

УДК 005.6 : 027.7

Влащенко Людмила Георгіївна,

заст. директора наук. бібліотеки

Нікітенко Олександр Миколайович,

к.т.н, доц. каф. МВТ, с.н.с

Бояріна Людмила Олександрівна,

ст. 5-го курсу, гр. МВТ-06-1

Наукова бібліотека, Кафедра метрології та виміррювальної техніки

Харківський національний університет радіоелектроніки

поштова адреса: пр. Леніна, 14, г. Харків, Україна, 61166

e-mail: library@kture.kharkov.ua; nikon@kture.kharkov.ua

URL: <http://booksearch.kture.kharkov.ua/library/>

ВИЗНАЧЕННЯ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ ВІДДІЛУ ЕЛЕКТРОННИХ РЕСУРСІВ

Світові тенденції, входження України до Болонського процесу, конкуренція у вищій освіті тощо звертають особливу увагу на якість учбового процесу. Наукова бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки є складовою частиною вищої освіти. Тому на діяльність бібліотеки впливають базові принципи загальноєвропейського руху якості освіти, що вимагає впровадження системи менеджменту якості.

Раніше [1 – 3] розглядалися початкові кроки впровадження системи менеджменту якості у наукову бібліотеку Харківського національного університету радіоелектроніки. Для цього було створено технологічні мапи робочих процесів бібліотеки та відділу електронних документів, результати роботи якого користуються найбільшим попитом серед студентів. Такі технологічні мапи тільки наочно ілюструють перебіг існуючих робочих процесів у бібліотеці. Для оцінки якості будь-якої послуги необхідно визначити показники якості за якими здійснюватиметься її оцінювання. Тому метою цієї роботи є визначення показників якості роботи відділу електронних ресурсів, за якими в подальшому оцінюватиметься його робота.

Використовуючи технологічну мапу відділу електронних ресурсів (див. рисунок) і застосовуючи один з інструментів якості: метод мозкового штурму. За цим методом, який розроблено А. Ф. Осборном у кінці 30-х років 20 століття в США.

«Мозковий штурм» – це метод приведення в дію творчого мислення групи для генерування та прояснення переліку ідей, проблем чи питань. На відміну від «прямої мозкової атаки», у цьому методі процеси власне генерації і критичного аналізу розподілені не лише у часі, але й по групах експертів.

Реалізація наведеного методу для визначення параметрів якості роботи відділу електронних документів складалася з кількох етапів.

За результатами «мозкового штурму» було вибрано 33 показники, які за технологічною мапою впливають на якість роботи відділу електронних документів.

Для зручності аналізу зібраної інформації необхідно показники згрупувати за категоріями. З цією метою була використана діаграма спорідненості (див. таблицю).

Діаграма спорідненості – метод, який був розроблений для виявлення проблеми, або для полегшення розуміння будь-якої ідеї, завдяки поєднанню лінгвістичних даних, які асоціативно пов'язані один з одним.

Щоб визначити найважливіші на певному етапі показники якості було застосовано причинно-наслідкову діаграму.

У 1953 році професор Токійського університету Каору Ішикава, обговорюючи проблему якості на одному заводі, підсумував погляд інженерів у формі діаграми причин та наслідків (результатів). Вважається, що тоді такий підхід був застосований вперше, але ще раніше співробітники професора К. Ішикави користувались цим методом для впорядкування факторів у своїй науково-дослідницькій роботі.

Після побудови такої діаграми переходять до визначення вагомості одиничних показників різних рівнів. Для цього використовують спрощений варіант експертного методу. Спочатку кожний член групи якості незалежно від інших членів виділяє на схемі заздалегідь погодженим способом ті показники якості, що на його думку, мають найбільший вплив на якість об'єкту аналізу.

За результатами аналізу причинно-наслідкової діаграми було обрано 17 показників для подальшого використання при оцінці якості роботи відділу електронних документів.



Рисунок – Технологічна мапа процесів у відділі електронних ресурсів.

