

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ

**ШКУРКО ОЛЕНА ПЕТРІВНА**

УДК 024:027.7:005.336.3](477)(043.3)

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ  
НАУКОВИХ БІБЛІОТЕК ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ**

27.00.03 – книгознавство, бібліотекознавство, бібліографознавство

27 – соціальні комунікації

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата наук

із соціальних комунікацій

**ХАРКІВ – 2021**

Дисертацією є кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.  
Роботу виконано в Київському національному університеті культури і мистецтв, Міністерство освіти і науки України.

**Науковий керівник:**

доктор педагогічних наук, професор  
**ПЕТРОВА Людмила Григорівна**,  
Національна академія керівних кадрів  
культури і мистецтв, професор  
кафедри культурології та  
інформаційних комунікацій.

**Офіційні опоненти:**

доктор наук із соціальних комунікацій,  
професор  
**ДАВИДОВА Ірина Олександрівна**,  
Харківська державна академія  
культури, завідувач кафедри  
інформаційної, бібліотечної та  
архівної справи.

кандидат наук із соціальних  
комунікацій  
**НІКОЛАЄНКО Наталія  
Миколаївна**,  
Харківський національний технічний  
університет сільського господарства  
імені Петра Василенка, директор  
наукової бібліотеки.

Захист відбудеться 27 квітня 2021 р. о 13.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 64.807.02 в Харківській державній академії культури за адресою: 61057, м. Харків, Бурсацький узвіз, 4.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Харківської державної академії культури за адресою: 61057, м. Харків, Бурсацький узвіз, 4.

Автореферат розісланий 26 березня 2021 р.

Учений секретар

спеціалізованої вченої ради

В. А. Маркова

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Обґрунтування вибору теми дослідження.** В умовах модернізації системи вищої освіти, інтеграції її до світового освітнього простору, диверсифікації форм навчання, підвищення вимог до якості освіти зростають і вимоги до управління науковими бібліотеками закладів вищої освіти (ЗВО). Підвищення значення бібліотеки, одного з основних структурних підрозділів університету, фонд якої має відповідати вимогам стандартів освітньої діяльності відповідно до Закону України «Про вищу освіту», визначає основні параметри функціонування та розвитку наукових бібліотек. Особливого значення в цих умовах набуває якість їх діяльності, зокрема якість обслуговування користувачів в умовах дистанційного і змішаного навчання, яка спричинила глобальна пандемія. Цифровізація вищої освіти зумовлює зміни соціокомунікаційної діяльності бібліотек, висуває нові вимоги до теоретичного обґрунтування та практичних дій у площині організації процесу управління якістю обслуговування в наукових бібліотеках ЗВО.

У цих умовах особливої актуальності набуває впровадження нової системи управління бібліотеками та обслуговування користувачів на основі інноваційних управлінських технологій, серед яких особливе місце посідає система управління якістю (СУЯ).

Проблемна ситуація полягає в наявності суперечностей між постійним зростанням інформаційних потреб користувачів, необхідністю підвищення ефективності функціонування наукових бібліотек у новому соціокомунікаційному середовищі та недостатньою якістю обслуговування користувачів порівняно з кращими закордонними практиками; між потребами наукових бібліотек у постійному підвищенні якості обслуговування користувачів і відсутністю розроблених механізмів управління якістю. Ґрунтовний аналіз фахових публікацій свідчить, що найважливіші аспекти цієї проблеми ще не набули комплексного висвітлення.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Обраний напрям дослідження пов'язаний з реалізацією законів України «Про бібліотеки і бібліотечну справу», «Про вищу освіту», Стратегії розвитку бібліотечної справи на період до 2025 р. «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України» та інших законодавчих документів і програм.

Дисертаційне дослідження виконано в межах цільової програми щодо створення та впровадження системи управління якістю в діяльність Науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету, комплексної науково-дослідницької теми Київського національного університету культури і мистецтв «Трансформаційні процеси в культурі та мистецтві України» (номер державної реєстрації 0107U009539) (2007–2011), цільової комплексної програми науково-дослідної роботи Київського національного університету культури і мистецтв «Актуальні проблеми інформаційно-комунікаційної науки й освіти» (номер державної реєстрації 0118U100212 (2018–2023)).

**Мета дослідження** — розробити теоретико-методичні засади впровадження СУЯ обслуговування користувачів наукових бібліотек ЗВО.

Для досягнення поставленої мети визначено наступні **завдання**:

- з'ясувати стан наукової розробки проблеми управління якістю в наукових бібліотеках;
- обґрунтувати методологію та методи дослідження проблеми управління якістю обслуговування користувачів;
- узагальнити нормативно-правові засади управління якістю в бібліотеках;
- охарактеризувати стан упровадження СУЯ в наукових бібліотеках ЗВО України;
- розглянути досвід впровадження СУЯ в обслуговування користувачів Науково-технічної бібліотеки (НТБ) Національного авіаційного університету (НАУ);
- розробити сервісну модель управління якістю обслуговування користувачів у науковій бібліотеці ЗВО;
- обґрунтувати можливості впровадження сервісної моделі управління якістю обслуговування користувачів у практику наукових бібліотек ЗВО.

**Об'єкт дослідження:** система інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів.

**Предмет дослідження:** управління якістю обслуговування користувачів наукових бібліотек ЗВО в соціокомунікаційному просторі України.

**Методи дослідження.** Методологічними засадами дисертаційного дослідження є соціокомунікативний, системний, процесний, структурно-функціональний, історичний підходи, що вможливило науково осмислити та обґрунтувати сутність, складові СУЯ обслуговування користувачів наукової бібліотеки в соціокомунікаційному просторі України, запропонувати її модель. У праці використовувалися також загальнонаукові принципи сходження від абстрактного до конкретного, абстрагування, узагальнення. На різних етапах дослідження застосовувалося немало загальнонаукових та спеціальних методів: джерелознавчий пошук і аналіз джерел за темою дослідження, аналіз документації, моніторинг вебресурсів, порівняльний, моделювання, термінологічний аналіз. Під час соціологічного дослідження використовувалися такі методи, як анкетування, статистичної обробки результатів дослідження, які унаочнювалися з використанням методу візуалізації.

Теоретичні засади дослідження заклали розвідки, присвячені проблемам діяльності бібліотек ЗВО на сучасному етапі (Н. Апшай, Н. Бачинська, В. Білоус, О. Бруй, Н. Грабар, В. Дригайло, В. Ільганаєва, О. Клименко, Т. Колесникова, Т. Костирко, Ю. Остапчук, Н. Пасмор, Л. Савенкова та ін.); управління бібліотеками та якості управління (А. Авер'янов, Н. Божко, А. Ванєєв, А. Галімор, Е. Грайфер, В. Дригайло, В. Ільганаєва, М. Карташов, О. Кобелев, Н. Ніколаєнко, Л. Петрова, М. Слободяник, Ю. Столяров, Е. Сукіасян, І. Сулова, Н. Тюліна, І. Фрумін та ін.); стратегічного управління та планування (Б. Барроуз, О. Бруй, А. Галімор, Р. Гіляревський, Е. Грайфер, І. Давидова, В. Дивінський, В. Ільганаєва, І. Ільяєва, А. Ковкелл, К. Купер, М. Лайн, Т. Сопова, Н. Тюліна, І. Тютіна, І. Худлей та ін.); обслуговування

користувачів та якості обслуговування (Н. Бачинська, В. Бородіна, В. Брежнева, А. Бровкін, Т. Вилегжаніна, О. Грозовська, І. Давидова, М. Дворкіна, О. Дікунова, В. Жукова, О. Ісаєнко, М. Карташов, О. Клименко, О. Кобелєв, О. Мар'їна, В. Маркова, В. Медведєва, І. Мейжис, Ю. Мелентьєва, Т. Новальська, М. Слободяник, Ю. Столяров, Л. Філіпова, Г. Шемаєва, В. Ярощук та ін.).

