

Олексій Ткаченко,

директор наукової бібліотеки НУБіП України, канд. техн. наук

Тетяна Кішак,

заст. директора наукової бібліотеки НУБіП України, канд. с.-г. наук

РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ БІБЛІОТЕКИ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ У ВПРОВАДЖЕННІ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

Розглядається проблематика впровадження системи менеджменту якості з урахуванням специфіки інформаційних ресурсів в науковій бібліотеці Національного університету біоресурсів і природокористування України.

Ключові слова: інформаційні ресурси, система, управління, якість, бібліотека, університет.

Одним із дієвих шляхів підвищення ефективності освітньої діяльності, зокрема, в контексті вимог Європейських стандартів та рекомендацій для внутрішньої гарантії якості вищих навчальних закладів, є впровадження системи повного управління якістю (TQM), що є основою міжнародних стандартів ISO серії 9000. Сьогодні більше мільйона організацій у всьому світі впровадили систему менеджменту якості (СМЯ) моделі ISO 9001:2000. Це підтверджує необхідність та загальний позитивний вплив СМЯ на конкурентоспроможність продукції і послуг. Вищі навчальні заклади, як заклади, що надають освітні послуги, повинні прагнути до світових зразків менеджменту якості, що дасть змогу підняти рівень якості освіти. Використання СМЯ в усіх сферах виробництва та сферах надання послуг на сьогодні є головним пріоритетом виживання і розвитку підприємств в умовах ринкової економіки будь-якої країни.

Наукова бібліотека займає особливе місце в структурі кожного університету, оскільки є джерелом інформаційного забезпечення всього навчального процесу, наукової та інноваційної діяльності, а також культурним і духовним осередком. Структура інформаційних ресурсів сучасної бібліотеки з кожним роком змінюється на користь електронного формату та доступу з мережі Інтернет. Це обумовлює виникнення нових підпроцесів та необхідність їх документування відповідно до стандартів управління якістю.

На сьогодні вступом до ключових стандартів серії 9000 є стандарт ISO 9000:2005 (вітчизняний аналог ДСТУ ISO 9000:2007). В основі стандарту є вісім принципів управління якістю:

- ✓ орієнтація на споживача;
- ✓ лідерство;
- ✓ залучення працівників;
- ✓ процесний підхід;
- ✓ системний підхід до управління;
- ✓ постійне поліпшення;
- ✓ прийняття рішень на підставі фактів;
- ✓ взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Стандарт ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник» включає розділи: «Сфера застосування», «Основні положення систем управління якістю», «Терміни та визначення понять».

Стандарт ISO 9000:2008 (вітчизняний аналог ДСТУ ISO 9001:2009) визначає вимоги до систем управління якістю. Стандарт може використовуватись як самою організацією, так і органами сертифікації систем якості для оцінювання спроможності організації задовольняти вимоги стандартів, споживачів, а також вимоги самої організації. Стандарт ДСТУ ISO 9001:2009 «Система управління якістю. Вимоги» є єдиним із серії ISO 9000, придатним для цілей сертифікації.

Значна роль у цій системі відводиться бібліотекам вищих навчальних закладів як важливому і обов'язковому компоненту освіти. Саме вони є тією складовою університетів, яка забезпечує доступ до цінних науково-освітніх ресурсів, і як наслідок – сприяння підвищенню якості освіти та конкурентоспроможності студентів на світовому ринку праці [1].

На сьогодні до теорії загального управління якістю звертається значна кількість бібліотек: вузівські, медичні, обласні універсальні. Деяким із них вдалось підтвердити якість своєї продукції і послуг сертифікатами на відповідність ГОСТ ІСО 9001-2001 і 9001-2008 [2].

В науковій бібліотеці Національного університету біоресурсів і природокористування України накопичено досвід впровадження СМЯ.

У червні 2009 року на підставі рішення вченої ради університету та за наказом ректора створено навчально-науково-виробничий центр міжнародної стандартизації аграрних і природоохоронних технологій, сировини та готової продукції. Цей центр створений був з метою більш ефективної реалізації статутних завдань університету, впровадження системи менеджменту якості в університеті, забезпечення нормативно-технічною документацією структурних та відокремлених підрозділів університету, надання навчальних і консультаційних послуг в галузі управління якістю, стандартизації і сертифікації. При центрі створено відділ управління якістю.

