

- Сковороди»/ О. Шкира //Наукові праці ДПНБУ ім. В.О.Сухомлинського. Вип. 3.- К.,2012.- С. 268-283.
8. Шкира О. Просторова модель бібліотеки вишу/ О. Шкира//Бібл. вісн.-2011.-№5.- С.43-47.
  9. Шкира О. Смена образовательной парадигмы: вузовская библиотека как среда формирования личности студента/ О. Шкира//Библ. дело.-2010.-№19.-С.33-35.
  10. Шкира О. Університетська бібліотека - центр інформаційної підтримки інноваційної підтримки педагогічних технологій /О.Шкира // Інноваційні педагогічні технології.: теорія та практика використання у вищій школі.-К..2008.- С.94-113.
  11. Шрайберг Я. Роль бібліотеки у забезпеченні доступу до інформації та знань в інформаційному віці / Я. Шрайберг // Вища освіта.- 2007 -№3.- С.65-79.

## **ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-БІБЛІОГРАФІЧНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ НТБ НАУ В УМОВАХ ВПРОВАДЖЕННЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ СМЯ**

**Шкурко О.П.**

Науково-технічна бібліотека  
Національного авіаційного університету (м. Київ)

Стаття присвячена питанням застосування системи менеджменту якості в Науково-технічній бібліотеці Національного авіаційного університету для управління діяльністю. Розглядаються особливості управління інформаційно-бібліографічними послугами при постійному удосконаленні роботи НТБ. Приділяється увага самооцінюванню та постійному удосконаленню діяльності .

**Ключові слова:** система менеджменту якості, управління, зворотній зв'язок, самооцінювання, інформаційно-бібліографічна діяльність, удосконалення, аналіз діяльності.

Закон України «Про вищу освіту» визначає стратегічні напрями діяльності наукових бібліотек вищих навчальних закладів. Серед них особливо слід виокремити якість діяльності ВНЗ. Якість освітньої діяльності - це рівень організації освітнього

процесу у вищому навчальному закладі, що відповідає стандартам вищої освіти, забезпечує здобуття особами якісної вищої освіти та сприяє створенню нових знань. В розділ Закону «Забезпечення якості вищої освіти» засвідчує створення системи забезпечення якості вищої освіти, яка складається з системи забезпечення ВНЗ якості освітньої діяльності та якості вищої освіти (системи внутрішнього забезпечення якості вищої освіти у ВНЗ), системи зовнішнього забезпечення якості освітньої діяльності ВНЗ та якості вищої освіти, системи забезпечення якості діяльності Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти і незалежних установ оцінювання та забезпечення якості вищої освіти [1]. Таким чином, обов'язковою умовою стандартів вищої освіти є наявність системи забезпечення якості вищої освіти.

Наукова бібліотека є важливим складником ВНЗ, що визначає стабільність роботи, спрямовує зміст і якість навчання студентів, проведення наукових досліджень. На забезпечення інформаційних потреб користувачів спрямована інформаційно-бібліографічна діяльність бібліотеки ВНЗ, при цьому управлінська діяльність бібліотеки є особливо актуальною при впровадженні та удосконаленні системи менеджменту якості (СМЯ), визначального чинника підвищення рівня функціонування та розвитку. Саме тому проблема управління діяльністю бібліотеки в сучасних умовах є актуальною й потребує відповідного теоретичного осмислення та практичного опанування.

Проблеми управління бібліотекою досліджували українські та зарубіжні вчені А. Галлімор, Е. Грайфер, З. Злотникова, В. Ільганаєва, М. Карташов, Е. Кузьміна, Н. Кушнарєнко, П. Отле, Л. Петрова, Т. Прокошева, М. Слободяник, Ю. Столяров, Н. Тюліна, Е. Фенелонов, В. Ярощук, та ін.