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в тому, що це перше дисертаційне дослідження, у якому обґрунтовано теоретико-методичні засади управління обслуговуванням користувачів наукових бібліотек ЗВО на основі менеджменту якості, розроблено механізми практичного впровадження сервісної моделі управління якістю обслуговування користувачів у наукових бібліотеках в умовах посилення комунікаційної складової в їхній діяльності. Це конкретизується в тому, що в дисертації *вперше*:

— здійснено комплексний аналіз сучасного стану управління якістю в наукових бібліотеках ЗВО;

— обґрунтовано ефективність застосування СУЯ обслуговування користувачів у наукових бібліотеках ЗВО в умовах посилення цифровізації діяльності закладів, викликаного пандемією;

— запропоновано сервісну модель управління якістю обслуговування користувачів у науковій бібліотеці, основу на процесному підході в циклі PDCA та ризик-орієнтованому мисленні, що базується на засадах постійного поліпшення якості, та розроблено шляхи її впровадження в практику;

— визначено узагальнені фактори за концепціями якості, які впливають на якість обслуговування користувачів наукової бібліотеки, та розглянуто їх співвідношення з принципами TQM, критеріями EFQM, вимогами стандартів якості ISO серії 9000;

— доведено ефективність застосування комплексу економіко-математичних методів з метою оптимізації процесів обслуговування як елементу механізму практичного впровадження якості обслуговування в діяльність українських бібліотек;

*удосконалено:*

— інструменти управління якістю обслуговування користувачів наукової бібліотеки на основі міжнародних стандартів серії 9000 як підґрунтя подальшого підвищення ефективності діяльності бібліотек ЗВО в Україні;

— технології запровадження в наукових бібліотеках зворотного зв'язку та моніторингу щодо якості обслуговування користувачів — обов'язкових елементів системи управління якістю;

— терміносистему предметної галузі «управління якістю обслуговування користувачів»;

*набуло подальшого розвитку:*

— обґрунтування переваг системи управління якістю як типу управління для оптимізації діяльності наукової бібліотеки й поліпшення якості обслуговування користувачів;

— теоретичні уявлення про особливості та тенденції розвитку системи обслуговування користувачів наукових бібліотек України;

— уявлення щодо ролі комунікативної складової під час впровадження

СУЯ в діяльність бібліотеки.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в тому, що розроблену сервісну модель управління якістю обслуговування користувачів у науковій бібліотеці та організаційно-технологічні механізми забезпечення функціонування системи управління якістю обслуговування користувачів наукових бібліотек, визначення ефективності функціонування бібліотеки за допомогою моніторингу її діяльності на всіх етапах обслуговування користувачів можна використовувати для поліпшення ефективності управління бібліотеками, розробки нормативно-методичної документації.

Основні положення дисертаційної роботи впроваджено в НТБ НАУ для оптимізації її діяльності, підвищення якості обслуговування користувачів, про що свідчить акт про впровадження результатів дисертаційного дослідження. Результати дослідження можна використовувати в навчальному процесі під час підготовки фахівців за спеціальністю «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», а також у системі підвищення кваліфікації бібліотечних фахівців. Матеріали дисертації впроваджено в навчальний процес Національного авіаційного університету в процесі вдосконалення змісту навчальних дисциплін «Інформаційний менеджмент», «Документознавство», Національного транспортного університету в дипломному проектуванні, під час удосконалення змісту навчальних дисциплін «Аналітико-синтетична переробка документної інформації», «Соціальні комунікації» та підготовки їх науково-методичного забезпечення, про що свідчать акти про впровадження.

**Особистий внесок здобувача.** Усі результати, висновки, наукові положення, що містяться в дисертації, отримано авторкою особисто. У працях, опублікованих у співавторстві, дисертантові належать: матеріали, присвячені впровадженню системи якості в діяльність НТБ НАУ, розробки документації щодо системи якості в бібліотеці, застосування діаграми К. Ісікави для усунення причин виникнення невідповідностей у діяльності бібліотек; інформація щодо організації оптимальної структури наукових бібліотек ЗВО завдяки багатоканальним системам зв'язку та управління, застосування їх у платних послугах бібліотеки для якісного обслуговування користувачів, зокрема в комп'ютерних класах; положення щодо ефективної організації діяльності бібліотек ЗВО як багатоканальних та багатофазних систем масового обслуговування, теоретичні обґрунтування щодо організації оптимальної структури бібліотеки як системи масового обслуговування.

**Апробація результатів дисертації.** Основні положення дисертації оприлюднено в доповідях дисертанта на міжнародних і всеукраїнських науково-практичних конференціях: «Державна історична бібліотека України: історія, сучасність, майбутнє» (Київ, 2009 р.), «Бібліотечно-інформаційний комплекс у контексті розвитку суспільства знань» (Київ, 2009 р.), «Інновації і менеджмент якості в діяльності бібліотек вищих навчальних закладів» (Донецьк, 2009 р., 2010 р.), «Еволюція структури і функцій бібліотекознавства під впливом сучасних інформаційних технологій» (Київ, 2010 р.), «Персонал бібліотеки в системі управління якістю бібліотечно-інформаційної діяльності» (Донецьк, 2011 р.), «Формування і розвиток бібліотечного електронного

середовища» (Київ, 2011 р.), «Бібліотечне краєзнавство в культурному просторі України» (Київ, 2011 р.), «Інноваційна модель наукової бібліотеки ХХІ століття» (Київ, 2012 р.), «Інформаційно-документальні комунікації в глобалізованому суспільстві» (Київ, 2013 р.), «Проблеми інформатизації» (Київ, 2014 р.), «Сучасні методи, інформаційне, програмне та технічне забезпечення систем управління організаційно-технічними та технологічними комплексами» (Київ, 2014 р.), «Бібліотека ХХІ століття: перспективи та інновації», (Київ, 2015 р.), «Політ. Сучасні проблеми науки» (Київ, 2015 р.), «Право на інформацію в громадянському суспільстві. Проблеми інформаційної безпеки України» (Київ, 2015 р.), «Бібліотеки ВНЗ України у процесі імплементації Закону “Про вищу освіту” та інформатизації суспільства» (Івано-Франківськ, 2015 р.), «LXXI наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів [Національного транспортного] університету», (Київ, 2015 р.), «Українська мова і культура: здобутки та перспективи» (Київ, 2016 р.), «LXXIII наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів [Національного транспортного] університету», (Київ, 2017 р.), «Розвиток промисловості та суспільства», (Кривий Ріг, 2017), «LXXIV наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів [Національного транспортного] університету», (Київ, 2018 р.), «Мова та культура у просторі новітніх технологій: проблеми сучасної комунікації» (Київ, 2018 р.), «Prospects for the development of technical sciences in EU countries and Ukraine» (Wloclawek, 2018 р.), «Актуальні проблеми теорії, історії, практики соціальних комунікацій та фінансів в умовах євроінтеграції» (Біла Церква, 2019 р.), «Scientific achievements of modern society» (Liverpool, 2020 р.), «Мова та культура у просторі новітніх технологій: проблеми сучасної комунікації» (Київ, 2020 р.), «LXXVI наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів [Національного транспортного] університету» (Київ, 2020 р.); на круглому столі «Наукові бібліотеки в інформаційно-аналітичному забезпеченні навчального та наукового процесів» (Київ, 2016 р.); на Бібліотекознавчих студіях, присвячених пам'яті професора Михайла Семеновича Слободяника «Бібліотека в епоху трансформацій» (Київ, 2019 р.).

**Публікації.** Основні теоретичні положення, результати й висновки дисертації опубліковано у 28 публікаціях, з них — у 18 одноосібних публікаціях, зокрема: 4 — у наукових фахових виданнях України, 2 статті — у зарубіжних наукових виданнях, 2 праці, які додатково відображають наукові результати дисертації, 20 праць — у збірках міжнародних, всеукраїнських науково-практичних конференцій.