Мета діяльності відділу – координація діяльності з розробки, впровадження та підтримки функціонування системи менеджменту якості в НУБіП України.

Основними завданнями відділу управління якістю є:

- ✓ координація та інформаційно-методичний супровід управління документами СМЯ на всіх етапах їх життєвого циклу;
- ✓ організація і контроль управління записами про якість у структурних підрозділах університету;
- ✓ організація та проведення внутрішніх перевірок (аудитів) СМЯ;
- ✓ забезпечення достовірних даних про результативність та ефективності робочих процесів СМЯ університету, необхідних для самооцінки та аналізу з боку керівництва;
- ✓ забезпечення своєчасного прийняття керівництвом університету коригувальних та попереджувальних дій, необхідних для усунення (попередження) невідповідностей в організації процесів університету і якості надаваних ним науково-освітніх послуг;
- ✓ систематичний моніторинг якості персоналу, задіяного в робочих процесах університету на основі рейтингової оцінки;
- ✓ ведення робіт з СМЯ університету;
- ✓ інформаційно-консультативне забезпечення потреб сільсько-господарських підприємств;
- ✓ організація надання платних консультаційних, інформаційних та інших видів послуг в галузі менеджменту якості.

У березні 2010 р. вийшов наказ ректора про розробку, впровадження та сертифікацію системи менеджменту якості в НУБіП України. Розробка та впровадження СМЯ неможливі без активного залучення всього колективу університету. Саме тому в травні 2010 р. була створена робоча група, яка пройшла навчання та впродовж літа активно працювала – вивчала досвід міжнародних університетів, визначала процеси НУБіП України, відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008 та стандартів Європейської асоціації гарантії якості у вищій освіті, аналізувала їх теперішній стан.

Ця інформація, кращі практики управління університетами стали основою для проектування системи менеджменту якості НУБіП України – більше сорока процесів освітньої та наукової діяльності, ресурсного забезпечення, вимірювання та покращення. Усі документовані процедури з менеджменту якості були розділені на документи 1-го рівня («Політика в сфері якості», «Цілі в сфері якості», «Настанови з якості») та документи 2-го і 3-го рівня – стандарти по управлінню окремими процесами

(«Стратегічне планування та управління університетом», «Управління документацією СМЯ», «Моніторинг, вимірювання та аналіз процесів» та ін.). Протягом 2010-го та на початку 2011 року члени робочої групи розробляли документовані процедури – внутрішні регламентні документи, які визначали порядок управління університетом відповідно до вимог міжнародних стандартів.

Окремим наказом ректора було затверджено списки уповноважених осіб з якості в структурних підрозділах НУБіП України. Для них працівники відділу управління якістю проводили дводенні навчальні семінари «Система менеджменту якості в НУБіП України».

Основним процесом бібліотеки, який відображено у документованій процедурі, є управління інформаційними ресурсами. Цей комплекс процесів охоплює всі етапи руху книги та інформаційного обслуговування користувачів.

Особливістю роботи наукової бібліотеки є поєднання різнорідних ресурсів та їх інтеграція в ресурси загальноуніверситетські.

Узагальнена структура ресурсів бібліотеки НУБіП України

Друквані документи	Електронні видання (на оптичних носіях)	Мережні ресурси
Навчальна та методична література	Навчальні посібники	Сайт бібліотеки та розділ бібліотеки на порталі університету
Наукова література	Мультимедійні видання та ПЗ, розроблене працівниками	Електронний каталог
Періодичні видання	Бібліографічні бази	База бібліографічних покажчиків і списків
Художня література		Інституційний репозитарій
Література FAO*	CD/DVD, які надходять з літературою FAO	Портал Agroweb Ukraine
	IMARK "Управління електронними документами"***	Порталі AGORA, URAN***

* FAO – Food and Agricultural Organization of the UN, підрозділ ООН з питань продовольства та сільськогосподарства;

** IMARK "Управление електронними документами" – дистанційний курс FAO, створений працівниками НУБіП України на базі аналогічного англійського курсу;

*** AGORA – Access to Global Online Research in Agriculture, портал колективного доступу до наукових публікацій природничого, аграрного, природоохоронного та суміжних напрямів;

URAN – Українська науково-освітня телекомунікаційна мережа, портал колективного доступу до наукових публікацій українських наукових і вищих навчальних закладів та наукових публікацій світу.

