

Національний університет кораблебудування
ім. адмірала Макарова

Бібліотека

*Відділ бібліотечного маркетингу, інноваційної
та методичної роботи*

Менеджмент якості в діяльності бібліотек

Дайджест



Миколаїв 2010

**Менеджмент якості в діяльності бібліотек [Текст] : дайджест / уклад.:
О. В. Белодєд, К. С. Диндеренко ; ред. Т. С. Панченко. – Миколаїв: НУК,
2010. – 6 с.**

В сучасних умовах перед бібліотеками ВНЗ України стоїть завдання підвищення якості інформаційних продуктів та сервісних послуг, що надаються користувачам. Теоретичним підґрунтям діяльності по підвищенню якості продукції та послуг є положення концепції менеджменту якості. Зміст даної концепції полягає у створенні моделі удосконалення бібліотеки на основі міжнародних стандартів серії ISO 9000.

В бібліотеках ВНЗ України досвід використання системи менеджменту якості не дуже поширений, є окремі приклади впровадження в практику роботи книгозбірень ВНЗ, певний досвід здобуто Науково-технічною бібліотекою Національного авіаційного університету м. Києва. В професійних виданнях публікуються матеріали, що пояснюють зміст системи менеджменту якості, висвітлюють досвід впровадження в практику роботи бібліотек .

Мета дайджесту „Менеджмент якості в діяльності бібліотек” – ознайомити фахівців бібліотек ВНЗ з основним масивом документів за темою. Дайджест включає в себе анотовані описи книг та статей з фахових періодичних видань. Матеріал згруповано за розділами: “Міжнародні та державні стандарти”, “Модернізація бібліотек на основі менеджменту якості”, “Якість роботи бібліотеки: критерії вивчення”. У межах кожного розділу матеріал розташовано за алфавітом у такій послідовності: книги, статті з періодичних видань.

Міжнародні та державні стандарти

ISO 11620. Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек [Текст]. – ИФЛА. ЮНЕСКО, 2001.

ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник [Текст]. – Введ. 27-06-2001. – К. : Держстандарт України, 2001.

ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги [Текст]. – Введ. 27-06-2001. – К. : Держстандарт України, 2001.

ДСТУ ISO 9004-2009. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності [Текст]. – Введ. 01-06-2010. – К. : Держстандарт України, 2010.

Модернізація бібліотек на основі системи менеджменту якості

Дригайло, В. Основы управления библиотекой высшего учебного заведения [Текст] / В. Дригайло, Е. Башун. – К. : Политехника, 2001. – 389 с.

В монографии раскрыты научные основы, организация, структура и технология управления библиотекой высшего учебного заведения. Показано взаимодействие аппарата управления и совещательных органов библиотеки в процессе управления. Важная роль отведена управлению ведущей ячейкой библиотеки – отделом.

Сулова, И. Менеджмент в современной библиотеке [Текст]: науч.-метод. пособие. / И. Сулова, В. Кармовский. – М. : Либерия, 2004. – 176 с.

Авторы данного научно-методического пособия ставят своей целью помочь руководителям библиотек определить собственные управленческие подходы в решении современных проблем используя достижения менеджмента. В книге выделено несколько этапов эволюции библиотечного менеджмента, отражающих различия во взглядах на парадигму управления не только библиотекой, но и в целом как философско-методологического понятия. Издание будет интересно руководителям библиотек, студентам вузов, слушателям системы повышения квалификации по специальности "Менеджмент библиотечной деятельности".

Божко, Н. Организация управленческой деятельности в библиотеке [Текст] / Н. Божко // Бібліотечний форум України. – 2009. – № 1. – С. 30-34.

В статье рассматриваются вопросы организации управленческой деятельности в библиотеке, а также определена роль руководителя и степень влияния управленческого труда на принятие решений.

Вахнован, В. Впровадження системи менеджменту якості в практику роботи Науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету [Текст] / В. Вахнован, О. Шкурко // Вісник Книжкової палати . – 2009. – № 4. – С. 10-13.

Пропонується досвід впровадження системи менеджменту якості в діяльність Науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету. Підкреслюється необхідність постійного покращення якості обслуговування читачів у взаємодії з іншими підрозділами університету.

Дригайло, В. Технология работы библиотеки вуза [Текст] / В. Дригайло // Бібліотечний форум України. – 2008. – № 1. – С. 8-14.

Вашему вниманию предлагается заключительная глава (в сокращении) из новой книги – Дригайло, В. Технология работы библиотеки [Текст] : науч.-практ. пособие / В. Г. Дригайло. – М. : Либерия-Бибинформ, 2009. – 544 с.

Дубровина, Л. Ценность номер один (роль персонала в менеджменте качества) [Текст] / Л. Дубровина // Молодые в библиотечном деле. – 2005. – № 5. – С. 60-63.

В современных условиях персонал становится основной ценностью и движущей силой библиотеки. Внедрение менеджмента качества в деятельность библиотек невозможно без глубоких изменений существующей корпоративной культуры. Менеджмент качества нельзя внедрить – его можно только вырастить.

Кильпякова, И. Теория и практика библиотечного кадрового менеджмента [Текст] / И. Кильпякова // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 6. – С. 69-77.

Рассмотрены сущность, содержание и практическая реализация библиотечного кадрового менеджмента.

Коптяева, М. Принципы менеджмента качества современной библиотеки: процессный подход [Текст] / М. Коптяева // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 12. – С. 27-35.

Статья посвящена ключевому направлению менеджмента качества – процессному подходу. Раскрыты его методы и этапы освоения в практике управления крупной научной библиотекой (на примере Свердловской ОУНБ им. В. Г. Белинского).