**Структура й обсяг дисертації.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, списку використаних джерел (364 найменувань), 6 додатків. Загальний обсяг дисертації — 251 сторінка, з них 197 сторінок основного тексту.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність теми дослідження, сформульовано мету та завдання, визначено його об'єкт і предмет, наведено дані про зв'язок розвідки з науковими програмами, планами, темами. Охарактеризовано методи дослідження, розкрито наукову новизну й практичне значення отриманих результатів, наведено відомості про апробацію та впровадження результатів дисертації, публікації автора.

У першому розділі «Теоретико-методичні засади управління якістю обслуговування користувачів наукових бібліотек закладів вищої освіти (ЗВО)», який складається з трьох підрозділів, — охарактеризовано стан наукової розробки проблеми управління якістю в наукових бібліотеках ЗВО, запропоновано методологію та методи дослідження, проаналізовано нормативно-правові засади управління якістю в бібліотеках.

Зазначено, що теоретичним підґрунтям управління якістю стали праці зарубіжних учених: С. Біра, Е. Демінга, Дж. Джурана, П. Друкера, К. Ісікави, Ф. Кросбі, Г. Тагуті, А. Фейгенбаума. Більшість принципів, сформульованих у зазначених працях, набули відображення в міжнародних стандартах ISO серії 9000. Цінними для осмислення сервісного спрямування процесу бібліотечного обслуговування є розвідки Н. Бачинської, А. Бровкіна, О. Грозовської, І. Давидової, О. Дікунової, В. Жукової, О. Ісаєнка, О. Клименко, О. Кобелева, О. Мар'їної, В. Медведевої, І. Мейжис, Т. Новальської, Л. Філіпової та ін.

Зауважено, що для ґрунтового осмислення та розуміння проблеми управління якістю обслуговування користувачів у бібліотеках ЗВО важливе значення мають праці з питань управління бібліотекою таких науковців, як А. Авер'янов, Н. Божко, А. Ванєєв, І. Давидова, В. Дригайло, В. Ільганаєва, М. Карташов, О. Кобелев, Н. Ніколаєнко, Л. Петрова, М. Слободяник, Ю. Столяров, Е. Сукіасян, І. Сулова, Н. Тюліна, І. Фрумін та ін.

Виявлено, що управління якістю, зокрема інформаційно-бібліотечних продуктів та послуг, вивчали такі науковці, як Ю. Ахмадова, М. Дворкіна, Л. Дубровіна, А. Земсков, М. Карташов, Л. Кожевнікова, М. Лайн, Р. Морзе, П. Романов, К. Селівестрова, Ю. Столяров, Є. Фенелонов, І. Фрумін та ін. Безпосередньо проблемам розробки, впровадження та вдосконалення СУЯ в практику наукових бібліотек, зокрема ЗВО, головно застосування в обслуговуванні користувачів, упродовж останніх років присвячені дослідження Ю. Ахмадової, В. Вахнован, Т. Вилегжаніної, Е. Галімової, Ю. Дрешер, Л. Дубровіної, В. Ключова, Т. Кузнецової, В. Павлової, Л. Петрової, Н. Размарілової, В. Ропотан, Г. Саприкіна, І. Сулової, Т. Ткаченко, Н. Феклічевої, Н. Чупрікової, Т. Шошевої, І. Юрік, В. Ярощук та ін.

На підґрунті всестороннього аналізу спеціальної літератури доведено, що проблема впровадження СУЯ обслуговування користувачів у наукових бібліотеках ЗВО України ще не була предметом самостійного дисертаційного дослідження.

Зазначено, що відповідно до предмета, мети та наукової галузі, у межах



якої виконується дослідження, головним підходом є соціокомунікативний, обґрунтування якого здійснено в розвідках В. Ільганаєвої, В. Корнеєва, В. Різуна, А. Соколова, О. Холода та ін. Бібліотека в системі соціальних комунікацій є посередником між користувачами та інформаційними ресурсами. Зважаючи на те, що СУЯ є однією з управлінських технологій, яка спрямована на підвищення ефективності у виконанні бібліотекою своїх соціальних функцій, використання цього підходу створює методологічне підґрунтя дослідження.

Підкреслено, що системний підхід дозволяє розкрити цілісність складного об'єкта, дослідити сутність його елементів та зв'язків між ними. У поєднанні з процесним підходом, який визначає обслуговування як сукупність взаємопов'язаних видів діяльності, їх застосування надало змоги конкретизувати елементи СУЯ обслуговування користувачів наукової бібліотеки, їх взаємодію для сприяння ефективності та результативності обслуговування. Історичний підхід використовувався під час аналізу основних етапів започаткування та розвитку СУЯ загалом і в бібліотеці зокрема.

Зауважено, що для вивчення стану наукової розробки проблеми управління якістю обслуговування користувачів у наукових бібліотеках ЗВО застосовувався метод пошуку та аналізу джерел за темою дослідження. Для дослідження стану впровадження СУЯ в наукові бібліотеки ЗВО — метод моніторингу сайтів. Метод порівняльного аналізу використовувався для порівняння стану впровадження СУЯ в різних бібліотеках, а також в певні проміжки часу. Завдяки методу моделювання створено сервісну модель управління якістю обслуговування користувачів наукової бібліотеки ЗВО.

Для аналізу результативності впровадження СУЯ в НТБ НАУ застосовувалися соціологічні методи, а також метод аналізу документації. Виконано анкетне опитування, результати якого оброблено і представлено за допомогою візуального методу у вигляді діаграм.

Зазначено: з метою уточнення базової термінології дослідження застосовано метод термінологічного аналізу, що дозволило запропонувати власне визначення поняття «управління якістю обслуговування», за яким — це сукупність дій, процесів, які визначають здатність керівництва бібліотеки організувати задоволення реальних та передбачуваних інформаційних потреб користувачів висококваліфікованими фахівцями за оптимізації витрат, цільового використання ресурсів для безперервного поліпшення бібліотечного обслуговування.

Під час розгляду нормативно-правових засад управління якістю в бібліотеках головна увага зосереджена на законодавчих актах, державних програмах, що забезпечують реалізацію цього напрямку. Охарактеризовано організацію державного управління якістю, яка являє собою ієрархічну структуру підпорядкування державних підприємств, науково-дослідницьких центрів та інших структурних підрозділів загальної системи Кабінету Міністрів України. Виокремлено міжнародні стандарти ISO серії 9000 щодо забезпечення управління якістю, які запроваджені в Україні і застосовуються й для бібліотечних установ. Підкреслено, що СУЯ, основана на стандартах якості, дозволяє бібліотеці пропонувати послуги, які задовольняють споживача, надає

можливості організації підвищити конкурентоздатність за допомогою забезпечення якості послуг, ефективного використання ресурсів, відповідальності кадрів, поліпшення процесів управління в організації, забезпечує оптимізацію інфраструктури, оптимізацію процесів обслуговування користувачів, мінімізацію ризиків.

У другому розділі «Сучасний стан управління якістю обслуговування користувачів наукових бібліотек ЗВО», який складається з двох підрозділів, проаналізовано стан управління якістю в бібліотеках ЗВО України та досвід упровадження системи управління якістю в процеси обслуговування користувачів НТБ НАУ.

Аналіз діяльності з управління якістю в бібліотеках ЗВО України на основі публікацій фахівців та виконаного дисертантом соціологічного дослідження — моніторингу офіційних сайтів ЗВО України — засвідчив наступне. У більшості закладів вищої освіти (95,95%) наявна система внутрішнього забезпечення якості, розроблено політику щодо забезпечення якості. Більше чверті всіх університетів України (26,59%) мають сертифіковану систему забезпечення якості відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

Під час моніторингу сайтів виявлено тенденцію диверсифікації впроваджених форм менеджменту якості. Крім вищезазначених моделей СУЯ, окремі ЗВО є фіналістами українського національного конкурсу якості на засадах моделі досконалості EFQM; мають нагороди EFQM; посідають високі місця у світовому рейтингу університетів QS щодо відповідності стандартам якості вищої освіти; мають власні розроблені системи якості тощо.