Нааявність такого спектру інформаційних ресурсів та їх територіальний розподіл по філіям бібліотеки визначають специфіку її діяльності, організаційну структуру та особливості бібліотечних процесів. Це, у свою чергу, відображається у документованій процедурі СМЯ.

Відповідно до ролі, яка відводиться, враховуючи постійне розширення функціональних обов'язків та зростання ролі електронних ресурсів, наукова бібліотека НУБіП України поступово рухається у напрямку перетворення її на потужний інформаційний центр університету. Так, крім традиційних бібліотечних та бібліографічних баз, до сфери її відповідальності віднесено наповнення окремих розділів інституційного репозитарію, формування бази повнотекстових електронних документів, надання доступу до наукових публікацій провідних наукових журналів, інформаційний супровід та наповнення кількох веб-порталів, у т. ч. англійською мовою тощо.

Підтримка інформаційних ресурсів вимагає чіткої регламентації обов'язків, які покладено на бібліотечних працівників. Це відображається в нормативній документації (положення, технологічні та посадові інструкції, та ін.), а також є основою відповідних розділів документованої процедури.

У процесі написання документованої процедури «Управління інформаційними ресурсами наукової бібліотеки» виникло ряд питань, пов'язаних насамперед із необхідністю детального опису усіх процесів, що відбуваються в бібліотеці, з їх плануванням, управлінням, контролем, усуненням недоліків. Максимальне сприяння в усуненні проблемних моментів було отримано з боку відділу управління якістю університету.

Загалом структура документованої процедури системи менеджменту якості складається з таких розділів:

1. Призначення та сфера застосування.
2. Мета.
3. Відповідальність.
4. Терміни, позначення та скорочення.
5. Ресурсне забезпечення процесу.
6. Опис процесу.
 - 6.1. Загальні положення.
 - 6.2. Управління інформаційними ресурсами НБ НУБіП України.
 - 6.3. Схематичне зображення процесу.
7. Моніторинг і контроль процесу.
8. Оцінка результативності процесу.
9. Нормативні посилання.
10. Взаємозв'язки процесу.
 - 10.1. Входи процесу.
 - 10.2. Виходи процесу.
11. Додатки.

У першому розділі – «Призначення та сфера застосування» –

визначається порядок робіт, який описано в даній документованій процедурі. Тут вказуються міжнародні стандарти (ISO 9001:2008 та ДСТУ ISO 9001:2009), у відповідності до яких була написана документована процедура.

У розділі 2 було визначено основну мету та ключових учасників процесу, у розділі 3 – відповідальну посадову особу за даний процес.

У розділі «Терміни, позначення та скорочення» здійснюється опис термінів, позначень та скорочень, що використовуються у даній документованій процедурі у відповідності з ISO 9000:2005 та ДСТУ ISO 9000:2007.

Важливою умовою написання документованої процедури є застосовування процесного підходу, коли функціонування організації розглядається як мережа взаємопов'язаних і взаємодіючих процесів. Саме тому у п'ятому розділі «Ресурсне забезпечення процесу» вказано інші університетські процеси (вид ресурсу, відповідальний за надання, правила надання), що забезпечують роботу наукової бібліотеки.

Написання шостого розділу («Опис процесу») об'єктивно виявилось найбільш трудомістким, оскільки він містить детальний опис усіх процесів бібліотечної роботи:

- ✓ планування робіт;
- ✓ замовлення документів, обладнання, матеріалів;
- ✓ отримання документів та їх облік;
- ✓ бібліотечна обробка документів;
- ✓ передача документів фондоутримувачам;
- ✓ проведення масових заходів, книжкових виставок, занять з інформаційної культури;
- ✓ обслуговування читачів;
- ✓ списання документів.

При описі цих процесів потрібно вказувати конкретну посадову особу, що відповідає за виконання кожного окремого процесу, терміни виконання, а також посилання на діючі нормативні документи (технологічні інструкції, методики, правила проведення), у відповідності до яких виконується процес. Окремо зазначено так звані форми записів, що використовуються в процесі роботи бібліотечними працівниками. Це, наприклад, таблиця замовлення літератури від кафедр, акт про приймання до наукової бібліотеки документів взамін загублених та багато інших. Зразки цих форм наведено у розділі «Додатки».

Для наочності і відповідно до загальноприйнятого синтаксису було розроблено блок-схему, яка доповнена примітками про супроводжувальні

форми, нормативні документи та про відповідальних за кожен процес.

