

ПЕРЕДУМОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В БІБЛІОТЕКИ УНІВЕРСИТЕТІВ

Корчакова А.С.
Нікітенко О.М.

Система менеджменту якості

- це система, яку створюють в організації для формування політики й цілей в області якості, а також для досягнення цих цілей.
- це система менеджменту для керівництва і керування організацією щодо якості. (Згідно стандарту ISO 9000:2005)



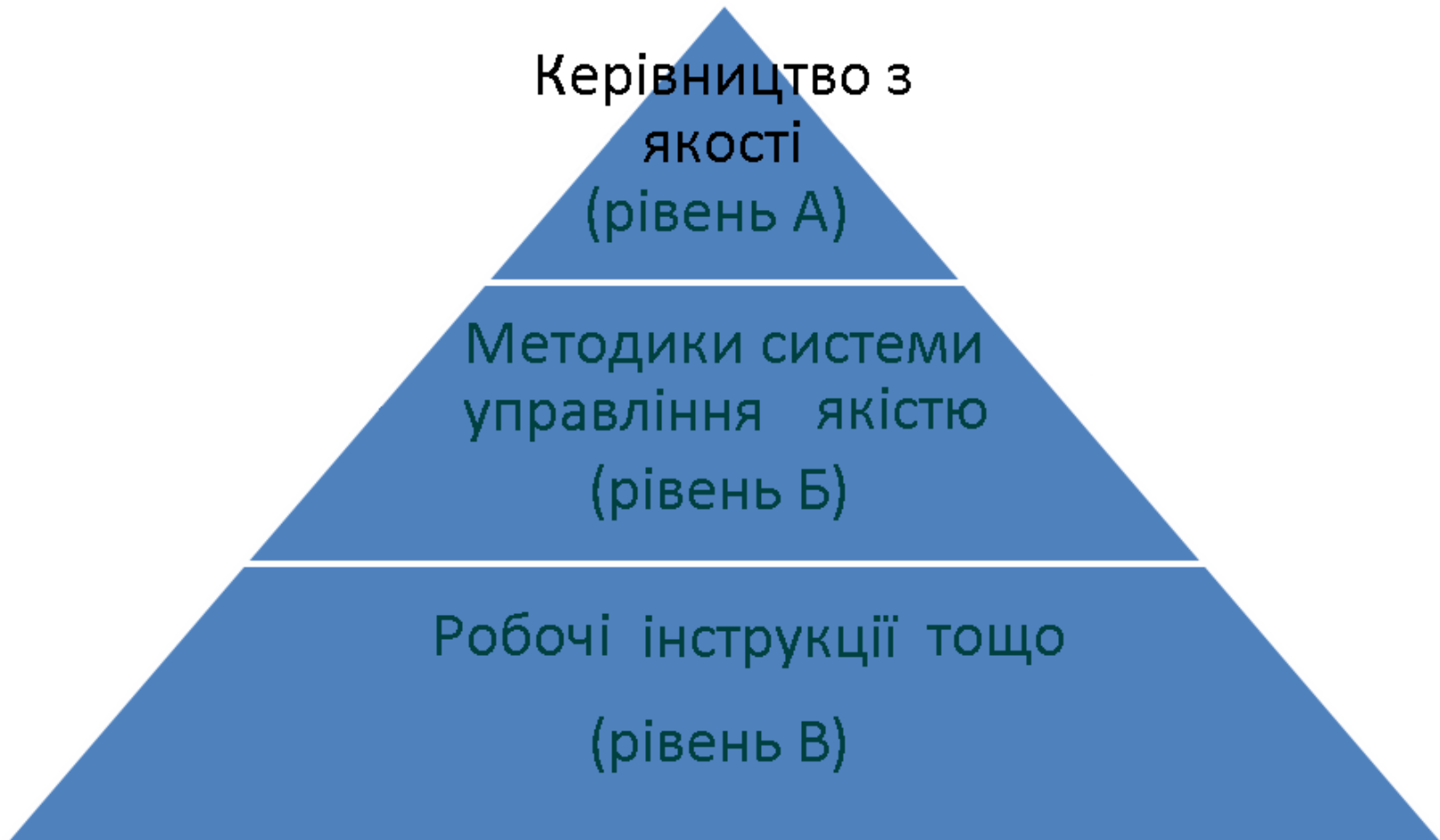
Стандарти ISO серії 9000 (Система менеджменту якості)

- **ISO 9000:2005** «Системи менеджменту якості. Основні положення і словник»
- **ISO 9001:2008** «Системи менеджменту якості. Вимоги»
- **ISO 9004:2009** «Менеджмент в цілях досягнення стійкого успіху організації. Підхід на основі менеджменту якості»
- **ISO 19011:2011** «Керівні вказівки з проведення аудитів систем менеджменту»

Що таке СМЯ в дійсності?