З'ясовано, що перспективами діяльності у сфері якості ЗВО України є необхідність активніше провадити міжнародну сертифікацію ЗВО, їх акредитацію незалежними агенціями, що сприятиме конкурентоздатності університетів, спроможності надавати якісні освітні послуги, запроваджувати кращий світовий досвід, обмінюватись практиками впроваджених ефективних систем якості провідних університетів на різноманітних заходах.

Детальний розгляд практичної реалізації впровадження СУЯ в обслуговування користувачів НТБ НАУ свідчить, що вдалося досягти наступних результатів: оптимізувати роботу бібліотеки та забезпечити високу якість інформаційних послуг, прозорість процесів, налагодити систему постійного навчання бібліотечних працівників новітнім методам і формам роботи, здійснювати оперативний облік та контроль діяльності підрозділів, завчасно усувати недоліки і невідповідності в роботі, приймати ефективні рішення в управлінні бібліотекою. Зазначено, що основні етапи розробки, впровадження та вдосконалення СУЯ, здійснення внутрішніх аудитів — елементу контролю якості, критерії оцінки якості діяльності сучасних бібліотек можуть бути інтегровані в діяльність інших бібліотек.

Обґрунтовано, що забезпечення зворотного зв'язку між користувачами та бібліотечним персоналом — необхідна умова функціонування СУЯ. Соціологічне дослідження, виконане дисертантом, свідчить про важливість визначення якості обслуговування з точки зору користувачів наукової

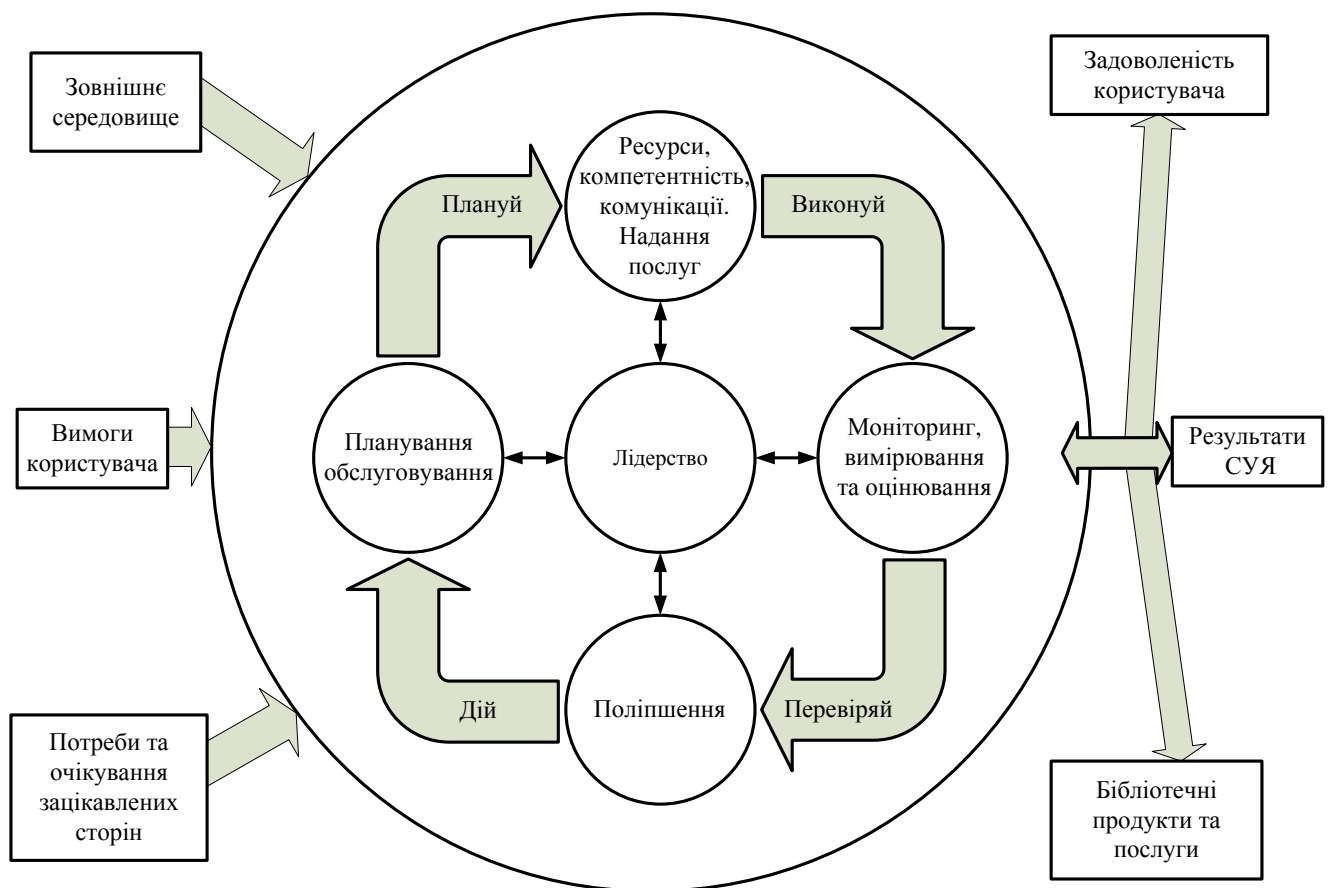
бібліотеки, дій щодо впровадження в діяльність пропозицій користувачів — елементу зворотного зв'язку.

У третьому розділі «Перспективи впровадження системи управління якістю обслуговування користувачів у наукових бібліотеках ЗВО», який складається з двох підрозділів, висвітлено основні напрями розвитку системи управління якістю обслуговування користувачів, обґрунтовано можливості впровадження сервісної моделі управління якістю обслуговування користувачів у наукових бібліотеках.

Визначено, що розробка сервісної моделі СУЯ обслуговування користувачів наукової бібліотеки ЗВО в сучасних умовах зумовлена необхідністю впровадження нових підходів до забезпечення якості освітньої діяльності.

Запропонована сервісна модель СУЯ обслуговування користувачів наукових бібліотек ЗВО на основі процесного підходу демонструє поетапне виконання процесу обслуговування, його якість досягається завдяки використанню циклу PDCA на базі міжнародного стандарту якості ISO 9001:2015 (Рис. 1.).

Доведено, що застосування означеної сервісної моделі в науковій бібліотеці ЗВО сприяє: посиленню конкурентоздатності її послуг на інформаційному ринку; поліпшенню іміджу закладу; підвищенню значення бібліотеки як соціально-комунікативної установи; ефективному зворотному зв'язку, поліпшенню якості інформаційних продуктів та послуг; підвищенню продуктивності праці; задоволеності споживачів; найефективнішій діяльності, результативності СУЯ, адаптації бібліотечного обслуговування до умов змішаного та дистанційного навчання.



*Рис. 1. Сервісна модель системи управління якістю обслуговування користувачів наукової бібліотеки, основана на процесному підході в циклі PDCA на основі ISO 9001:2015.*

Зазначено, що раціональне функціонування системи управління якістю наукової бібліотеки ЗВО забезпечується, зокрема, завдяки аналізу факторів, що впливають на якість обслуговування, визначених у принципах TQM, критеріях EFQM, вимогах міжнародних стандартів ISO серії 9000, зокрема ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги».

Доведено, що застосування економіко-математичних методів під час упровадження сервісної моделі системи управління якістю обслуговування користувачів наукових бібліотек ЗВО, зокрема діаграми Ісікави та системи масового обслуговування, сприяють поліпшенню механізмів управління в НТБ НАУ і можуть бути впроваджені в діяльність інших наукових бібліотек ЗВО.

## **ВИСНОВКИ**

У процесі дослідження досягнуто мету дисертації, вирішено всі поставлені завдання, що дозволило дійти основних наукових висновків.