Розділ «Моніторинг і контроль процесу» подано у вигляді таблиці, де вказано: виконавця, періодичність контролю, об'єкт контролю, контролюючі параметри (характеристики) та методи і джерела даних для контролю.

Оцінка результативності процесу здійснюється згідно з документованою процедурою СМЯ «Моніторинг, вимірювання та аналіз процесів».

У дев'ятому розділі «Нормативні посилання», крім нормативних бібліотечних документів (технологічні інструкції, методика, правила проведення), вказуються міжнародні стандарти, згідно яких розроблялася документована процедура, а також назви інших документованих процедур СМЯ, взаємопов'язаних з даною.

Взаємозв'язки процесу відображено у вигляді двох окремих підпунктів:

✓ входи процесу, тобто які саме ресурси надходять до наукової бібліотеки (наукова і художня література, видаткові накладні і т. д.);

✓ виходи процесу (річні звіти).

У додатках наведено зразки форм документів, що використовуються працівниками наукової бібліотеки в процесі своєї роботи.

Завершену документовану процедуру необхідно перевірити на дотримання необхідних вимог згідно з ISO 9001:2008 та ДСТУ ISO 9001:2009. Ця робота здійснюється відділом управління якістю. Після редагування, документовану процедуру розглянуто на ректораті та затверджено керівництвом університету.

Імплементация СМЯ, у т. ч. на рівні підрозділу, наприклад, бібліотеки, крім розроблення документованої процедури, вимагає здійснення кількох наступних кроків. По-перше, необхідно забезпечити доступ до розроблених документів, зокрема, форм, які використовуються різними підрозділами. Один і той же документ для одного процесу (чи підрозділу) є вхідним, а для іншого – вихідним. По-друге, необхідно забезпечити навчання персоналу, як керівництва та відповідальних за СМЯ, так і інших працівників уже після затвердження процедури. По-третє, життєвий цикл СМЯ передбачає його постійну підтримку, контроль за виконанням і вдосконалення.

Для забезпечення вільного доступу співробітникам університету до зареєстрованих і затверджених документованих процедур СМЯ, а також іншої необхідної інформації (стандарти ISO 9001:2008, розклад проведення семінарів, списки уповноважених осіб з якості і т. д.) було створено сайт СМЯ НУБіП України [3]. Вміст сайту призначений для внутрішнього використання і покликаний забезпечити всіх причетних до здійснення

описаних у процедурі процесів необхідною інформацією про конкретні види діяльності, контактні особи (посади), терміни, підрозділи для передачі вихідних документів тощо.

Підтримка та постійне покращення результативності роботи організації є одним з основних етапів життєвого циклу СМЯ та включає в себе проведення внутрішніх та зовнішніх аудитів. Аудит – систематична перевірка системи менеджменту якості з наступним аналізом відповідності діяльності організації (в нашому випадку – бібліотеки) в галузі якості запланованим заходам та поставленій меті. Аудит, як складова частина СМЯ, є інструментом безперервного покращення якості. За результатами аудиту визначають слабкі місця, проводять коригувальні дії, контролюють дієвість проведених раніше заходів. Вдосконалення роботи бібліотеки неможливе без періодичного аналізу фактичного стану роботи з якості та її результатів.

Впровадження системи менеджменту якості в роботу наукової бібліотеки НУБіП України підвищило рівень інформаційно-бібліографічного обслуговування користувачів, сприяло оптимізації роботи бібліотеки, допомогло налагодити систему навчання бібліотечних працівників, здійснювати оперативний облік і контроль за діяльністю структурних підрозділів, приймати ефективні управлінські рішення.

Враховуючи постійний розвиток, комп'ютеризацію бібліотечних процесів та зміну парадигми бібліотечної роботи, можна стверджувати, що наступна редакція документованої процедури «Управління інформаційними ресурсами наукової бібліотеки» міститиме ряд змін і доповнень.

Список використаних джерел

1. Вахнован В. Впровадження системи менеджменту якості в практику роботи Науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету / В. Вахнован, О. Шкапо // Вісник книжкової палати. – 2009. – № 4. – С. 10–14.

2. Дрешер Ю. Н. Разработка и формирование системы управления качеством в Республиканском медицинском библиотечно-информационном центре Татарстана / Ю. Н. Дрешер // Библиотековедение. – 2011. – № 1. – С. 36–41.

3. Система менеджменту якості НУБіП України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://qms.nubip.edu.ua/> – Назва з екрану.