

УДК 023:005.6

Корчакова А.С., Никитенко О.М.

Научная библиотека Харьковского национального университета радиоэлектроники, Харьков

ПРЕДПОСЫЛКИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В БИБЛИОТЕКИ УНИВЕРСИТЕТОВ

Аннотация. Рассмотрены основные требования к качеству услуг, предоставляемых библиотеками, показана возможность адаптации этих требований к библиотекам ВУЗов.

Ключевые слова: Система менеджмента качества, учебный процесс, принципы СМК, оценивание, анализ.

Одной из главных тенденция современного развития высшей школы Украины является повышение качества образования.

Качество образования в ВУЗах невозможно без обеспечения информационной поддержки учебного и научного процессов.

Требования к качеству учебного процесса в ВУЗах Украины и внедрение в них систем качества не может осуществляться без участия библиотек. В связи с этим, в современных условиях библиотека из элемента системы обучения, принимающего участия в деятельности ВУЗа должна стать одной из активных составляющих этой системы.

Ключевым направлением политики в области качества является создание системы многоуровневой непрерывной подготовки высококвалифицированных, профессионально-мобильных специалистов, которые адаптированы к инновационной экономике. Достичь этого можно при наличии некоторых условий, в том числе и качественного информационно-библиотечного обеспечения в библиотеке университета.

Информационная поддержка непосредственно зависит от состояния информационных ресурсов библиотеки и качества предоставляемых услуг.

Проблема качественного библиотечного обслуживания в современных экономических условиях является одной из актуальных проблем всех библиотек. Усложнения читательских запросов, конкуренция на информационном рынке требует от библиотек не только расширения ассортимента библиотечных и информационных услуг, но и повышения их качества. Жесткие экономические условия функционирования библиотек, повышение требований к качеству библиотечных услуг обуславливают целесообразность внедрения новых, эффективных форм управления. Выстоять в этих условиях конкуренции библиотеки могут только при условии обеспечения высокого уровня обслуживания: опираясь на стандарты, на основные процессы библиотечно-информационной деятельности и качество предоставляемых услуг. Методом достижения установленного уровня качества, предоставление библиотечных услуг является система менеджмента качества (СМК), разработанная и утвержденная в соответствии с международным стандартом ISO 9001–2001.

Система менеджмента качества – это система, создаваемая в организации для формирования политики и целей в области качества, а также для достижения этих целей.

Система менеджмента качества может быть подсистемой СМК учебного заведения, к которому принадлежит библиотека. Однако, СМК библиотеки может быть и независимой, в этом случае возникает проблема сопряжения двух систем. Необходимо, чтобы СМК библиотеки была сертифицирована, а это требует некоторой работы, а именно, создания большого количества документации.

Основные стандарты, определяющие положения СМК, – ISO 9000, 9001, 9004. В соответствии с вышеупомянутыми стандартами библиотека должна разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшать ее результативность.

Целью этой работы является обзор основных требований, предъявляемых к системам менеджмента качества, и возможность их трансформации к системам менеджмента качества высших учебных заведений.

СМК базируется на принципах ISO 9001, рассмотрим их и как они трансформируются к СМК библиотеки. Восемь принципов менеджмента качества были определены для того, чтобы высшее руководство могло руководствоваться ими с целью улучшения деятельности организации.

Основные принципы СМК:

1) Ориентация на потребителя

Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Библиотека, применяя концепцию СМК, должна систематически собирать и анализировать информацию, которая приходит из разных источников и которая позволяет получать обоснованные выводы касательно текущих и потенциальных требований потребителей, после чего вносятся коррективы параметров качества услуг с целью его улучшения для потребителя.

Существует много разных методов поиска и сбора данных об ожиданиях и требованиях потребителей. Каждый из этих методов имеет свои преимущества и недостатки, не обеспечивая при этом полноту ответа на все вопросы, которые интересуют поставщика услуг. Наиболее часто используют самые доступные методы сбора информации:

а) Письменное анкетирование потребителя с помощью заранее приготовленной анкеты. Самостоятельное анкетирование можно осуществить с минимальными потерями, но для его подготовки и проведения придется потратить довольно много времени. Кроме того, при отсутствии навыков подготовки анкет, вопросы могут по-разному восприниматься респондентами. Если Вы рассылаете анкеты по почте, лишь 10% из них будет заполнено.

б) Личный опрос потребителей (по телефону) обеспечивает более быстрый ответ и обсуждение непонятого вопроса, но также как и в первом варианте респонденты могут отказываться отвечать на вопросы.

в) Групповой опрос в коллективах потребителей в 8–12 человек, которые отобраны для обсуждения проблемы в свободное время. Такие группы возглавляются человеком, который обладает навыками интервьюирования.