1. Геополітична стратегія розвитку сучасної України, перехід до ринкових відносин в усіх сферах життя зумовили необхідність упровадження нового рівня управління науковими бібліотеками ЗВО в умовах удосконалення системи вищої освіти та підвищення вимог до її якості, зокрема впровадження

СУЯ для забезпечення конкурентоздатності ЗВО. Соціальне дистанціювання користувачів наукових бібліотек ЗВО України навесні 2020 р. внаслідок пандемії призвело до прискорення цифровізації бібліотек, появи нових форм та видів обслуговування, упровадження інновацій, що актуалізувало проблему управління якістю обслуговування користувачів наукової бібліотеки. Водночас аналіз джерел за темою дослідження свідчить, що проблема управління якістю обслуговування користувачів наукових бібліотек ЗВО в умовах сучасного соціокомунікаційного простору України під час впровадження дистанційного та змішаного навчання не була предметом спеціальних досліджень.

2. Застосування методології соціокомунікативного, системного, процесного, структурно-функціонального, історичного підходів, у комплексі з такими методами, як сходження від абстрактного до конкретного, абстрагування, узагальнення, джерелознавчий пошук та аналіз джерел за темою дослідження, аналіз документації, моніторинг вебресурсів, порівняльний метод, методи моделювання, термінологічного аналізу, анкетування, статистичної обробки результатів дослідження, візуалізації дозволило запобігти фрагментарності та описовості наукової розробки проблеми, надати цілісного уявлення про сутність, складові СУЯ інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів наукової бібліотеки ЗВО й запропонувати її сервісну модель, спрямовану на постійне поліпшення якості, що базується на процесному підході в циклі PDCA та ризик-орієнтованому мисленні, і розробити шляхи її впровадження.

3. Вивчення нормативно-правових засад управління якістю в бібліотеках України дозволило дійти висновку про їх застарілість, повільну імплементацію міжнародних стандартів у національні, недостатню кількість законодавчо закріплених документів щодо впровадження та обліку процесів, пов'язаних з упровадженням інформаційних технологій, підтримки наукових досліджень, забезпечення авторських прав, і дозволяє стверджувати, що формування нормативно-правової бази розробки, впровадження СУЯ в бібліотечну діяльність перебуває на початковому етапі. Нагальними завданнями є впровадження обов'язкового застосування національних стандартів замість добровільного, законодавче закріплення порядку забезпечення стандартами кожної бібліотеки, формування актуальної нормативно-правової бази щодо впровадження СУЯ в бібліотеках, чіткі вимоги до бібліотек у документах з ліцензування та акредитації ЗВО.

Світовий досвід свідчить, що одним з ефективних методів підвищення якості обслуговування може стати TQM — загальне управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000.

4. Сутнісною особливістю управління якістю обслуговування в наукових бібліотеках є те, що воно здійснюється в межах забезпечення загальної якості ЗВО. Забезпечення високої якості освітнього процесу та наукових досліджень ЗВО України відповідно до стандартів вищої освіти здійснюється завдяки дотриманню ліцензійних вимог, упровадженню вітчизняних і європейських стандартів забезпечення якості освіти, принципів, викладених у міжнародних стандартах ISO серії 9000, зокрема ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління

якістю. Вимоги», ефективним системам внутрішнього та зовнішнього забезпечення якості освітньої діяльності, застосуванню принципів конкурентоздатності, академічної доброчесності, прозорості діяльності університетів.

Моніторинг 173 офіційних сайтів ЗВО України засвідчив, що повністю СУЯ впроваджена в 95,95% ЗВО, причому 24% університетів мають сертифікат відповідності СУЯ вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015. Лідерами серед інших груп університетів, які мають сертифіковані системи управління якістю відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015, є технічні, медичні, транспортні ЗВО. Виявлено, що особливістю сучасного етапу забезпечення якості у ЗВО України є диверсифікація впроваджених форм менеджменту якості. Постійна тенденція — збільшення кількості закладів з упровадженими внутрішніми та зовнішніми системами якості, регулярні зовнішні аудити щодо підтвердження сертифікату якості на відповідність міжнародному стандарту SO 9001:2015, що сприяють ефективній діяльності університетів, завдяки безперервному поліпшенню діяльності, ліквідації невідповідностей, усуненню ризиків та врахуванню можливостей. Ці процеси повною мірою стосуються і наукових бібліотек ЗВО.

5. Необхідність узагальнити напрацьований досвід упровадження та вдосконалення СУЯ в НТБ НАУ зумовлена тим, що зазначена бібліотека є першою науковою бібліотекою державного ЗВО, яка з 2008 р. розпочала впровадження СУЯ у свою діяльність для поліпшення обслуговування користувачів. З метою забезпечення розвитку системи якості в бібліотеці НАУ кожні три роки міжнародна організація «BUREAUS VERITAS Certification» організовує ресертифікаційні аудити. Крім того, щорічно проводяться внутрішньоуніверситетські аудити та самооцінка діяльності структурних підрозділів для підвищення ефективності системи якості.

Ефективне функціонування СУЯ забезпечується:

- постійною актуалізацією (щонайменше щорічно) документації НТБ на основі СУЯ;
- моніторингом якості бібліотечно-інформаційного обслуговування НТБ як елементу СУЯ НАУ та визначенням показників діяльності, на основі якого відбувається безперервний процес: постановка та реалізація цілей, постійне поліпшення якості обслуговування користувачів;
- реструктуризацією для підвищення ефективності управління шляхом створення раціональної організаційної структури (за потреби);
- діяльністю дорадчих органів — Ради дирекції, Методичної ради, Школи якості;
- залученням персоналу бібліотеки до управління якістю;
- підвищенням фахового рівня бібліотечних працівників шляхом проведення тренінгів, стимулювання самоосвіти, участі в вебінарах тощо.
- зворотним зв'язком з користувачами (рубрика вебсайту НТБ «Відгуки та пропозиції», регулярні опитування споживачів, на основі аналізу яких розробляється план усунення недоліків та оприлюднюється звіт);

— комплексним вивченням проблеми якісного обслуговування користувачів під час проведення соціологічного дослідження «Якість інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів НТБ НАУ»;

— подальшим розвитком інноваційних бібліотечних послуг у відповідь на зміни в соціокомунікаційному середовищі у форматі 24/7.

6. Створення комплексної сервісної моделі СУЯ обслуговування користувачів наукової бібліотеки, основаної на процесному підході в циклі PDCA на основі ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» зумовлено необхідністю підвищення ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування в умовах впровадження СУЯ у ЗВО, відповідно до Закону України «Про вищу освіту», інтеграції національної освіти у світовий освітній простір, дистанційного та змішаного навчання. Елементами моделі на «вході» є зовнішнє середовище наукової бібліотеки; вимоги користувача; потреби та очікування зацікавлених сторін, що в процесі діяльності — бібліотечного обслуговування — перетворюються на «виході» в бібліотечні продукти та послуги; задоволеність користувача і результати СУЯ. Процес бібліотечного обслуговування, орієнтований на користувача, розглядається в сервісній моделі як сукупність дій щодо отримання запланованого результату СУЯ. В основу цієї технології моделі якості покладено дію послідовних етапів PDCA («Плануй – Виконуй – Перевірйай – Дій»). Основними її елементами в моделі є планування обслуговування з урахуванням ризиків та використання можливостей; засоби для підтримки СУЯ: ресурси, компетентність, комунікації та надання бібліотечних послуг; для оцінки ефективності здійснюються: моніторинг, вимірювання та оцінювання; поліпшення застосовується для постійного вдосконалення СУЯ і послуг.

Лідерство визначає роль та відповідальність керівництва наукової бібліотеки за функціонування й результати СУЯ, застосування процесного підходу, управління ресурсами, зокрема персоналом, визначення задоволеності користувачів як мети процесу бібліотечного обслуговування тощо. Важливе значення мають комунікаційна спрямованість моделі, засоби зовнішньої та внутрішньої комунікації щодо СУЯ, зокрема зворотний зв'язок з користувачем.

Ця модель сприяє постійному поліпшенню якості обслуговування користувачів. Розроблена довгострокова модель може бути відкоригована під час змін зовнішніх та внутрішніх умов, зокрема в процесі впровадження дистанційного та змішаного навчання у ЗВО.

