

РЕАЛІЗАЦІЯ БІБЛІОТЕКОЮ ОСНОВНОГО ПРИНЦИПУ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ: ОРІЄНТАЦІЯ НА КОРИСТУВАЧА

Ткаченко Т. П.

(Донецький національний університет економіки і торгівлі
ім. Михайла Туган-Барановського, м. Донецьк)

Інтеграція вищої освіти України в світовий освітній простір вимагає підвищення якості освіти, підготовки конкурентноспроможних фахівців, потрібних на світовому ринку праці. Тобто, вищий навчальний заклад повинен створювати споживачам своїх послуг такі умови, в результаті яких отримані знання, вміння і навички забезпечать їм конкурентність на ринку праці.

Сучасна система менеджменту якості під якістю розуміє управління всіма аспектами діяльності шляхом створення систем, які дозволяють задовольнити всі вимоги споживача і перевершити його очікування. У зв'язку з чим виникає необхідність створення ефективної системи менеджменту якості у ВНЗ.

Система менеджменту якості - це сукупність процесів і ресурсів, необхідних для загального управління якістю. З ціллю забезпечення високого рівня інформаційно-бібліотечних послуг наукова бібліотека ДонНУЕТ включилась в процес впровадження системи менеджменту якості. Під час впровадження в роботу бібліотеки системи якості, розроблені наступні нормативні документи: політика бібліотеки в області якості, керівництво з якості, документовані процедури і процеси, система показників якості.

Система менеджменту якості базується на восьми принципах, встановлених стандартами ІСО серії 9000:2000, значення яких для бібліотеки неможливо переоцінити. Головний з них - орієнтація на користувача.

Сьогодні бібліотека повністю усвідомлює, що всі її сервіси і послуги повинні бути зосереджені на задоволенні запитів користувачів бібліотеки, а не тільки на внутрішніх технологіях або на формуванні ресурсів та забезпеченні їх зберігання.

Такі вчені, як Демінг, Кросбі, Юран, Фейгенбаум в своїх працях дали визначення якості, як розуміння першочергового забезпечення вимог користувачів. В результаті їх досліджень з'явилося два визначення якості: якість – це відповідність вимогам; якість – відповідність цілям.

Згідно першого - якість послуги визначається тим, наскільки вона відповідає вимогам користувачів. Із другого виходить, що якість визначається тим, наскільки послуга відповідає цілям, які користувач ставить перед собою, вибираючи ту чи іншу послугу. Ці визначення формують базу для оцінки якості інформаційного обслуговування в бібліотеці.

Для визначення відповідності сервісів вимогам користувача можна перевірити ступінь задоволеності користувача отриманим ним видом обслуговування. Але не завжди користувач має уявлення про якість послуги або обслуговування. Наприклад, студент–першокурсник, не маючи змоги познайомитись з обслуговуванням в інших бібліотеках, не має уявлення як його повинні обслужити, які послуги він має отримати в бібліотеці, куди він вперше прийшов. Тому тут виникає проблема рівня **обізнаності** користувача наявними послугами бібліотеки. Якщо користувачі бібліотеки не поінформовані про послуги бібліотеки, запит на них відсутній. **Обізнаність** користувача – це екскурсії по бібліотеці при першому її відвідуванні, це інформаційні матеріали в підрозділах бібліотеки, нагадування, буклети, закладки, заняття з основ інформаційної культури і т. і.

Звертаючись до другого визначення якості, хочеться відмітити, що ціль користувачів бібліотек ВНЗ – отримання нових знань. І вся робота бібліотеки університету спрямована на підтримку цієї цілі: забезпечення навчального процесу університету відповідно до вимог МОН України, забезпечення наукової складової університету, просвітницька діяльність всіма формами і методами бібліотечної роботи.

На протязі минулого року всі підрозділи наукової бібліотеки ДонНУЕТ проводили анкетування користувачів. Ціль дослідження – визначити рівень задоволення користувачів послугами підрозділів бібліотеки і зрозуміти відношення користувачів до запропонованих бібліотекою видів обслуговування.

Досліджуючи потреби користувачів бібліотеки, ми ставили перед собою завдання: виявити основні групи користувачів окремих підрозділів бібліотеки, дослідити стан охоплення контингенту університету, виявити існуючі та можливі потреби користувачів бібліотеки, вивчити рівень задоволеності користувачів якістю діяльності бібліотеки.

Дослідження довело, що 73 % користувачів звертаються до бібліотеки для одержання нових знань, 10-13% - для забезпечення наукових досліджень, 78-90% опитаних роботою бібліотеки задоволені, але 10- 22% не відповіли на питання анкет. І це викликає занепокоєння.

Моніторинг рівня документально-ресурсного забезпечення користувачів бібліотеки виявив, що користувачі бібліотеки перевагу віддають е-документам: на протязі року до е-документів звернулось 89% користувачів, 43% книговидачі складають е-документи бібліотеки.

Анкетування користувачів бібліотеки визначило, що чекає користувач від співробітників бібліотеки:

- здатність надавати обіцяний сервіс надійно і охайно;

- компетентність персоналу;
- стан приміщень, устаткування, засобів комунікації повинні відповідати сучасним вимогам;
- обсяг інформації, зручність у використанні, простота навігації, своєчасність, можливість самообслуговування;
- готовність персоналу допомогти і забезпечити швидке обслуговування.

Робота бібліотеки оцінюється по її впливу на своїх користувачів. Якщо внаслідок обслуговування в бібліотеці користувачі стали більш поінформованими, або удосконалили свої навички та вміння, навчились робити те, що не вміли раніше, можна вважати, що бібліотека виконала свою місію, ціль досягнута, ефект позитивний.