Суслова, И. Три кита менеджмента [Текст] / И. Суслова // Научные и технические библиотеки. – 2006. – № 11. – С. 5-9.

Раскрыты три направления современного менеджмента – стратегический и кадровый менеджмент, социально-этический маркетинг, развитие которых в управлении библиотекой составляет ключевую задачу информационно-библиотечного менеджмента.

Ткаченко, Т. Інновації і менеджмент якості в діяльності бібліотек ВНЗ: IV науково-практична конференція [Текст] / Т. Ткаченко, Н. Скрипай // Бібліотечний форум України. – 2009. – № 2. – С. 42-46.

У статті визначено мету та основні напрямки роботи конференції; наведено стислий зміст виступів та доповідей учасників конференції; пропозиції щодо подальшого вдосконалення діяльності бібліотек ВНЗ.

Юдина, Н. Создание системы менеджмента качества как фактор совершенствования библиотечного обслуживания в библиотеке университета [Текст] / Н. Юдина, Т. Коморовская // Молодые в библиотечном деле. – 2007. – № 3. – С. 61-68.

В статье определена сущность процессного подхода в создании системы менеджмента качества в Научной библиотеке Сибирского ГТУ. Описаны процессы формирования информационных ресурсов и информационно-библиотечного обслуживания пользователей.

Юркевич, Я. Менеджмент качества в системе ценностей [Текст] / Я. Юркевич // Библиотека. – 2009. – № 10. – С. 67-69.

Статья посвящена вопросам внедрения менеджмента качества в систему ценностей публичных библиотек г. Сургута.

Якість роботи бібліотеки: критерії вивчення

Виноградова, Е. Оценка качества деятельности библиотеки: системный подход к определению критериев [Текст] / Е. Виноградова // Бібліотечний форум України. – 2005. – № 4.– С. 23-25.

Излагается методика измерения эффективности работы, применяемая в Государственной исторической библиотеке Украины.

Дрешер, Ю. Система управления качеством в библиотечно-информационном производстве [Текст] / Ю. Дрешер, Т. Атланова // Научные и технические библиотеки. – 2005. – № 12. – С. 3-14.

В статье анализируются этапы становления критериев оценки качественных параметров функционирования библиотечных учреждений, предлагаются варианты определения понятий «качество библиотечно-информационной услуги», «качество библиотечно-информационного обслуживания». Особое внимание уделено вопросам применения системы менеджмента качества на основе международного стандарта ISO 9000-2000 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь».

Исмагилова, А. Оценка качества электронных библиотек [Текст] / А. Исмагилова // Научные и технические библиотеки. – 2010. – № 5. – С. 60-66.

Рассмотрены некоторые теоретические и практические методики оценки качества и эффективности веб-сайтов применительно к электронным библиотекам; предложен подход к анализу национальных электронных библиотек.

Кипа, И. Квалиметрия качества библиотечного обслуживания [Текст] / И. Кипа // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 9. – С. 28-38.

В статье представлен обзор наработок советских и российских специалистов по вопросу качественных критериев библиотечно-информационного обслуживания; приведены возможные варианты количественной оценки качества библиотечных продуктов и услуг.

Кобелев, А. Диагностика работы библиотек: информационно-аналитический компонент [Текст] / А. Кобелев // Научные и технические библиотеки. – 2010. – № 4. – С. 18-27.

Рассматривается информационно-аналитический компонент диагностики результатов работы библиотек. Определяется сущность организационной диагностики, перспективы и возможности ее использования для характеристики деятельности библиотек.

Романов, П. Комплексный подход к измерению эффективности работы библиотеки (зарубежный опыт) [Текст] / П. Р. Романов // Библиотековедение. – 2009. – № 2. – С. 90-96.

В статье сделана попытка на основе зарубежного библиотековедения показать суть разнообразных подходов к измерению эффективности и качества библиотечной деятельности.

Сапрыкин, Г. Показатели эффективности работы библиотеки: сравнительный анализ [Текст] / Г. Сапрыкин // Бібліотечний форум України. – 2005. – № 2. – С. 5-7.

В статье рассматривается деятельность национальных и государственных библиотек Украины через призму качественных показателей Международного стандарта ISO 11620 «Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек».

Сапрыкин, Г. Стандартизация качественных показателей обслуживания в библиотеке [Текст] / Г. Сапрыкин // Бібліотечний форум України. – 2004. – № 4. – С. 14-17.

Автор знакомит библиотечную общественность с Международным стандартом ISO 11620 «Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек». В нем определены общие требования к показателям работы библиотек, применяемые для оценки эффективности выполнения задач, поставленных перед конкретной библиотекой. Указаны условия выбора и применения показателей. Даны определения и описания 30 показателей, характеризующих удовлетворенность пользователей, а также качество технологических процессов.

Стародубова, Н. Управление качеством библиотечных фондов: аксиологический аспект [Текст] / Н. Стародубова // Библиотечное дело XXI век. – 2009. – № 2 (18). – С. 140-157. – Прил. журналу "Библиотековедение".

Управление качеством библиотечных фондов на современном этапе неразрывно связано с понятием «менеджмент». Мировые тенденции в развитии библиотечно-информационных фондов свидетельствуют о переходе от управления фондами к управлению их содержанием важнейшим элементом которого является критерий ценности документа.

Тикунова,И. Качество библиотечных услуг [Текст] / И. Тикунова // Библиотечное дело. – 2008. – № 6. – С. 23-26.

Измерение и оценка качества предоставления услуг – составляющие эффективного менеджмента. Проведение этих процедур не только позволяет проводить контроль качества и предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.