Теоретичним та практичним аспектам системи менеджменту якості, моніторингу та вимірюванням якості приділили увагу такі дослідники, як Ю. Ахмадова, П. Бокхорст, В. Влащенко, Т. Грищенко, Л. Дубровіна, І. Карпова, О. Картава, А. Клепиков, В. Ключев, О. Нікитенко, Л. Онищук, Р. Полл, Н. Размарілова, П. Розвіта, В. Ропотан, В. Рябов, С. Симаковська, І. Сулова, М. Терехова, В. Удотова, Н. Чупрікова, О. Ястребова та ін.

Завдяки їхнім працям накопичено цінну інформацію стосовно теоретичних засад та практичного застосування управління діяльністю наукової бібліотеки. Проте практичний аспект безпосереднього застосування системи менеджменту якості в управлінні науковою бібліотекою в Україні досі залишається недостатньо дослідженою проблемою, яка потребує ґрунтовних вивчень.

Саме тому актуальним є досвід Науково-технічної бібліотеки (НТБ) Національного авіаційного університету (НАУ) щодо розробки, впровадження та удосконалення СМЯ

[2,3]. НАУ в 2008 р. отримав від міжнародної організації Бюро Верітас сертифікат відповідності СМЯ вимогам міжнародного стандарту ISO 9001. Для постійного поліпшення своєї діяльності дирекція аналізує роботу НТБ, щорічно визначає цілі з якості, контролює їх досягнення відповідно плану з якості, використовує результати аудитів, проводячи запобіжні та коригувальні дії, визначає задоволеність споживачів, контролює поетапне виконання планових завдань на засіданнях Ради дирекції, за допомогою Моніторингу інформаційної та довідково-бібліографічної діяльності НТБ [4].

На етапах впровадження та удосконалення СМЯ важливе значення має самооцінювання діяльності. Як відомо, самооцінювання організації полягає у всебічному та систематичному критичному аналізуванні діяльності організації та її результатів стосовно системи управління якістю чи моделі досконалості. Самооцінювання може давати загальне уявлення про показники діяльності організації і ступінь довершеності системи управління якістю. Воно також може сприяти виявленню в межах організації сфер, які потребують поліпшення, та визначення пріоритетів [5]. В 2013 р. сектор менеджменту якості університету попросив надати дані щодо самооцінювання бібліотеки для додавання у університетське оцінювання діяльності, саме з того часу НТБ НАУ почала займатися цією діяльністю та додала розділи звіту за календарний рік: «Самооцінювання діяльності», «Аналіз діяльності», «Висновки».

Щорічно наприкінці року в НТБ НАУ керівники підрозділів визначають відсоток виконання планів, (якщо відсоток менше 95 – розробляють коригувальні або запобіжні дії в разі необхідності), порівнюють показники діяльності з відповідними у Типових нормах часу на основні процеси бібліотечної роботи, затверджених наказом Міністерства культури і туризму України від 29.12.2008р. №1631/0/16-08 «Про затвердження Типових норм часу на основні процеси бібліотечної роботи», з показниками інших бібліотек, а дирекція аналізує виконання планів підрозділів та загалом діяльність НТБ (зараз за 3 роки, плануємо за 5 років), визначає позитивні та негативні фактори у діяльності НТБ НАУ, проводить самооцінювання діяльності та робить висновки щодо діяльності НТБ.

Аспекти інформаційно-бібліографічної роботи НТБ можуть бути розглянуті у ракурсі самооцінки та аналізу діяльності НТБ за 2014 р. Зокрема, позитивними моментами є:

- розвиток репозитарію erNAU, котрий надає до робіт науковців НАУ постійний безкоштовний повнотекстовий доступ через Інтернет та Open Journal System, які є частиною загальної електронної колекції НТБ НАУ. Усі роботи, що зберігаються у цих системах та у фондах НТБ НАУ, індексуються такими провідними світовими пошуковими