7. Упровадження моделі СУЯ обслуговування користувачів наукових бібліотек ЗВО в Україні в умовах прискорення цифровізації, запровадження дистанційного та змішаного навчання сприятиме оптимізації їх діяльності; конкурентоздатності на інформаційному ринку; поліпшенню іміджу; підвищенню якості надання інформаційних продуктів та послуг, продуктивності праці бібліотечних фахівців; задоволеності споживачів; результативності СУЯ.

Інструментами впровадження СУЯ в практику обслуговування користувачів наукових бібліотек ЗВО є:

– застосування економіко-математичних методів аналізу діяльності бібліотеки, що дозволяє аргументовано усунути причини низької якості обслуговування користувачів наукових бібліотек та підвищувати його ефективність;

– аналіз факторів, які впливають на якість обслуговування користувачів наукової бібліотеки, та їх відображення в принципах TQM, критеріях EFQM, вимогах міжнародних стандартів ISO, що допомагає оптимально організувати діяльність бібліотеки;

– постійний моніторинг внутрішнього та зовнішнього середовища, ресурсів бібліотеки, процесів СУЯ бібліотеки та ЗВО, у яких вона бере участь;

– SWOT-аналіз для з'ясування сильних і слабких сторін діяльності бібліотеки;

– самооцінка, що передбачає всестороннє обстеження діяльності бібліотеки, порівняння її з кращими досягненнями інших ЗВО країни та зарубіжжя, підсумком якого є висновок щодо її результативності й ефективності;

– раціональне використання кадрів на основі процесного підходу;

– ефективний зворотний зв'язок з користувачами;

– здійснення коригувальних дій, мінімізація ризиків і використання можливостей для усунення невідповідностей між потребами користувачів та їх задоволенням шляхом надання інформаційно-бібліотечних послуг і постійного поліпшення якості обслуговування користувачів.

Виконане наукове дослідження не вирішує всіх питань щодо управління якістю обслуговування користувачів наукових бібліотек ЗВО.

Перспективні напрями подальшого розвитку цієї тематики:

- узагальнення досвіду роботи бібліотек ЗВО України під час дистанційного навчання, зумовленого пандемією, щодо інновацій у процесі обслуговування користувачів;

- дослідження конкретних методик, технологій роботи, досвіду роботи окремих вітчизняних та зарубіжних бібліотек щодо підвищення якості обслуговування користувачів для впровадження в діяльність університетських бібліотек;

- здійснення наукових досліджень щодо управлінських рішень для поліпшення обслуговування користувачів;

- вивчення стратегій розвитку наукових бібліотек ЗВО, зокрема щодо обслуговування користувачів в умовах прискорення цифровізації, впровадження нової форми навчання – змішаного навчання тощо;

- застосування в діяльності наукових бібліотек студентоцентристської концепції американських учених Дж. Гілла, М. Ганнафіна щодо ресурсно-орієнтованого навчання;

- впровадження в наукових бібліотеках показників ефективності бібліотечно-інформаційних послуг, зазначених у ДСТУ ISO 11620:2016. Інформація та документація. Показники функціонування бібліотек. ISO



## СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

### *Статті в наукових фахових виданнях України:*

1. Вахнован В. Ю., Шкурко О. П. Впровадження системи менеджменту якості в практику роботи Науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету. *Вісник Книжкової палати*. 2009. № 4. С. 10–13.

*Здобувачу належать матеріали, присвячені впровадженню системи якості в діяльність НТБ НАУ, розробки документації щодо системи якості в бібліотеці, застосування діаграми К. Ісікави для усунення причин виникнення невідповідностей у діяльності бібліотек.*

2. Шкурко О. П. Інновації в бібліотеці: впровадження системи менеджменту якості в НТБ. *Наукові праці НБУВ*. 2010. Вип. 28. С. 30–40.

3. Шкурко О. П. Інформаційний моніторинг: можливості застосування в управлінні бібліотекою. *Наукові праці НБУВ*. 2011. Вип. 29. С. 58–66.

4. Шкурко О. П. Інформаційні ресурси науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету: специфіка управління в сучасних умовах. *Наукові праці НБУВ*. 2012. Вип. 34. С. 57–65.

### *Статті у виданнях іноземних держав:*

5. Аль-Аммори Али, Шкурко Е. П., Зозуля Н. Ю., Наумова Н. М., Лудченко Я. А. Организация оптимальной структуры библиотеки. *Slovak international scientific journal*. 2018. VOL. 1. № 24. С. 68–75.

*Здобувачу належить теоретична частина щодо організації оптимальної структури бібліотеки як системи масового обслуговування.*

6. Шкурко О. П. Самооцінка діяльності наукової бібліотеки університету – важливий ресурс підвищення якості обслуговування користувачів. *The scientific heritage*. 2019. № 34. VOL. 3. С. 61–65.

### *Наукові праці, у яких засвідчено апробацію результатів дослідження:*

7. Шкурко О. П. Система менеджменту якості: перспективи впровадження в бібліотечну практику. *Державна історична бібліотека України: історія, сучасність, майбутнє* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, приуроченої до 70-річчя заснування Державної історичної бібліотеки України, м. Київ, 24–25 вересня 2009 р. К. : Арістей, 2009. С. 246–248.

8. Шкурко О. П. Досвід впровадження системи менеджменту якості в роботу науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету. *Інновації і менеджмент якості в діяльності бібліотек вищих навчальних закладів* : матеріали V науково-практичної конференції, м. Донецьк, 22–23 жовтня 2009 р. Донецьк : ДонНУЕТ, 2009. С. 182–185.

9. Вахнован В. Ю., Іванкевич А. В., Шкурко О. П. Комп'ютеризація НТБ Національного авіаційного університету: інновації в управлінні електронними

ресурсами. *Інновації і менеджмент якості в діяльності бібліотек вищих навчальних закладів* : матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції, м. Донецьк, 21–22 жовтня 2010 р. Донецьк : ДонНУЕТ, 2010. С. 31–37.

*Здобувачу належать матеріали щодо розробки в НТБ НАУ інструктивно-методичних матеріалів для користувачів та співробітників щодо навчання інформаційній культурі, роботі з АБІС «УФД/Бібліотека»; електронних ресурсів бібліотеки.*

10. Шкурко О. П. Управління персоналом наукової бібліотеки в умовах соціокомунікативного простору України. *Персонал бібліотеки в системі управління якістю бібліотечно-інформаційної діяльності* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Донецьк, 20–21 жовтня 2011 р. Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. С. 169–175.

11. Шкурко О. П. Підвищення кваліфікації – важлива складова системи менеджменту якості бібліотек. *Бібліотечне краєзнавство у культурному просторі України* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Київ, 22 листопада 2011 р. К. : ДЗ «Національна історична бібліотека України», 2011. С. 217–220.

12. Аль-Аммори Али, Шкурко Е. П. Техничко-економические условия оптимизации информационно-управляющих систем. *Сучасні методи, інформаційне, програмне та технічне забезпечення систем управління організаційно-технічними та технологічними комплексами* : матеріали Міжнародної науково-технічної конференції, м. Київ, 27 листопада 2014 р. К. : Нац. ун-т харчових технологій, 2014. С. 162.

*Здобувачу належить інформація щодо ефективної організації бібліотек ЗВО як інформаційно-управляючих систем, систем масового обслуговування.*

13. Шкурко Е. П. Оптимизация структур управления систем массового обслуживания научно-технических библиотек ВУЗов. *Проблеми інформатизації* : тези доповідей III Міжнародної науково-технічної конференції, м. Київ, 11–13 грудня 2014 р. К. : Державний університет телекомунікацій, 2014. С. 27.

14. Шкурко Е. П. Экономическая эффективность функционирования информационно-управляющих систем. *Проблеми інформатизації* : тези доповідей III Міжнародної науково-технічної конференції, м. Київ, 11–13 грудня 2014 р. К. : Державний університет телекомунікацій, 2014. С. 28.