Типова ієрархія документації СМЯ



Принципы менеджмента качества



1) Орієнтація на споживача

Методи пошуку і збирання даних про очікування та вимоги споживачів:

- Письмове анкетування споживача
- Особисте опитування споживачів
- Групове опитування в колективах споживачів
- Слухати споживача та спостерігати за ним

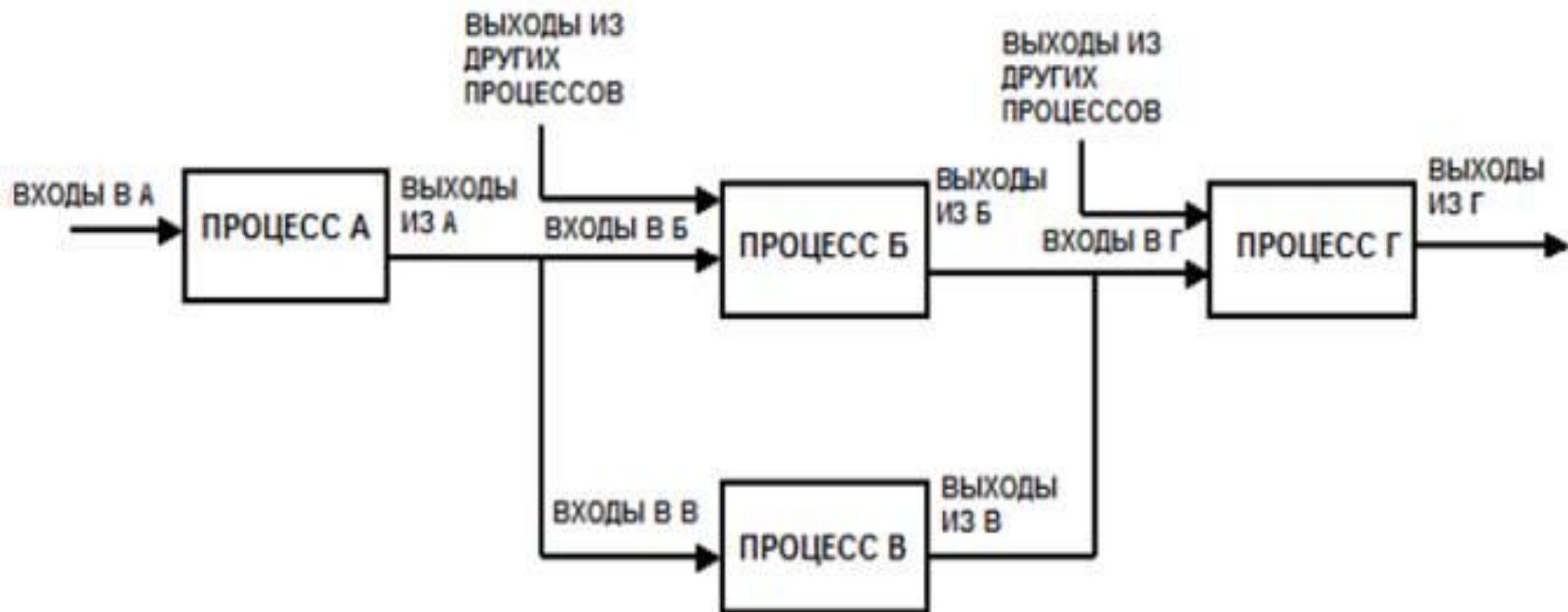
2) Лідерство керівника

Керівники забезпечують єдність цілі та напрямку діяльності організації.