г) Слушать потребителя и наблюдать за ним – эффективный метод, который используется японскими компаниями в процессе проведения выставок и конференций, реализации услуг.

2) Лидерство руководителя

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

С помощью лидерства и реальных действий высшее руководство может создавать обстановку, способствующую полному вовлечению работников и эффективной работе системы менеджмента качества. Принципы менеджмента качества могут использоваться высшим руководством как основа для выполнения своей роли в:

а) разработке и поддержании политики и целей организации в области качества;

б) популяризации политики и целей в области качества во всей организации для повышения осознания, мотивации и вовлечения персонала;

в) обеспечении ориентации на требования потребителей во всей организации;

г) обеспечении внедрения соответствующих процессов, позволяющих выполнять требования потребителей и других заинтересованных сторон и достигать целей в области качества;

д) обеспечении разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии эффективной системы менеджмента качества для достижения этих целей в области качества;

е) обеспечении необходимыми ресурсами;

ж) проведении периодического анализа системы менеджмента качества;

и) принятии решений в отношении политики и целей в области качества;

к) принятии решений по мерам улучшения системы менеджмента качества.

3) Вовлечение работников

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

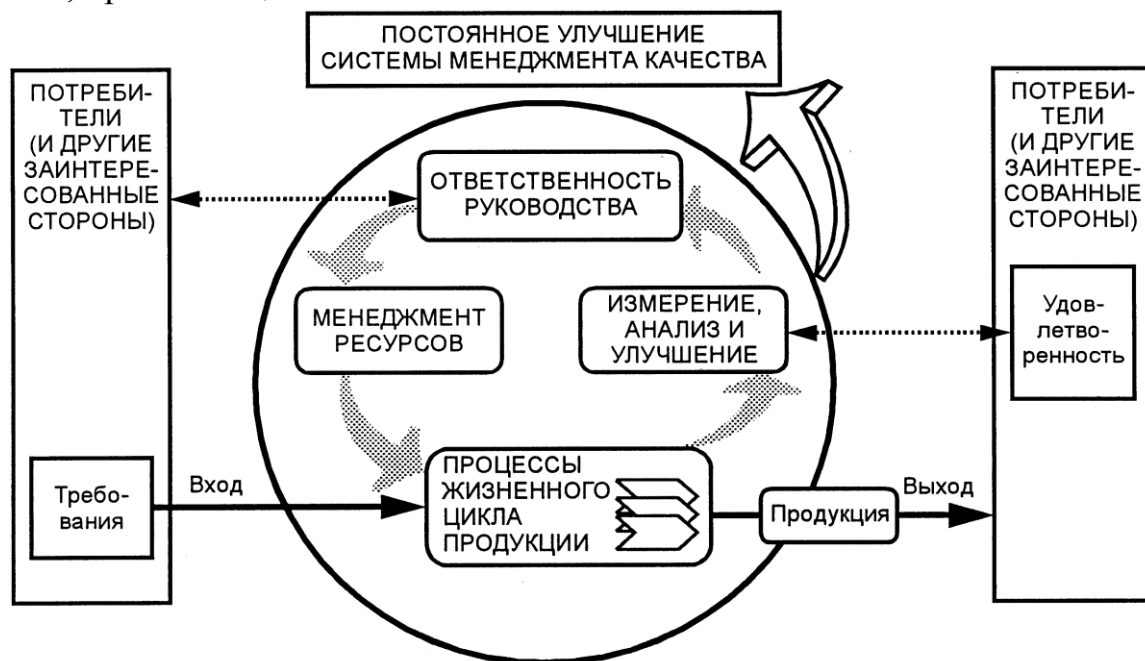
4) Процессный подход

Любая деятельность или комплекс деятельности, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс.

Чтобы результативно функционировать, организации должны определять и управлять многочисленными взаимосвязанными и взаимодействующими процессами. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего. Систематическая идентификация и менеджмент применяемых организацией процессов и прежде всего обеспечения их взаимодействия могут считаться «процессным подходом».

Назначение стандарта ISO 9000 – побуждать принятие процессного подхода к менеджменту организации.

На рисунке 1 приведена основанная на процессном подходе система менеджмента качества, описанная в семействе стандартов ISO 9000. Он показывает, что заинтересованные стороны играют существенную роль в предоставлении организации входных данных. Наблюдение за удовлетворенностью заинтересованных сторон требует оценки информации, касающейся восприятия заинтересованными сторонами степени выполнения их потребностей и ожиданий. Модель, приведенная на рисунке 2, показывает процессы, протекающие в библиотеке.



Условные обозначения:

————> Деятельность, добавляющая ценность

.....> Поток информации

Рисунок 1 – Процессный подход применительно к СМК



Рисунок 2 – Обобщенная модель процессов, происходящих в библиотеке

5) Системный подход к менеджменту

Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

Эффективность деятельности библиотеки можно повысить через создание и управление системой взаимозависимых процессов. Это означает, что библиотека должна стремиться к объединению процессов оказания услуг с процессами, которые позволяют отследить соответствие услуги требованиям потребителя.