15. Шкурко О. П. Особливості бібліотечно-інформаційної діяльності в умовах впровадження СМЯ у ВНЗ. *Політ. Сучасні проблеми науки* : XV Міжнародна наук.-практ. конф. молодих учених і студентів : тези доп. конф., м. Київ, 8–9 квітня 2015 р. Київ : НАУ, 2015. С. 130.

16. Шкурко О. П. Особливості управління інформаційними ресурсами в наукових бібліотеках в умовах впровадження СМЯ. *Право на інформацію в громадянському суспільстві. Проблеми інформаційної безпеки України* : матеріали II Міжнарод. наук.-практ. конф., м. Київ, 22 квітня 2015 р. Київ : НАУ, 2015. С. 116–118.

17. Вахнован В. Ю., Іванкевич О. В., Шкурко О. П. Інформаційна культура: управління формуванням інформаційних компетенцій читачів у науково-технічній бібліотеці Національного авіаційного університету.

*Бібліотека ХХІ століття: перспективи та інновації* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 23 квіт. 2015 р. Київ : КНУКіМ, 2015. С. 59–63.

*Здобувачу належать матеріали, присвячені формуванню інформаційної культури в студентів Національного авіаційного університету.*

18. Шкурко О. П. Методика аналізу пропускної здатності систем масового обслуговування. *LXXIV наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів університету* : тези доповідей, м. Київ, 23 квіт. 2015 р. К. : НТУ, 2015. С. 93.

19. Шкурко О. П. Особливості управління інформаційно-бібліографічною діяльністю НТБ НАУ в умовах впровадження та удосконалення СМЯ. *Бібліотеки ВНЗ України у процесі імплементації Закону «Про вищу освіту» та інформатизації суспільства* : матеріали Всеукраїнської наук.-практичної конф., м. Івано-Франківськ, 16–19 червня 2015 р. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2015. С. 338–343.

20. Аль-Амори Х. А., Дегтярова А. О., Шкурко Е. П. Оптимізація структур інформаційно-управляючих систем. *Розвиток промисловості та суспільства* : матеріали Міжнародної науково-технічної конференції, м. Кривий Ріг, 23 квіт. 2017 р., Кривий Ріг : ДВНЗ «Криворізький національний університет», 2017. С. 139.

*Здобувачу належить інформація щодо застосування оптимізації структур систем масового обслуговування в діяльності закладів обслуговування населення.*

21. Шкурко О. П. Методика вибору оптимальної структури багатofункціональних, багатofазних систем масового обслуговування. *LXXIII наукова конференція проф.-виклад. складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів університету*, м. Київ, 23 квіт. 2017 р. К. : НТУ, 2017. С. 92.

22. Шкурко О. П. Методика аналізу пропускної здатності систем масового обслуговування. *LXXIV наукова конференція проф.-виклад. складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів університету*, м. Київ, 23 квіт. 2018 р. К. : НТУ, 2018. С. 93.

23. Аль-Аммори Али, Зозуля Н. Ю., Наумова Н. М., Лудченко Я. А., Шкурко Е. П. Оптимізація структури бібліотеки. *Prospects for the development of technical sciences in UA countries and Ukraine* : international scientific and practical conference, с. Wroclawwec, December 21–22, 2018. Wroclawwec : Izdewnie «Baltia Publishing», 2018. С. 125–127.

*Здобувачу належить інформація щодо заходів для оптимізації структури бібліотеки завдяки розгляду її як системи масового обслуговування.*

24. Шкурко О. П. Управління якістю обслуговування користувачів в умовах соціокомунікативного простору України. *Актуальні проблеми теорії, історії, практики соціальних комунікацій та фінансів в умовах євроінтеграції* : міжвузівська науково-практична студентська конференція, м. Біла Церква, 12 груд. 2019 р. Біла Церква, 2019. С. 21–22.

25. Шкурко О. П. Шляхи поліпшення якості обслуговування користувачів наукових бібліотек ЗВО України. *Scientific achievements of modern society. Abstracts of the 7th International scientific and practical conference. Cognum*

Publishing House. Liverpool, United Kingdom. 2020. Pp. 1032–1036. URL: <http://sci-conf.com.ua>.

26. Зозуля Н. Ю., Шкурко О. П. Оптимізація структур бібліотеки вищого навчального закладу. *LXXVI наукова конференція професорсько-викладацького складу, аспірантів, студентів та співробітників відокремлених структурних підрозділів університету*, м. Київ, 3–4 листопада 2020 р. К. : НТУ, 2020. С. 85. <http://vstup.ntu.edu.ua/konf-76.pdf>.

*Здобувачу належить інформація щодо оптимізації обслуговування при ефективній структурі бібліотек з використанням систем масового обслуговування.*

*Наукові праці, які додатково відображають результати дослідження:*

27. Аль-Аммори Али, Шкурко Е. П. Некоторые проблемы экономической оптимизации структур информационно-управляющих систем. *Автошляховик України*. Окремий випуск. Вісник Центрального наукового ЦТАУ. К., 2010. №13. С. 139–143.

*Здобувачу належить інформація щодо організації оптимальної структури наукових бібліотек ЗВО завдяки багатоканальним системам зв'язку та управління, застосування їх у платних послугах бібліотеки для якісного обслуговування користувачів, зокрема в комп'ютерних класах.*

28. Аль-Аммори Али, Шкурко Е. П. Технико-экономическое саморегулирование эффективности функционирования информационно-управляющих систем. *Искусственный интеллект*. 2010. № 2. С. 95–103.

*Здобувачу належить інформація щодо ефективної організації діяльності бібліотек ЗВО як багатоканальних та багатofазних систем масового обслуговування, оптимізації роботи комп'ютерного класу в бібліотеці для досягнення максимального прибутку.*

## АНОТАЦІЯ

**Шкурко О. П. Управління якістю обслуговування користувачів наукових бібліотек закладів вищої освіти України.** — Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук із соціальних комунікацій за спеціальністю 27.00.03 – «Книгознавство, бібліотекознавство, бібліографознавство» (27 – соціальні комунікації). — Харківська державна академія культури, Харків, 2021.

Дисертацію присвячено розробці теоретико-методичних засад упровадження системи управління якістю (СУЯ) обслуговування користувачів наукових бібліотек закладів вищої освіти (ЗВО). Продемонстровано, що одним з ефективних методів підвищення якості обслуговування може стати застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 на основі принципів TQM — загального управління якістю. Виявлено сутнісні особливості управління якістю обслуговування в наукових бібліотеках як структурних підрозділах ЗВО. Здійснено комплексний аналіз сучасного стану управління якістю в наукових бібліотеках ЗВО. Проаналізовано досвід практичної реалізації впровадження СУЯ в обслуговування користувачів Науково-технічної бібліотеки (НТБ) Національного авіаційного університету (НАУ). Обґрунтовано ефективність застосування СУЯ обслуговування користувачів у наукових бібліотеках ЗВО в умовах прискорення цифровізації діяльності

закладів, яка викликана пандемією. Запропоновано сервісну модель управління якістю обслуговування користувачів у науковій бібліотеці, яка базується на процесному підході в циклі PDCA та ризик-орієнтованому мисленні, сприяє постійному поліпшенню якості й розробленню шляхів її впровадження.

**Ключові слова:** наукова бібліотека, якість обслуговування, управління якістю обслуговування, система управління якістю, користувач бібліотеки, соціальні комунікації, моніторинг, заклад вищої освіти України, зворотний зв'язок.

## АННОТАЦИЯ

**Шкурко Е. П. Управление качеством обслуживания пользователей научных библиотек высших учебных заведений Украины. —** Квалификационный научный труд на правах рукописи.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата наук по социальным коммуникациям по специальности 27.00.03 – «Книговедение, библиотекведение, библиографоведение» (27 – социальные коммуникации). – Харьковская государственная академия культуры, Харьков, 2021.