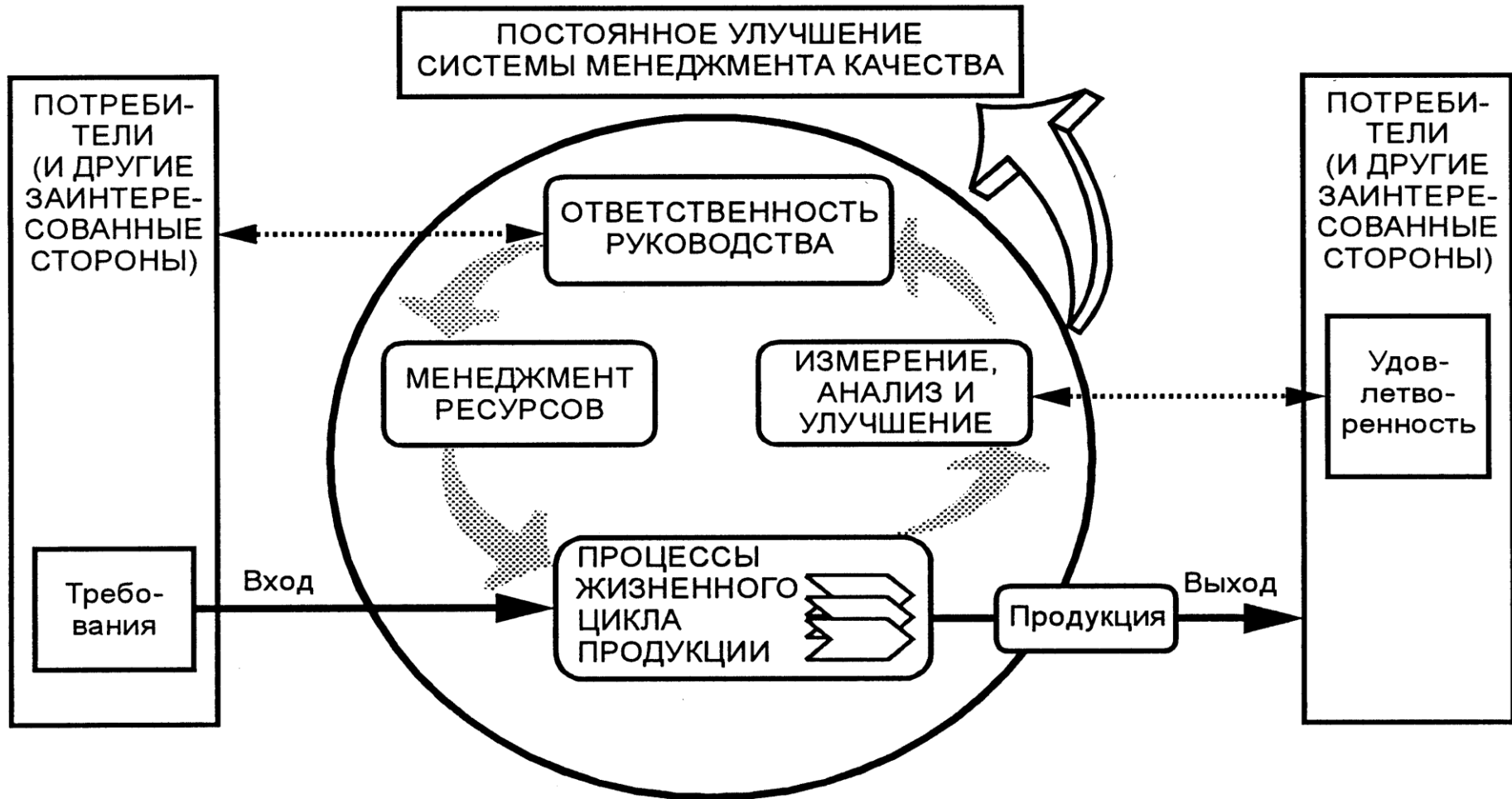
3) Залучення співробітників

Співробітники всіх рівнів є основою організації, та їх повне залучення надає можливість організації з вигодою використовувати їх здібності.

4) Процесний підхід



Вихідна модель процесного підходу



Условные обозначения:

————> Деятельность, добавляющая ценность

.....> Поток информации

Узагальнена модель процесів, що мають місце в бібліотеці



5) Системний підхід до менеджменту

Виявлення, розуміння й менеджмент взаємопов'язаних процесів як системи сприяють результативності та ефективності організації при досягненні її цілей.

6) Постійне покращення

Метою постійного покращення системи менеджменту якості є збільшення можливості підвищення задоволеності споживачів та інших зацікавлених сторін.

7) Прийняття рішень, що базуються на фактах

Ефективні вирішення базуються на аналізі даних та інформації.

8) Взаємовигідні відношення з постачальниками

Організація та її постачальники взаємозалежні, й відношення взаємної вигоди підвищують здатність обох сторін створювати цінності.

Оцінювання систем менеджменту якості

- а) чи виявлено й визначено відповідним чином процес?
- б) чи розподілено відповідальність?
- в) чи впроваджено й підтримуються в робочому стані процедури?
- г) чи є ефективним процес у досягненні потрібних результатів?