6) Постоянное улучшение

Целью постоянного улучшения системы менеджмента качества является увеличение возможности повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Действия по улучшению включают:

- а) анализ и оценку существующего положения для определений областей для улучшения;
- б) установление целей улучшения;
- в) поиск возможных решений для достижения целей;
- г) оценивание и выбор решений;
- д) выполнение выбранных решений;
- е) измерение, проверку, анализ и оценку результатов выполнения для установления того, достигнуты ли цели;
- ж) оформление изменений.

Результаты анализируют с целью установления дальнейших возможностей для улучшения. Таким образом, улучшение является постоянным действием. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон, аудиты (проверки) и анализ системы менеджмента качества могут также использоваться для определения возможностей улучшения.

7) Принятие решений, основанное на фактах

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

Анализ информации может производиться с помощью статистических методов. Использование статистических методов может помочь в понимании изменчивости и, следовательно, может помочь организациям в решении проблем и повышении результативности и эффективности. Эти методы также способствуют лучшему применению имеющихся в наличии данных для оказания помощи в принятии решений.

Методические указания по применению статистических методов в системе менеджмента качества приведены в ISO/ТО 10017.

8) Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Эти восемь принципов менеджмента качества образуют основу для стандартов на системы менеджмента качества, входящих в семейство ISO 9000.

Подход к системам менеджмента качества

Подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества состоит из нескольких ступеней, включающих:

- а) установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;
- б) разработку политики и целей организации в области качества;
- в) установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;
- г) установление и определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;
- д) разработку методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;
- е) применение данных этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;

ж) определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;

и) разработку и применение процесса для постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Такой подход также применяется для поддержания в рабочем состоянии и улучшения имеющейся системы менеджмента качества.

Оценивание систем менеджмента качества

При оценке систем менеджмента качества следует задавать четыре основных вопроса в отношении каждого оцениваемого процесса:

а) выявлен и определен ли соответствующим образом процесс?

б) распределена ли ответственность?

в) внедрены и поддерживаются ли в рабочем состоянии процедуры?

г) эффективен ли процесс в достижении требуемых результатов?

Совокупные ответы на приведенные выше вопросы могут определить результаты оценивания. Оценка системы менеджмента качества может различаться по области применения и включать такие виды деятельности, как аудит (проверку) и анализ системы менеджмента качества, а также самооценка.

Аудит (проверка) системы менеджмента качества.

Аудиты (проверки) применяют для определения степени выполнения требований к системе менеджмента качества. Наблюдения аудитов (проверок) используют для оценки эффективности системы менеджмента качества и определения возможностей для улучшения.

Аудиты (проверки), проводимые первой стороной (самой организацией) или от ее имени для внутренних целей, могут служить основой для декларирования организацией о своем соответствии.

Аудиты (проверки), проводимые второй стороной, могут проводиться потребителями организации или другими лицами от имени потребителей.

Аудиты (проверки), проводимые третьей стороной, осуществляются внешними независимыми организациями. Такие организации, обычно имеющие аккредитацию, проводят сертификацию на соответствие требованиям, например требованиям ДСТУ ISO 9001.

ISO 19011 содержит методические указания по аудиту (проверке).

Анализ системы менеджмента качества

Одна из задач высшего руководства – проведение регулярного систематического оценивания пригодности, адекватности, эффективности и результативности системы менеджмента качества с учетом политики и целей в области качества. Этот анализ может включать рассмотрение необходимости адаптации политики и целей в области качества в ответ на изменение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон. Анализ включает определение потребности в действиях.

При анализе системы менеджмента качества наряду с другими источниками информации используют отчеты по аудитам (проверкам).

Самооценка

Самооценка организации является всесторонним и систематическим анализом деятельности организации и результатов по отношению к системе менеджмента качества или модели совершенства (например, модели премии по качеству).

Самооценка может дать общее представление о деятельности организации и степени развития системы менеджмента качества. Она может также помочь определить организации области, нуждающиеся в улучшении, и приоритеты.

Документация

Документация дает возможность передать смысл и последовательность действий. Ее применение способствует:

- а) достижению соответствия требованиям потребителя и улучшению качества;
- б) обеспечению соответствующей подготовки кадров;
- в) повторяемости и прослеживаемости;
- г) обеспечению объективных свидетельств;
- д) оцениванию эффективности и постоянной пригодности системы менеджмента качества.

Каждая организация определяет объем необходимой документации и ее носители. Это зависит от таких факторов, как вид и размер организации, сложность и взаимодействие процессов, сложность продукции, требования потребителей, соответствующие обязательные требования, продемонстрированные способности персонала, а также от глубины, до которой необходимо подтверждать выполнение требований к системе менеджмента качества.