Таблиця – Показники якості

Згруповані дані	Принцип групування
- швидкість сканування документу; - правильність сканування документу; - тривалість обробки відсканованої документу; - чіткість зображення у відсканованому документі; - формат електронного документу; - обсяг електронного документу.	Сканування
- тривалість обробки каталогів дисків; - визначення обсягу дисків; - визначення кількості дисків; - вартість дисків.	Закупівля
- визначення формату електронного документу; - оцінювання якості електронного документу; - обсяг електронного документу.	Електронні документи
- швидкість доступу до бази даних; - створення бібліографічного опису електронного документу; - обсяг електронного документу; - перевірка доступу до електронного документу.	База даних

Оцінювання якості роботи відділу електронних документів вимагає створення шкал для показників якості. Під час створення шкал показників якості використовуються методи кваліметрії.

Кваліметрія – це наука, яка вивчає теоретичну й прикладну проблеми оцінки якості об'єктів (виробів, послуг, процесів, систем).

Кваліметрія ставить перед собою три основні практичні задачі:

- розробку методів визначення чисельних значень показників якості продукції, збирання й обробку даних для встановлення вимог до точності показників;
- розробку єдиних методів вимірювання та оцінки показників якості;
- розробку одиничних, комплексних та інтегральних показників якості продукції або послуг.

Наступним кроком в оцінюванні якості є вибір методу дослідження або збирання даних за якими оцінюється якість, а також методів обробки отриманих результатів.

Таким чином з аналізу технологічної мапи, діаграми спорідненості та причинно–наслідкової діаграми з 33 показників якості роботи відділу електронних документів було вибрано 17 найважливіших, за допомогою яких у майбутньому здійснюватиметься оцінка якості роботи відділу електронних документів.

Список використаних джерел:

1. Нікітенко, О. М. Характеристики якості інформаційного забезпечення навчального процесу [Текст] / О. М. Нікітенко, Г. Ю. Орлова, Н. С. Шевченко // Сучасні інформаційно–бібліотечні технології як складова реформування навчального процесу. Матеріали XV наук.–практ. конф. (до 50–

річчя заснування бібліотеки УПА) 15 квітня 2008 р., Харків / МОН України, УПА. – Х. : 2008. – С. 52 – 59.

2. Грищенко, Т. Б. Задачі впровадження системи менеджменту якості в бібліотеках [Текст] / Т. Б. Грищенко, О. М. Нікітенко, Л. О. Бояріна // Библиотека как часть информационно–образовательного пространства университета : сборник докладов науч.–практ. конф. (к 80–летию НТБ НАУ им. Н. Е. Жуковского «ХАИ») 02 апреля 2010 г. – Х. : НАУ им. Н. Е. Жуковского «ХАИ», 2010. – С. 70 – 72

3. Bojarina, L. O. First Stages to Improve the Quality Management System in University Library [Текст] / L. O. Bojarina, T.V. Grischenko, O. M. Nikitenko // Qualitative and Quantitative Methods in Libraries International Conference (QQML2010) May 25-28, 2010. – Chania, Crete, Greece : 2010. – P. 126 – 130

УДК 027.021:069

Гареев Камиль Рафикович,

библиотекарь I кат. научно-исследовательского отдела библиотековедения и библиографоведения Харьковской государственной научной библиотеки им. В. Г. Короленко

почт. адрес: пер. Короленко, 18, г. Харьков 61003, Украина

конт. тел.: (057)-731-15-80, (096)-919-55-14

e-mail: theodoridee@yandex.ru

ИННОВАЦИОННЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ МУЗЕЯ ИСТОРИИ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ (ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ)

Изучение истории библиотек и связанная с этим их мемориальная и музейная деятельность открывают новые пути в развитии библиотек как центров сохранения социальной памяти. Еще в середине 1990-х гг. отмечалось, что «всё больше и музею, и библиотеке приходится считаться с тем обстоятельством, что коммуникативные процессы составляют существенную основу формирования, поддержания и изменения культурных объектов» [1, С. 13]. Поэтому в связи с развитием культурологии и социальных коммуникаций особенно актуальной сегодня становится интеграция библиотек и музеев в интересах раскрытия истории библиотеки и библиотечного дела – а вместе с этим и истории всей культуры региона. Этому направлению посвящены исследования и проекты современных отечественных библиотековедов, ученых и практиков: М. Дворкиной, Л. Дубровиной, С. Зворского, С. Матлиной, А. Онищенко, Т. Опритовой, В. Седых, М. Слободяника и др.

Научно-исследовательская, социокультурная и издательская деятельность по раскрытию истории Харьковской государственной научной библиотеки им. В. Г. Короленко (ХГНБ) имеет давние традиции. Так, к юбилейным датам были подготовлены многочисленные публикации, организованы чтения,