Оценка системы менеджмента качества

```
graph TD; A[Оценка системы менеджмента качества] --- B[Аудит]; A --- C[Анализ системы менеджмента качества]; A --- D[Самооценка];
```

Аудит

Анализ системы
менеджмента
качества

Самооценка

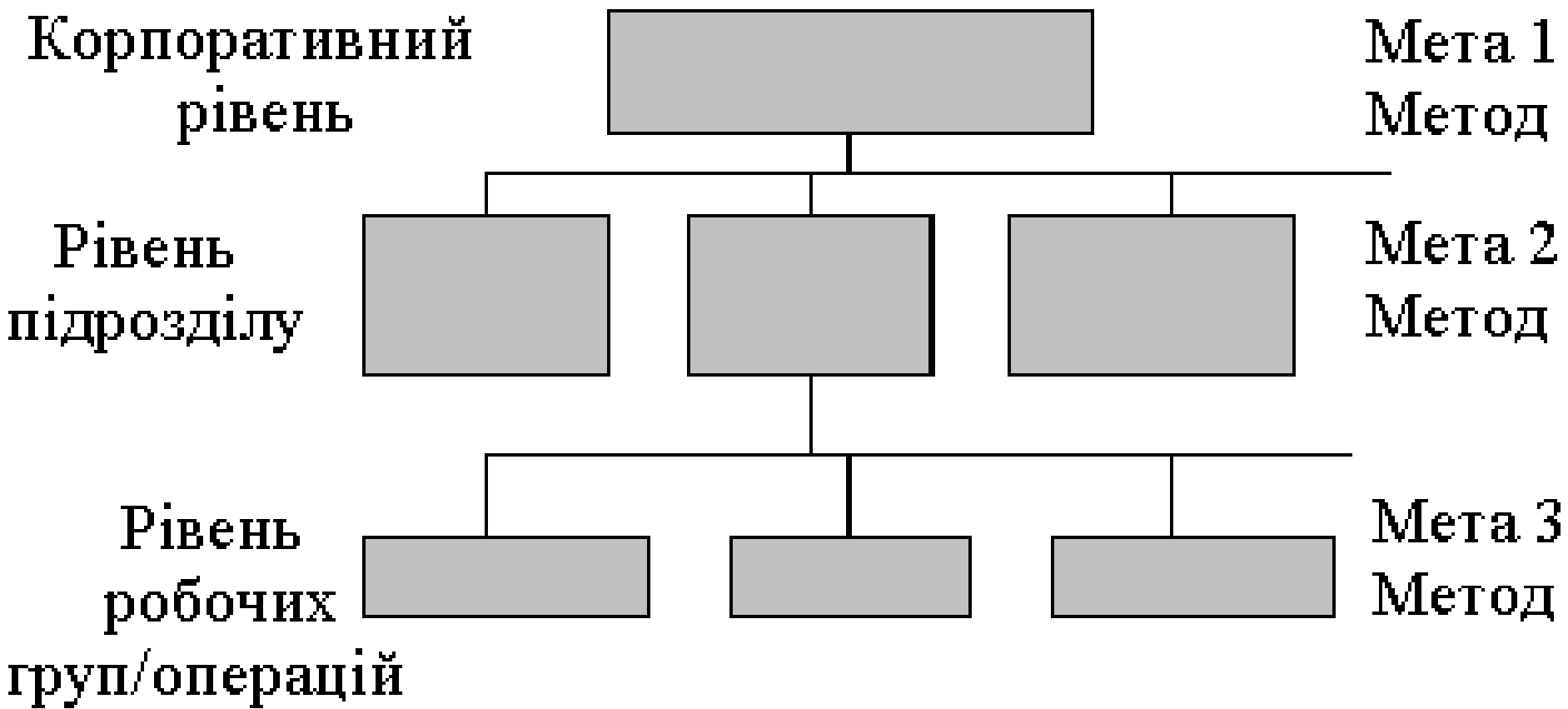
Самооцінка

Самооцінка є всебічним і систематичним аналізом діяльності організації й результатів стосовно системи менеджменту якості або моделі досконалості

Методи самооцінки

- Моделі премії з якості
- Метод моделювання конкурсу
- Метод формулярів
- Метод матричних діаграм
- Метод робочої зустрічі
- Метод анкетування
- Метод рівної участі

Рекомендації з вибору методу проведення самооцінки



Здобуток НБ ХНУРЕ

- Оцінювання системи якості послуг бібліотеки
- Оцінювання системи якості роботи відділу формування електронних ресурсів
- Оцінювання якості обслуговування в читальному залі бібліотеки
- Оцінювання якості обслуговування в електронному читальному залі"

Показники якості електронного каталогу

- Доля документів бібліотечного фонду від загального обсягу фонду бібліотеки
- Здійснення ретровводу
- Можливість редагування бібліографічних записів
- Вихідні форми
- Можливість попереднього замовлення документів
- Інформування про наявність запитуваних примірників (всього/видано)

Висновки

Система менеджменту якості, безумовно, виправдовує своє впровадження. З нею ми отримуємо відлагоджену роботу бібліотеки, яку відслідковують постійним аналізом, що, безумовно, покращить якість навчання.

ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