

Міністерство освіти і науки України
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Наукова бібліотека



“Інновації
і менеджмент якості
в діяльності бібліотек ВНЗ”

Матеріали конференції



Донецьк 2008

відправлення замовлень, отримання повідомлень від бібліотеки на e-mail, скоротило час обслуговування, вплинуло на точність і чіткість у роботі, що в цілому підвищило якість обслуговування користувачів наявними в бібліотеці документними ресурсами.

УДК [024:005.591.6]:005.585

Грищенко Т.Б., директор наукової бібліотеки

Нікітенко О.М., доц. каф. метрології та вимірювальної техніки

Харківський національний університет радіоелектроніки

ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ АВТОМАТИЗОВАНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЧИТАЧІВ

Впровадження інформаційних технологій в роботу бібліотек вищих навчальних закладів вимагає значної переробки традиційних бібліотечних процесів із врахуванням можливостей та вимог новітніх інформаційних технологій.

У зв'язку з цим, важливою проблемою є визначення критеріїв, за допомогою яких оцінюється якість роботи бібліотеки. Наразі немає ustalених показників якості, за якими оцінюється робота бібліотеки взагалі та бібліотеки ВНЗ зокрема.

Одним з найважливіших технологічних процесів у бібліотеці є обслуговування читачів різних категорій: співробітників, викладачів, та студентів ВНЗ.

Схема традиційного процесу обслуговування студентів-читачів складається з таких операцій:

- створення та заповнення читацького формуляра;
- підготовка за замовленнями або заздалегідь визначеного комплексу навчально-методичних видань;
- заповнення формулярів цих видань читачами безпосередньо під час отримання літератури;
- вкладання формулярів видань у читацькі формуляри та розстановка останніх за правилами їх зберігання.

З впровадженням у науковій бібліотеці Харківського національного університету радіоелектроніки автоматизованої бібліотечної системи УФД/Бібліотека з 2007 р. розпочалося використання автоматизованого обслуговування читачів.

Враховуючи можливості, які надає бібліотеці автоматизована бібліотечна система УФД/Бібліотека, вищенаведена схема обслуговування читачів дещо змінилася:

- підготовка за замовленнями або заздалегідь визначеного комплексу навчально-методичних видань;
- зчитування інвентарного номера примірника, який видається читачу, за допомогою сканера штрих-кодів з автоматичним записом у читацький формуляр;
- роздрукування списку виданих примірників;

- вкладання списку видань у читацькі формуляри та розстановка останніх за правилами їх зберігання.

Отже, виникла проблема оцінювання якості автоматизованого обслуговування читачів та у подальшому, базуючись на отриманих даних, вироблення схеми вдосконалення (поліпшення) цього процесу.

Відомо, що для оцінювання будь-якого процесу на першому етапі необхідно мати показники якості, за якими здійснюватиметься оцінювання, та шкалу значень вибраних показників.

Серед множини показників, які на нашу думку впливають на якість обслуговування читачів, для оцінювання на першому етапі було відібрано такі: час підготовки комплектів навчально-методичних видань, час зчитування штрих-кодів з одного примірника, час зчитування штрих-кодів з усього комплекту, час очікування роздрукування. Зрозуміло, що шкала вибраних показників визначається в секундах.

Для збирання даних було розроблено відповідну форму.

Після закінчення масової видачі літератури розпочато статистичну обробку зібраних даних для вироблення плану подальших дій з вдосконалення процесу автоматизованого обслуговування читачів.

УДК 027.7:005.336.3

Кулікова С.А.

НТБ НТУ «Харківський політехнічний інститут»

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ БІБЛІОТЕЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ УНІВЕРСИТЕТСЬКОЇ БІБЛІОТЕКИ

Одним з основних видів забезпечення освітніх і наукових установ є інформаційне забезпечення. Від забезпеченості наукових кадрів інформаційними ресурсами залежить ефективність їх роботи і, як наслідок, результатів діяльності організації в цілому. «Концепція розвитку науково-технічної бібліотеки Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» на 2008-2012 рр.», яка затверджена Вченою радою НТУ «ХПІ» 12.05.2008 р., відзначає пріоритетність завдань підвищення якості освіти, елементом якої є якість інформаційного забезпечення. Тому в даний час розпочато реалізацію проекту, направлено на підвищення якості інформаційного забезпечення навчально-виховного процесу і наукових досліджень.

Елементом проекту є створення системи моніторингу забезпеченості основних видів діяльності університету бібліотечними інформаційними ресурсами. Необхідність такої системи обумовлена розробкою системи менеджменту якості навчання, яка проводиться у вищому навчальному закладі. У сучасних умовах функціонування подібної системи немислимо без використання можливостей нових інформаційних технологій, які можуть забезпечувати ефективні механізми збору, аналізу і обробки великих об'ємів інформації в автоматизованому режимі і підтримувати процеси ухвалення