та наукометричними системами як: Google Scholar, Digital Repository Infrastructure Vision for European Research, ROAR, Українським харвестром та ін. Рейтинг репозитарію НАУ покращився з 36 до 14 місця по Україні;

- розвиток Open Conference System, використання якої дозволяє значно збільшити цитування матеріалів конференцій та надає світове визнання конференцій зокрема та НАУ взагалі, відкритий доступ до матеріалів, що позитивно відображається на рейтингу Webometrics;

- для збільшення індексів цитованості та визнання у світі НАУ взагалі та науковців НАУ зокрема: створення проекту «Моніторинг публікаційної активності науковців НАУ», бібліографію наукових журналів НАУ експортовано до бібліографічних баз даних світу, НАУ має індекс Хірша 13 (раніше був 9), створено віджет Яндекс-новин НТБ НАУ;

- розвиток веб-сайту НТБ НАУ, який сприяє обслуговуванню користувачів на рівні сучасних вимог, збільшенню кількості подарованих книг сприяло створення рубрики сайту «Дарувальники», де визначено прізвище, посада та підрозділ, де працює дарувальник, крім того, там є світлини подарованих книжок;

- участь у міжнародних проектах обміну бібліографічною інформацією, серед яких: Європіана, РІНЦ, DOAJ, WorldSpan, DRIVER та ін., що сприяє підвищенню рейтингів НАУ у світі;

- рекласифікація видань, якою займаються лише декілька бібліотек м. Києва. У зв'язку із змінами і доповненнями до таблиць ББК та новими Таблицями ББК було повністю перероблено розділи Т4 – археологія, Т5 - етнографія, Ч4 – освіта, Ч60 – ЗМІ в паперових та електронних каталогах, змінено індекси на книжках у відділах зберігання;

- видавнича діяльність. За 2014 рік фахівцями НТБ були складені, видані, в т.ч. у електронній формі, 19 покажчиків та бюлетенів. Зокрема, анотований бібліографічний покажчик «Олександр Федорович Аксьонов» (до 85-річчя від дня народження О.Ф. Аксьонова - колишнього ректора НАУ та Міністра ЦА СРСР). Інститути, факультети, кафедри університету щомісяця одержували інформацію про нові надходження літератури до фонду бібліотеки з Інформаційних бюлетенів, крім того, повідомлення про них надсилались зареєстрованим читачам, а електронна форма бібліографічних покажчиків виставлялась на веб-сайті НТБ;

- покращення показника оперативності аналітичної обробки періодичних видань (одного з додатків Моніторингу). Середнє значення від отримання періодичних видань до закінчення їх обробки зменшилося з 29,5 днів (показник 2013 року) до 12,4 (показник 2014 року), що свідчить про професіоналізм і продуктивність праці співробітників;

- збільшення кількості оповіщень щодо проблем вищої школи та авіації керівництву НАУ, абонементам ДОК (13 співр. – 217 оповіщень, за планом – 5 співр. – 5 тем);

- виконання фактографічних довідок - 487 (за планом – 430), адресно-бібліографічних довідок – 3385 (за планом – 2900), тематичних довідок - 11584 ( 2013 р. - 9875), довідок на уточнення бібліографічних даних - 535 (за планом – 250) тощо.

Для аналізування діяльності з боку керівництва існує зворотній зв'язок з користувачами – обов'язкова умова визначення дирекцією результативності НТБ. Створено рубрики веб-сайту НТБ «Відгуки та пропозиції», «Форум», де читачі висловлюють пропозиції, оцінюють роботу конкретних співробітників. Регулярно проводяться опитування читачів щодо задоволеності послугами НТБ, існує книга скарг та пропозицій, скринька пропозицій. Дирекція постійно аналізує пропозиції читачів та повідомляє читачів про вжиті заходи на сайті та на інформаційних стендах в НТБ.

