



**Винокурова С. Г.**

Київський національний університет культури і мистецтв,  
Наукова бібліотека

## **МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ В ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕК ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ**

*Стаття присвячена питанням менеджменту якості в бібліотечній діяльності, приділено увагу роботі з персоналом у ході набуття досвіду впровадження менеджмента якості в навчальних закладах України. Висвітлено вплив впровадження системи менеджменту якості на результати діяльності бібліотеки.*

*Ключові слова: бібліотека, менеджмент, якість, маркетинг, стандарти, якість послуг.*

Бібліотеки, основні завдання яких у нинішньому світі – забезпечення доступу до якісної інформації з усіх галузей знань, визнаються не тільки одним із ключових елементів побудови інформаційного суспільства, але й одним із його базових елементів.

Основу бібліотечної діяльності складає надання бібліотечно-бібліографічних послуг, які задовольняють потреби користувачів в інформації, освіті та культурі, стають каналом соціальної комунікації і, як засіб інформаційного сервісу, сприяють підвищенню людського потенціалу, а також створення додаткового суспільного продукту, просуванню ідей розвитку суспільства. Для того, щоб залишатися центрами інформації додаткової та інформаційної освіти, широкого культурного та міжособистісного спілкування в умовах постійно зростаючого обсягу світових інформаційно-мережових ресурсів, бібліотекам вищих навчальних закладів необхідно забезпечувати постійне підвищення якості діяльності. Це потребує чіткої орієнтації на кінцевий результат та постійної уваги до процесів безперервного покращення діяльності, що, в свою чергу, вимагає впровадження системи менеджменту якості в сучасній бібліотеці. Поняття «якість» для бібліотеки – це вдало налагоджена внутрішня технологія роботи фахівців бібліотечної галузі.

Проблеми розроблення та впровадження системи якості в практику бібліотек досліджували українські та російські науковці: В. Вахнован, М. Терехова, Л. Дубровіна, Т. Ткаченко. Впровадження системи менеджменту якості в бібліотечне обслуговування, оцінка його ефективності на основі організації зворотного зв'язку з користувачем досліджувались Ю. Ахмадовою, Є. Галімовою, О. Виноградовою та іншими.

Кожна бібліотека в тій чи іншій мірі знайома з системою менеджменту якості, але етапи впровадження даної системи у них різні. На першому етапі впровадження найбільш важливими є три моменти: мотивація, навчання, професіоналізм. Від того, наскільки успішно здійснюється процес мотивації співробітників і самого керівника, залежить багато в чому ефективність управління. Процес управління бібліотекою в системі менеджменту якості включає чотири основних взаємопов'язаних «виробничих» етапи: планування якості, контроль якості, оцінка якості, підвищення якості.

Планування якості – це визначення напрямів і критеріїв оцінки діяльності бібліотеки на основі знань потреб користувачів із урахуванням ресурсного (кадрового, техніко-технологічного, матеріального і фінансового забезпечення бібліотеки).

Контроль якості – це моніторинг результатів діяльності бібліотеки. Інструменти, які використовуються в процесі контролю: проведення соціологічних досліджень в середовищах реальних і потенційних користувачів; збір статистичних даних про результати інформаційно-бібліографічного обслуговування; внутрішній аудит; вивчення організації внутрішніх процесів, оцінка сильних і слабких сторін, можливостей та ризиків; виявлення потреб у підвищенні кваліфікації та перепідготовки персоналу з метою забезпечення необхідного рівня компетентності; документальне оформлення системи контролю якості обслуговування.

Оцінка якості – це визначення відповідності запланованих та отриманих результатів діяльності бібліотеки відповідно до її місії та поставлених цілей. Оцінка якості передбачає: аналіз результатів соціологічних досліджень, аналіз статистичних даних та нормативно-регламентуючої документації, аналіз системи обслуговування користувачів, системи підвищення кваліфікації та підготовки кадрів.

Підвищення якості – це поєднання показників діяльності бібліотеки, а саме: оптимізація внутрішніх процесів; підтримка і впровадження ефективних інновацій за допомогою змін у технологіях, в процесах, в самій бібліотеці; залучення персоналу в процес оцінювання обслуговування, виявлення проблемних питань та участі у заходах, спрямованих на підвищення якості послуг; навчання персоналу та підвищення кваліфікаційних вимог до бібліотечних фахівців; інші дії, спрямовані на підвищення задоволеності користувачів.

В Україні діють міжнародні стандарти з питань якості та системи менеджменту якості серії ISO (ISO 9000 та ISO 14000). Вони містять норми і рекомендації, спрямовані на впровадження системи менеджменту якості з подальшим успішним функціонуванням

установи. Завдяки діяльності на основі стандартів родини ISO бібліотека може вірно організувати робочі процеси, підвищити якість послуг, одночасно зменшивши витрати часу, підвищити кількісні та якісні показники своєї діяльності.

Думка, що успіх установи в більшій мірі залежить від достатку матеріальних, людських чи інших ресурсів, – є найбільшою помилкою. Велика кількість ресурсів не є найголовнішим фактором успішної діяльності. Різноманітність і складність завдань, які необхідно вирішувати, пред'являють підвищені вимоги до рівня спеціальних знань і умінь працівників, тому персонал є головним ресурсом у системі якості. Відповідний рівень знань й умінь досягається насамперед відповідною підготовкою.

Підготовка персоналу у сфері якості – це діяльність керівництва бібліотеки із забезпечення готовності персоналу до виконання робіт відповідно до вимог системи якості. Вона здійснюється на основі принципів загальності, обов'язковості, безперервності та ієрархічної послідовності. Стосовно персоналу в системі менеджменту якості треба зазначити, що керівник (директор) координує роботу своїх співробітників та спрямовує її у вірному напрямі. Керівник здійснює мотиваційний розвиток персоналу, прагне максимально використовувати здібності працівників і активно залучати їх до вирішення поставлених завдань, спільно з усіма зацікавленими сторонами вдосконалюючи роботу бібліотеки.

При цьому треба зазначити, що зміни мають бути планомірні, поступові й потребують певного часу. Оскільки до процесу забезпечення якості має бути залучений весь персонал організації, при цьому кожен працівник повинен бути відповідальним у своїй сфері якості. Різкі зміни в цьому випадку не прийнятні, тому що у підході до проблеми впровадження стандартів ДСТУ ISO 9000 переважає швидше не організаційно-методичний, а психологічний аспект. А в тих випадках, коли йдеться про психологію, будь-яка поспішність не тільки не бажана, а може бути й небезпечною.

Цікавий досвід залучення персоналу до діяльності з забезпечення якості, а також орієнтація системи на задоволення потреб споживачів має бібліотека Національного авіаційного університету, де було організовано навчання у формі «Школи менеджменту якості». Цікаву форму роботи з колективом має Вищий державний навчальний заклад України «Буковинський державний медичний університет». З метою залучення і мотивації персоналу, заохочення особистого розвитку проводились заходи щодо введення відповідних систем визнання і заохочення, які ґрунтуються на індивідуальних оцінках досягнень людей. Розроблялися критерії оцінювання діяльності за рейтинговою системою,

де чітко і прозоро враховувалися і види роботи, і ініціативи, і ідеї. В багатьох бібліотеках вищих навчальних закладів теж накопичений певний досвід впровадження системи менеджменту якості.

Досвід колег свідчить про те, що впровадження системи якості допомагає бібліотеці підвищити рівень обслуговування та задоволеності користувачів, досягти оптимізації роботи бібліотеки та забезпечити високу якість інформаційно-бібліотечного обслуговування, прозорості процесів, налагодження системи постійного навчання бібліотечних працівників новітнім методам та формам роботи, прийняття ефективних рішень в управлінні бібліотекою.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вахнован, В. Ю. Впровадження системи менеджменту якості в практику роботи Науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету / В. Ю. Вахнован, О. П. Шкурко // Вісник Книжкової палати. – 2009. – № 4. – С. 10–13.
2. Ткаченко, Т. П. Засади формування системи якості бібліотеки / Т. П. Ткаченко // Вісник Харківської державної академії культури. – Харків, 2012. – Вип. 37. – С. 120–128.
3. Хитик, В. І. Рейтингова система оцінювання роботи працівників бібліотеки як складова оцінювання інформаційно-бібліотечної діяльності [Електронний ресурс] / В. І. Хитик ; ВНЗ України «Буковин. держ. мед. ун-т». – Режим доступу: <http://repo.knmu.edu.ua/handle/123456789/9910>. – Назва з екрана.
4. Шаповал, М. І. Менеджмент якості [Електронний ресурс] : навч. посіб. / М. І. Шаповал. – Київ, 2007. – 471 с. – Режим доступу: <http://www.info-library.com.ua/books-book-178.html>. – Назва з екрана.

**Винокурова С. Г.**

Киевский национальный университет культуры и искусств, Научная библиотека

#### **МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ**

*Статья посвящена вопросам менеджмента качества в библиотечной деятельности, уделено внимание работе с персоналом в ходе приобретения опыта внедрения менеджмента качества в учебных заведениях Украины. Освещено влияние внедрения системы менеджмента качества на результаты деятельности библиотеки.*

*Ключевые слова: библиотека, менеджмент, качество, маркетинг, стандарты, качество услуг.*

**Vynokurova S. H.**

Kyiv National University of Culture and Arts, Scientific Library

**MANAGEMENT OF QUALITY AT THE UNIVERSITY LIBRARY**

*The article is devoted to issues of quality management in library activities, paid attention to HR in the acquisition of experience implementing quality management in educational institutions of Ukraine. The influence of the introduction of quality management on the performance of the library.*

*Keywords: library, management, quality, marketing, standards, quality service.*