Виды документов, применяемых в системах менеджмента качества изображены в виде пирамиды на рис.3

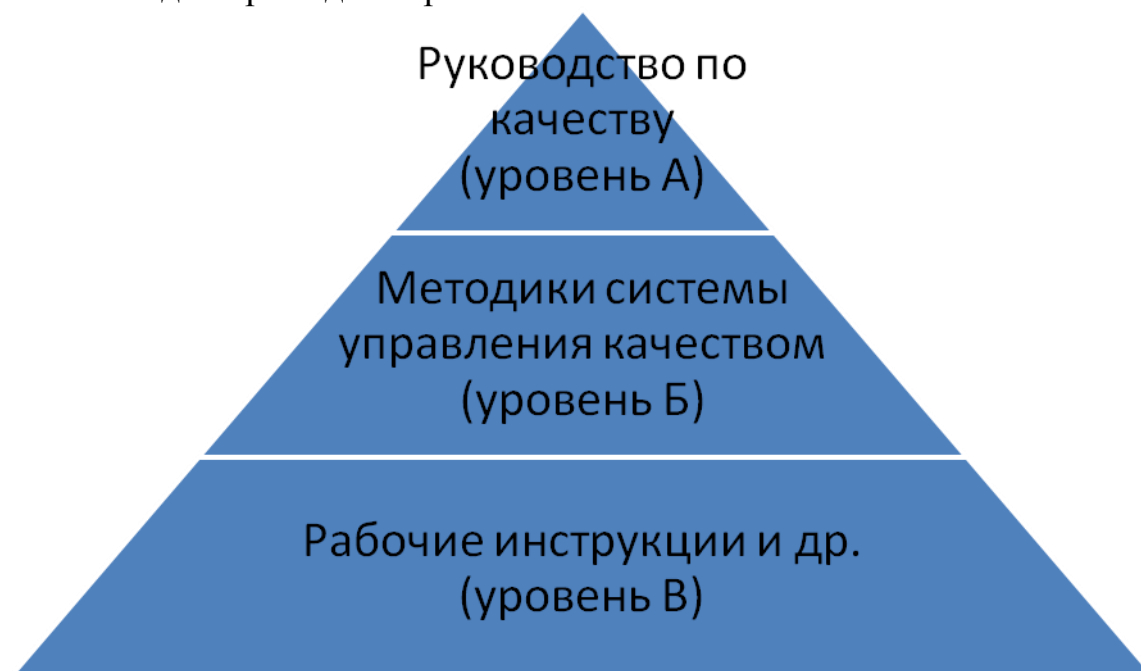


Рисунок 3 – Типовая иерархия документации СМК

Уровень А: описывает СМК согласно провозглашенной политике в сфере качества.

Уровень Б: описывает взаимосвязанные процессы и деятельность, необходимые для внедрения СМК.

Уровень В: состоит из детализованных документов: всевозможные инструкции, технологические карты и т.д.

Научная библиотека Харьковского национального университета радиозлектроники находится только в начале пути внедрения системы менеджмента качества. За последние годы библиотека начинает внедрять отдельные элементы СМК в свою работу: на большинство библиотечных технологических процессов созданы технологические карты, дипломники кафедры МИТ проводили исследования по самооценке качества различных отделов библиотеки ("Оцінювання системи якості послуг бібліотеки", "Оцінювання системи якості роботи відділу формування електронних ресурсів", "Оцінювання якості обслуговування в читальному залі бібліотеки", "Оцінювання якості обслуговування в електронному читальному залі"). В результате этих исследований были представлены: ряд докладов на конференции различного уровня, опубликована статья в коллективной монографии "Бібліотека ВНЗ на новому етапі розвитку соціальних комунікацій". Сейчас библиотека разрабатывает процедуру самооценки электронного каталога.

ВЫВОДЫ

Библиотека является неотъемлемой частью образовательного процесса, соответственно для улучшения качества учебного процесса необходимо оценивать и контролировать все отделы как в целом, так и структурировав их.

Исследуя стандарты ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, были рассмотрены и проанализированы принципы СМК применительно к библиотеке. В дальнейшем могут быть разработаны более детализированные технологические карты процессов, планы по улучшению качества, инструкции и руководство по качеству.

Это позволит библиотекам:

- Стать информационным центром, обеспечивающим пользователям оперативный, свободный, комфортный доступ к мировым информационным ресурсам для подготовки специалистов к международного уровня квалификационным требованиям.
- Обеспечить информацией научный, учебный процессы.
- Расширить возможности поиска и заказа документов.
- Обеспечить процессы модернизации библиотеки для повышения качества обслуживания каталогов.
- Занять ключевые позиции в научно-образовательных процессах.