Але слід визнати і наявність негативних факторів у роботі НТБ. Серед них слід відзначити скорочення фінансування на придбання літератури, комп'ютерної техніки, застарілий комп'ютерний парк (віялові відключення електричної енергії вивели з ладу близько 20% комп'ютерного та мереженого обладнання бібліотеки), нестача коштів на поточний ремонт комп'ютерної техніки, відсутність фінансування бібліотечної техніки (пластикових та паперових карток, стрічок для штрих-кодування), необхідність перегляду показників діяльності бібліотек, упорядкування бібліотечних процесів та розрахунку норм часу на бібліотечні роботи й послуги, що виконуються в автоматизованому режимі тощо.

Висновки. Все вищезазначене свідчить про досить високий рівень нашої книгозбірні, яка, незважаючи на проблеми (в основному фінансового характеру), займає лідерське місце серед бібліотек ВНЗ м. Києва. Постійне проведення моніторингу основних робочих процесів в електронному вигляді суттєво полегшує аналіз діяльності, а звіти відділів НТБ свідчать про перевиконання норм на деякі процеси у порівнянні з Типовими нормами часу на основні процеси бібліотечної роботи завдяки ефективній праці, підвищенню продуктивності, впровадженню нових методів роботи. Практика свідчить, що СМЯ - дієвий організаційний механізм, котрий сприяє підвищенню ефективності управління бібліотеки, спрямований на безперервне поліпшення якості бібліотечно-інформаційних послуг, удосконалення процесів, забезпечує постійний моніторинг якості діяльності на основі об'єктивних показників стану якості, формує управлінську та комунікаційну культуру.

Перспективи. НТБ постійно бере участь у зовнішніх аудитах, ми і надалі будемо поліпшувати свою діяльність відповідно до вимог стандартів якості. Проект нового міжнародного стандарту якості ISO 9001 [6], який набуде чинності у 2015 році, удосконалений у порівнянні з попереднім ISO 9001:2008. Зокрема, він визначає ризик-орієнтований підхід: відсутні попереджувальні дії у розділі стандарту, тому що організація повинна визначити ризики та можливості, які необхідно адресувати, щоб гарантувати досягнення СМЯ запланованих результатів, попередити або зменшити небажані впливи, досягати постійного поліпшення. НТБ НАУ тільки почала розробляти цю тематику, планує поглибити свою роботу у цьому напрямку. Об'єктивно в Україні існує необхідність на курсах з підвищення кваліфікації та післядипломної освіти здійснювати підготовку фахівців до організації ефективної управлінської діяльності у сфері якості та доповнювати програму підвищення кваліфікації питаннями якості, ввести для студентів університетів культури предмет «система менеджменту якості бібліотек».

Система менеджменту якості допомагає організації поліпшити результативність її діяльності та є невід'ємною частиною ініціатив щодо сталого розвитку. Безперечно, вона обов'язково буде у всіх наших бібліотеках.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Закон України про вищу освіту від 01.07. 2014 р. № 1556-VII. – Голос України. – 6 серпня 2014 р. № 148(5898). – С. 9-19.
2. Вахнован В. Впровадження системи менеджменту якості в практику роботи Науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету / В. Вахнован, О. Шкурко // Вісн. Кн. палати. – 2009. - № 4. – С. 10-13.
3. Шкурко О.П. Інновації в бібліотеці. Впровадження системи менеджменту якості в НТБ / О.П. Шкурко // Наук. праці НБУВ. – 2010. – Вип. 28. – С. 30-40.
4. Шкурко О.П. Інформаційний моніторинг: можливості застосування в управлінні бібліотекою / О.П. Шкурко // Наук. праці НБУВ. – 2011. – Вип. 29. – С.58-66.
5. ISO 9000:2005. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. ДСТУ ISO 9000:2007. – Введ. з 01.01.2008 р. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с.
6. ISO/DIS 9001. Системы менеджмента качества. Требования. Проект международного стандарта [электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// sic.com.ua](http://sic.com.ua). – загл. с экрана. – 14.05.2015 р.