Подобранная по предварительному заказу литература хранится на пункте выдачи трое суток.

В процессе выполнения заказа статус документа, который готовится к выдаче, меняется. И читатель также при помощи электронной карточки может проследить состояние своего дистанционного заказа.

Существуют ситуации, при которых выполнение дистанционного заказа невозможно: если все экземпляры книги выданы или электронная карточка читателя заблокирована (например, читатель является должником или отчисленным студентом).

В завершении можно отметить, что web–технологии активно используются нашей библиотекой и это позволяет постоянно расширять спектр услуг для всех категорий читателей. Мы прикладываем усилия для того, чтобы библиотеку перестали рассматривать как помещение, в котором пылятся издания. Социологические опросы студентов и аспирантов, проводимые нашей библиотекой и психологической службой ХНУРЭ, показывают, что большинство молодежи (от 60 до 75%) хотят иметь возможность работать в библиотеке с компьютером, читать электронные книги, смотреть видеофильмы, т.е использовать различные новые форматы предоставления информации. Следовательно, действительно назрела необходимость изменения роли библиотеки. Библиотека ВУЗа должна превратиться в автоматизированный информационный и коммуникативный центр, в котором обслуживают пользователей в локальном и сетевом режимах, постоянно внедряют новые информационные технологии, создают собственные базы данных и комплексы автоматизированных услуг.

УДК 021.6

Грищенко Тамара Борисівна, директор наукової бібліотеки;
Влащенко Людмила Гергіївна, заступник директора бібліотеки;
Нікітенко Олександр Миколайович, доцент кафедри МВТ;
Харківський національний університет радіоелектроніки;
Тел.: 702-14-88; 702-10-73; 702-13-31;
E-mail: librarydirector@kture.kharkov.ua; alisa@kture.kharkov.ua;
nikon@kture.kharkov.ua

ЧИ ВАРТО ВПРОВАДЖУВАТИ СИСТЕМУ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В РОБОТУ БІБЛІОТЕКИ?

Більшість бібліотек країни стоїть перед вибором або лише розпочинають впроваджувати систему менеджменту якості. І зрозуміло перед ними стоїть питання чи варто впроваджувати цю систему в роботу бібліотеки і яким чином пояснити цю необхідність керівництву?

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.

В умовах ринкової економіки зростає актуальність впровадження менеджменту якості в бібліотеки з метою забезпечення високого рівня якості продуктів і послуг, яке може повністю задовольнити всі запити сучасних читачів. Якість інформаційних продуктів і послуг, що надаються сучасними бібліотеками, є вагомою складовою, що визначає конкурентоспроможність даних інформаційних центрів. Без забезпечення високої та стабільної якості, що відповідає потребам читачів, неможливо займати лідируючі позиції на інформаційному ринку.

Роботу щодо підвищення якості продукції та послуг, необхідно здійснювати за допомогою впровадження основних положень концепції Загального управління якістю в діяльність бібліотек.

Щодо бібліотек загальний менеджмент якості (TQM) є підходом до управління бібліотекою, спрямований на якість і базований на участі всіх бібліотечних працівників у задоволенні потреб читачів і суспільства в інформаційних та культурно-освітніх ресурсах бібліотек.

Створення моделі ділового вдосконалення бібліотеки на основі стандартів серії ISO 9000, стандартизація бібліотечних процесів надають можливість скласти уявлення про бібліотеку як про інформаційну культурно-просвітницьку установу; користуватися порівнянними одиницями обліку бібліотечної роботи для оцінки стану і прогнозу розвитку бібліотечної справи; керуватися єдиними правилами, технологіями, формами створення бібліотечних ресурсів.

Робота бібліотек, в яких впроваджується система менеджменту якості, свідчить про те, що цей процес здійснюється в основному не системно, а частіше на рівні здорового глузду, шляхом пристосування до конкретних умов діяльності запозиченого ззовні досвіду та окремих наукових розробок. А тому здійснюється здебільшого не ефективно. Основною причиною цього є нерозробленість в бібліотекознавстві методологічних, теоретичних і технологічних основ менеджменту якості в сучасних соціально-економічних умовах.