Диссертация посвящена разработке теоретико-методических основ внедрения системы управления качеством обслуживания пользователей научных библиотек высших учебных заведений (ВУЗ). Продемонстрировано, что одним из эффективных методов повышения качества обслуживания может быть применение международных стандартов ISO серии 9000 на основе принципов TQM — всеобщего управления качеством. Выявлено сущностные особенности управления качеством обслуживания в научных библиотеках как структурных подразделениях ВУЗов. Осуществлен комплексный анализ современного состояния управления качеством в научных библиотеках ВУЗов. Проанализированы опыт практической реализации внедрения системы управления качеством в обслуживание пользователей Научно-технической библиотеки (НТБ) Национального авиационного университета (НАУ). Обоснована эффективность применения системы управления качеством обслуживания пользователей в научных библиотеках ВУЗов в условиях ускорения цифровизации деятельности учреждений, вызванной пандемией. Предложено сервисную модель управления качеством обслуживания пользователей в научной библиотеке, которая базируется на процессном подходе в цикле PDCA и риск-ориентированном мышлении, способствует постоянному улучшению качества, и разработаны пути ее внедрения.

**Ключевые слова:** научная библиотека, качество обслуживания, управление качеством обслуживания, система управления качеством, пользователь библиотеки, социальные коммуникации, мониторинг, высшее учебное заведение Украины, обратная связь.

## ANNOTATION

**Shkurko O. P. Service Quality Management for Users of Scientific**

**Libraries of Higher Educational Institutions in Ukraine.** — Qualifying scientific work as a manuscript.

Dissertation for the degree of, Candidate of Social Communications on a specialty 27.00.03 – “Book Science, Library Science, Bibliography” (27 – Social Communications). – Kharkiv State Academy of Culture, Kharkiv, 2021.

This dissertation examines the development of theoretical and methodological foundations for the implementation of a quality management system (QMS) for the use in scientific libraries of higher educational institutions (HEI). It demonstrates that one of effective methods for improving the quality of service can be international standards of the ISO 9000 series based on TQM — total quality management. The essential features of service quality management in scientific libraries as structural divisions of universities are outlined. It is established that ensuring high quality of the educational process and scientific research in universities of Ukraine in accordance with the standards of higher education is carried out through the observance of licensing requirements, the introduction of domestic and European standards for quality of education, in particular the principles set forth in the international standard ISO 9001: 2015, effective systems of internal and external quality assurance of educational activities, the application of principles of competitiveness, academic integrity, and transparency of universities. A comprehensive analysis of the current state of quality management in scientific libraries of the university is carried out, showing that this approach enables to move to the level of European standards, promotes the implementation of innovations to improve activities, and helps to realize the focus on the needs of users of information services — which is the main requirement of the QMS. An analysis of quality management in libraries of higher educational institutions of Ukraine based on publications of specialists and sociological research conducted by the dissertation candidate — monitoring of the official websites of higher educational institutions of Ukraine — showed the following: The vast majority of higher education institutions (95.95%) have an existing internal quality system, and a quality assurance policy has been developed. More than a quarter of all universities in Ukraine (26.59%) have a certified quality system that fulfills the requirements of the international standard ISO 9001: 2015. When analyzing the sites, a tendency to diversify the implemented forms of quality management has been revealed. In addition to the aforementioned models of quality management systems, some individual universities are finalists of the Ukrainian national quality competition based on the EFQM excellence model; have EFQM awards; international certificates QS, etc. for compliance with quality standards of higher education; own developed quality systems etc. A steady trend is an increase in the number of institutions with implemented internal and external quality systems, regular external audits to confirm the quality certificates for compliance with the international standard ISO 9001: 2015, which contributes to the effective operation of universities through continuous improvement of activities, elimination of inconsistencies, elimination of risks and consideration of opportunities. These processes also fully apply to scientific libraries of the respective universities.

An analysis of the experience of practical implementation of QMS in user services of the Scientific and Technical Library (STL) of the National Aviation

University (NAU) has shown following results: optimizing the library's work and ensuring high quality information services, transparency of the proceedings, establishing a system of continuous training for librarians in the latest methods and forms of work, implementing operational accounting and control over the activities of departments, eliminating shortcomings and inconsistencies in work, making effective decisions in library management.

It has been proven that providing feedback is a necessary condition for the functioning of QMS. The analysis of sociological research conducted by the dissertation candidate showed the importance of determining the quality of service from the point of view of users of a scientific library, as well as actions to implement user suggestions into action — an element of feedback that improves quality of management of a scientific library, and raises the level of user service to a new level. The effectiveness of implementation of QMS for user services in scientific libraries of higher educational institutions in the context of increased digitalization due to the pandemic has been outlined. A service model for managing the quality of user service in a scientific library is proposed, built based on continuous quality improvement with help of feedback. The model consists of “input”, which encompasses the scientific library and its external environment, consumer requirements, and the needs of all the parties involved. Put into practice — that of library services — it turns into “output” in the form of library products and services, QMS results and customer satisfaction. The service model considers the process of providing library services to users as a set of actions to obtain the planned result of QMS. This quality model approach is based on the actions in successive stages of PDCA (Plan – Do – Check – Act). The main elements of the model are risk-based planning and the use of opportunities; planning and the use of opportunities; QMS support tools: resources, communications and library and information production; to assess the effectiveness of: monitoring, measurement and evaluation; improvement is used for continuous improvement of QMS and services. These elements are interconnected and form a single whole. Leadership determines the role and responsibility of the scientific library management for the functioning and results of QMS, application of the process approach, resource management, including personnel, determination of user satisfaction as the goal of the library service process etc. The communication orientation of the model, the means of external and internal communication regarding QMS, in particular the feedback to the user regarding QMS, in particular the feedback to the user are important.

The model encompasses planning, production, and delivery of library information products and services, and guides activities towards the ultimate goal of library services, taking into account the risks, opportunities, and impacts of the environment. It is shown that the introduction of the QMS model of user service leads to optimization of activities in scientific university libraries. Implementation of the model in scientific university libraries contributes to: competitiveness on the information market; image improvement of the institution; quality improvement of information products and services; increasement in labor productivity; customer satisfaction; efficiency of QMS, adaptation in the context of blended learning.

It has been proven that a rational implementation of the quality management

system in university research libraries is ensured, in particular, through the analysis of factors affecting the quality of service defined in the TQM principles, EFQM conditions, the requirements of international standards ISO 9001, in particular ISO 9001: 2015. The introduction of analytical results of these factors into the activities of STL NAU helped to optimize activities, to better organize processes in STL in particular and the university in general, to use resources efficiently, to be always prepared for QMS audits, library and university audits etc.

The dissertation demonstrates that the use of economic and mathematical methods in the implementation of a service model for managing the quality of user services in scientific libraries of higher educational institutions, in particular the Ishikawa diagram and queuing systems, contribute to the improvement of management mechanisms in STL NAU. The introduction of statistical methods in scientific university libraries enables the best way to combine an automated library and information system with staff, methodological support and work technology in a single production process, ensuring the most efficient use of library resources, and continuous improvement of the working process.

The proposed mathematical models for optimization of the service process and the calculations performed using these models made it possible to obtain quantitative indicators for assessing the economic efficiency of organizing service processes in service systems and using production facilities, as well as to efficiently use resources (computer equipment, personnel).

Technologies for the implementation of the quality management system for user services of STL NAU, the main stages of development, implementation, and improvement of the quality management system, monitoring — an element of quality control, criteria for assessing the quality of activities to service users of the scientific library — have been developed. Also presented is a self-assessment of activities, tested on activities of STL NAU, which is advisable to use during the practical working process of libraries. QMS certification of STL NAU ensures quality improvement of QMS processes. The implementation of QMS made it possible to analyze and foresee risks in operation and develop measures to predict and eliminate them, use opportunities, and thus improve user service. The effectiveness of practical implementation of QMS in STL NAU has been fully confirmed in the context of needing to switch to a remote mode of operation under quarantine conditions.

**Keywords:** scientific library, service quality, service quality management, quality management system, library user, social communications, monitoring, higher education institution of Ukraine, feedback.