвуз. наук.-практ. конф.- Донецьк, 18-19 жовтня 2007р.: тези доповідей / [редкол.: А. А. Садеков (відп. ред.) та ін.]. — Д.: ДонНУ-ЕТ, 2007. — 222 С. — В надзаг.: Міністерство освіти і науки України, Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського