

УДК 025.34:005.6

Етенко Н.Ю.,

учений секретар наукової бібліотеки

Харківського національного університету радіоелектроніки

ЯКІСТЬ БІБЛІОТЕЧНИХ РЕСУРСІВ: ПРОЕКТ САМООЦІНЮВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО КАТАЛОГУ.

**“Управління якістю включає 3 етапи:
планування, контроль і підвищення.**

**Або що ми хочемо зробити,
що вже робимо і як ми
можемо поліпшити те, що робимо”
(Розвіта Пол)**

Анотація: У доповіді розповідається про розробку проекту з самооцінювання сегменту бібліотечних ресурсів - електронного каталогу, як елементу системи менеджменту якості.

Ключові слова: бібліотека взз; електронні бібліотечні ресурси; електронний каталог; менеджмент якості; елементи системи якості; методи оцінювання якості; самооцінювання.

Сьогодні одним з головних завдань вищих навчальних закладів є створення системи якості, яка ефективно діє і постійно удосконалюється, що впливає на підготовку високо професійних фахівців, на якість освітнього і науково-дослідного процесів. Вибір стандарту або моделі, за яким створюється система менеджменту якості, залишається за вищим навчальним закладом. Проте будь-яка бібліотека в своїй роботі самостійно може використовувати окремі елементи різних методів для поліпшення й оптимізації своєї діяльності. Досягнення високої якості своїх продуктів і послуг дуже важливо для бібліотек. Якість для бібліотеки — це добре налагоджена внутрішня технологія і механізм управління, націлені на інтереси користувача і задоволення його інформаційних запитів. Зрозуміло, що у кожній установі якість буде мати свій відмінний аспект.

Щодо загального визначення поняття «якість» в літературі з менеджменту найбільш часто цитується визначення, що якість - це відповідність меті. У міжнародних стандартах серії ISO 9000 якість описується як послідовна відповідність продукту або послуги заданому набору стандартів або очікувань.

Оцінюють якість для безперервного вдосконалення діяльності. Це можна зробити за допомогою декількох **процедур: аудиту, аналізу або самооцінки.**

Самооцінка є всебічним і систематичним аналізом діяльності організації і результатів стосовно системи менеджменту якості або моделі досконалості. За підсумками самооцінки здійснюється планування необхідних заходів і їхнє подальше виконання. **Методами самооцінки є:** моделі премії з якості; метод моделювання конкурсу; метод формулярів; метод матричних діаграм; метод робочої зустрічі; метод анкетування; метод рівної участі. Оцінювання здійснюється за **показниками якості.** Показники діяльності або якості (також

звані одиницями) Міжнародний стандарт ISO 11620 визначає як «цифрове, символічне чи вербальне вираження, отримане з бібліотечної статистики і даних, що використовуються для характеристики діяльності бібліотеки».

Результативність самооцінки полягає у наступному:

- 1) показує сильні боки й області діяльності, які вимагають удосконалення;
- 2) визначає критерії, які будуть використовуватися для розміщення пріоритетів;
- 3) порівняння результатів самооцінки зі встановленими критеріями;
- 4) узгодження необхідних заходів, способу їхнього виконання й часових витрат;
- 5) систематичний аналіз прогресу, якого досягають, і контроль за дотриманням пріоритетів.

Існують різні способи, за допомогою яких можна впроваджувати систему менеджменту якості і реалізувати вимоги стандарту за якістю. У кожному конкретному випадку бібліотека сама вибирає з них той, який найкращим чином відповідає її особливостям і прийнятним методам роботи.

У науковій бібліотеці ХНУРЕ розпочато вивчення та впровадження системи менеджменту якості з оцінювання якості роботи відділу формування електронних ресурсів та якості обслуговування в електронному читальному залі. Зараз вирішено оцінювати якість електронного каталогу (ЕК), оскільки ЕК є одним з найважливіших ресурсів бібліотеки, на базі якого формуються практично всі технологічні процеси та реалізуються багато послуг у бібліотеці.

Мета розпочатого проекту: виявити рівень якості ЕК та визначити напрямки діяльності бібліотек, які треба вдосконалювати для поліпшення роботи з цим ресурсом. План реалізації проекту включає наступні пункти:

- 1 етап: визначення параметрів якості ЕК; створення шкали оцінок; обрання методу обробки даних; створення форми збирання даних.
- 2 етап: збір даних через самотестування ЕК НБ ХНУРЕ.
- 3 етап: розсилка параметрів для експериментального тестування ЕК іншим бібліотекам.
- 4 етап: обробка зібраних даних, врахування зауважень, пропозицій.
- 5 етап: розробка методичних рекомендацій для самооцінювання бібліотеками власних ЕК.

Існуючі сьогодні показники з якості ЕК були розроблені, протестовані й відібрані бібліотекарями. Це означає, що вони відображають бібліотечну точку зору на ідеальну бібліотеку. Якість бібліотечних ресурсів також часто оцінюють з точки зору користувача. При оцінці ЕК, що працюють на базі автоматизованих інформаційно-пошукових систем, оцінку якості ЕК можна проводити з точки зору можливостей АІБС, що у цілому зводиться до визначення якості програмних або технічних засобів. Краще казати, що якість ЕК визначається як сукупність властивостей, здатних забезпечити найбільш ефективні шляхи пошуку інформації у відповідності з функціями каталогу.

Оцінювання якості ЕК може здійснюватися з трьох позицій:

1. Оцінювання читачами (чи зручно працювати, чи отримую я потрібну інформацію): оцінювання ЕК через сайт (тоді відбувається накладання оцінки

ЕК та сайту); оцінювання власне ЕК на АІБС (але читачі майже не працюють в такому режимі, хоча ми таку можливість надаємо).

2. Оцінювання бібліотекарями інших бібліотек (як там у них, що гарно, що погано, чим можна скористатися): оцінювання ЕК через сайт (тоді відбувається накладання оцінки ЕК та сайту).

3. Оцінювання ЕК співробітниками певної бібліотеки: внутрішнє оцінювання або самооцінювання (хоча в ньому можуть брати участь і представники інших бібліотек).

Щодо методів оцінювання ЕК, то вибрано **метод опросу (анкетування)**.

Мета цього методу: підтримувати й стимулювати заходи, які спрямовані на безперервне вдосконалення діяльності й підвищення ефективності дій. Нашою бібліотекою обрано внутрішнє оцінювання і на даному етапі у проекті використовуються критерії оцінювання, які можна розглядати з точки зору бібліотечного персоналу. До експертної групи залучено співробітників усіх відділів, що причетні до наповнення, підтримки та використання ЕК, і читачів з числа студентів-магістрантів, які проходять практику на базі НБ ХНУРЕ.

Проаналізувавши роботу ЕК, технологічні мапи та блок-схеми на процеси роботи з ЕК, а також літературу, яка відповідає заданій тематиці, було обрано декілька десятків показників. З цих показників експертним методом було відібрано показники, за якими оцінюватиметься ЕК. З них такі, як: доля документів бібліотечного фонду від загального обсягу фонду бібліотеки; ретроуведення; можливість редагування бібліографічних записів; вихідні форми; можливість попереднього замовлення документів; інформування про наявність запитуваних примірників (всього/видано); кількість елементів бібліографічного запису; наявність елементів бібліографічного опису, які не можуть бути використані при пошуку в традиційних каталогах (наприклад: за інвентарними номерами, місцю зберігання, дисциплінами, за індексами ISBN, ISSN, за роком видання, за комбінацією любых ознак та інш.); наявність лінгвістичних засобів (словники, тезауруси, авторитетні файли, алфавітно-предметні покажчики, класифікаційні системи; класифікатори, тематичні рубрикатори, проблемні тезауруси); можливість редагування бібліографічних записів; наявність облікової реєстраційної функції (сигла зберігання, екземплярність, статус документу) тощо. Для кожного показника якості визначено шкалу оцінок.

Інтерпретація результатів повинна, по можливості, включати порівняння з оцінками того ж самого показника, отриманого в іншій бібліотеці з аналогічною структурою і користувачами. Порівняння з іншими бібліотеками дозволить отримати більш широкий погляд на власні результати. Отримані цифри повинні стати індикатором того, що ситуацію слід вивчити і провести її моніторинг. Кінцевим результатом цієї роботи мають бути методичні рекомендації з оцінювання якості ЕК бібліотек.

Оскільки директор НБ ХНУРЕ є головою секції з обробки документів та ведення пошукового апарату, вирішено виконання етапів згідно з планом проекту репрезентувати на веб-сайті НБ ХНУРЕ у розділі: Секція НМБК МОН України (адреса веб-сторінки: <http://www.lib.kture.kharkov.ua/?page=553>).

Література:

1. Брофи Питер. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы [Текст] / Питер Брофи ; науч. ред. пер. Я. Л. Шрайберг; [пер. с англ. А. И. Земскова]. – М. : Омега-Л, 2009. – 357с. : ил., табл. – Доп. тит. л. англ.
2. Грищенко Т. Б. Чи варто впроваджувати систему менеджменту якості в роботу бібліотеки [Текст] / Т. Б. Грищенко, Л. Г. Влащенко, О. М. Нікітенко // Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у бібліотеках : всеукраїнська наук.-практ. конф., 28 березня 2012р. : [до 20-річчя створення АСІБТ та 45-річчя заснування ХДУХТ : матеріали] / Л. Д. Льовшина (голова оргкомітету). – Харків : ХДУХТ, 2012. – С. 12–15. – Режим доступу : www.lib.kture.kharkov.ua/?page=79
3. Кипа И. Н. Квалиметрия качества библиотечного обслуживания [Текст] / И. Н. Кипа // НТБ. – 2009. – №9. – С. 18–28. – Режим доступу : <http://intranet.gpntb.ru/subscribe/?ournal=ntb&year=2009&num=9&art=1>
4. Міжнародні стандарти ISO: 11620:2014: Інформація і документація. Показники ефективності роботи бібліотек; ДСТУ ISO 9000:2008 Системи управління якістю.: Словник (ISO 9000:2008, IDT); ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008, IDT) Система управління якістю. Вимоги. – Режим доступу : <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/management-standards.htm>
5. Мустафина И. Н. Критерии оценки электронных каталогов российских библиотек в Интернет [Электронный ресурс] / И. Н. Мустафина // 5-я международная научная конференция "Библиотечное дело-2000", 25-26 апреля 2000 г., МГУКИ; Кафедра библиотекведения. – Режим доступу : http://libconfs.narod.ru/2000/4s/4s_p16.htm
6. Пол Розвита. Измерение качества в библиотеках [Текст] / Р. Пол, П. те Бокхорст; под ред. Шурда Купмана. – 2-е перераб. изд. – Мюнхен : изд. К. Д. Зауэр, 2007. – 215с.
7. Система менеджменту якості в бібліотеці технічного університету [Текст] / Л. О. Бояріна, Л. Г. Влащенко, Т. Б. Грищенко, О. М. Нікітенко // Бібліотека ВНЗ на новому етапі розвитку соціальних комунікацій : монографія [Текст] / за ред. В. О. Ільганаєвої, Т. О. Колесникової. – Дн-вськ : вид-во Маковецький, 2010. – С.166–176. – Режим доступу : www.lib.kture.kharkov.ua/?page=79
8. Солоіденко Г. І. Сучасні критерії та показники оцінювання якості роботи бібліотеки [Текст] / Г. І. Солоіденко // Третя науково-практична конференція «Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства», 29 вересня 2011 р, Львів. – Львів : Lviv Polytechnic National University Institutional Repository. – Режим доступу : <http://ena.lp.edu.ua:8080/handle/ntb/13103>