Для вирішення цієї проблеми необхідно піднімати рівень професійного розвитку бібліотечних працівників шляхом проведення тренінгів, дистанційного навчання, самоосвіти в області менеджменту якості, використання такого методу навчання, як коучінг в практиці роботи бібліотек.

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.

Якість в роботі бібліотеки варто застосовувати з таких причин:

по–перше, оптимізація робочих процесів; по-друге, через систему менеджменту якості складають враження про ефективність роботи бібліотеки.

Однак, рівень якості не може бути визначений раз і назавжди. Він постійно оновлюється при виконанні будь–якого виду діяльності всім персоналом бібліотеки без виключення.

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 ВНЗ 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.

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.

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, способам та формам надання інформації.

Для впровадження системи менеджменту якості бібліотека повинна:

- ідентифікувати процеси, які є необхідними для системи менеджменту якості;
- встановити послідовність і взаємодію цих процесів;
- визначити критерії і методи забезпечення ефективної роботи й керування цими процесами;
- забезпечувати готовність інформації, що є необхідною для підтримки роботи й контролювання цих процесів;
- вимірювати, контролювати й аналізувати ці процеси, й здійснювати заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів і постійного поліпшення.

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.

Структура системи менеджменту якості містить такі елементи: планування якості, керування якістю, забезпечення якості, контроль якості, поліпшення якості, що наведено на рисунку.

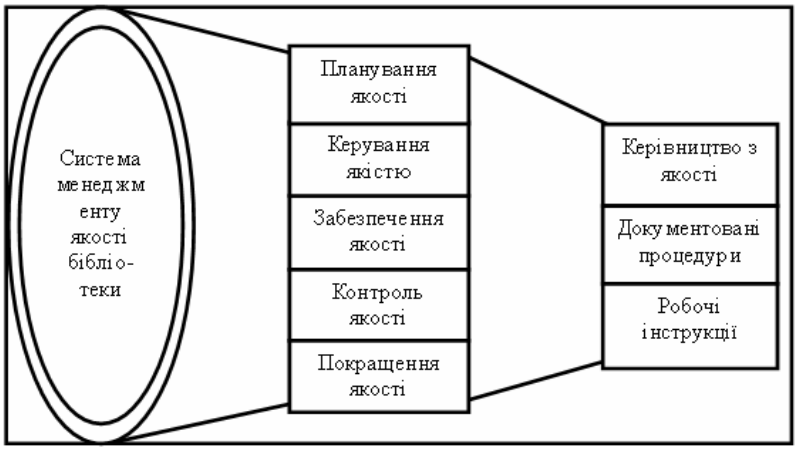

Рисунок – Структура системи менеджменту якості.

УДК 316.776.23:025.5

Жукова Валерия Павловна,
кандидат наук по социальным коммуникациям
ст. преподаватель каф. библиотековедения и социальных коммуникаций
Харьковской государственной академии культуры,
и. о. президента АСИБТ
почт. адреса: ХДАК, Бурсацкий спуск, 4, м. Харьков, 61057, Украина
конт. тел.: 337-34-55

ДЕЗИНФОРМАЦИЯ В ИНФОРМАЦИОННО-КОМУНИКАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕКИ

Состояние и развитие общества на современном этапе характеризуется возросшим влиянием средств коммуникации и информационно-коммуникационных технологий во всех сферах жизнедеятельности общества. Решающее значение в современном обществе приобретают процессы, происходящие в информационно-коммуникационной среде.

Библиотека как социальный институт реализует в обществе целый ряд социальных функций по оперативному обеспечению информацией общества в системе социальных коммуникаций. Повсеместное распространение персональных компьютеров, лазерной и оптической техники, подключение к глобальной сети Интернет позволяют пользователю получать в нужное время в полном объеме всю необходимую информацию для реализации своих профессиональных, образовательных, культурных и бытовых потребностей, что составляет сегодня конкуренцию информационно-библиотечному обслуживанию. Информация – постоянно обновляемые теоретические знания и различного рода сведения, в том числе практические навыки людей. Это – новый ресурс, единственный продукт не убывающий, а растущий со временем.