

УДК 005:92:004.68:023

Петрук Анна Сергіївна

Зав. відд. інформаційних технологій та комп'ютерного забезпечення

Одеська державна академія будівництва та архітектури

м.Одеса, вул. Дідрихсона,4

p.nuta23@gmail.com

ORCID 0000-0002-1077-9754

Мовчан Світлана Петрівна

Директор бібліотеки

Одеська державна академія будівництва та архітектури

м.Одеса, вул. Дідрихсона,4

bib@ogasa.org.ua

ORCID 0000-0002-2640-9790

ДРУГИЙ ЗАКОН ДІАЛЕКТИКИ¹ ЧИ КОНСОЛІДАЦІЯ ЦИФРОВИХ РЕСУРСІВ БІБЛІОТЕКИ ОДАБА В УМОВАХ КАРАНТИННИХ ОБМЕЖЕНЬ

Анотація

Перехід на дистанційне навчання примусило, в досить короткий час переглянути стратегічний план роботи бібліотеки та внести додаткові вимоги щодо підвищення системи менеджменту якості (СМЯ) інформаційно-комунікаційних послуг читачам. З особливостями покрокового плану надання електронних послуг можна ознайомитись в діаграмі Ганта², розробленої в автоматизованій програмі менеджерів проектів - Microsoft Project³.

Розвиток комп'ютерної техніки вплинув на становлення інформаційного суспільства, створення власних сайтів бібліотек, впровадження оцифрування бібліотечних фондів, організацію та наповнення Репозиторіїв. Поточною роботою бібліотекарів стало консультування вчених щодо наукометричних баз за їх показниками та використання соціальних мереж.

Для забезпечення освітнього процесу в умовах пандемії коронавірусу стало необхідним перебудування бібліотечної системи.

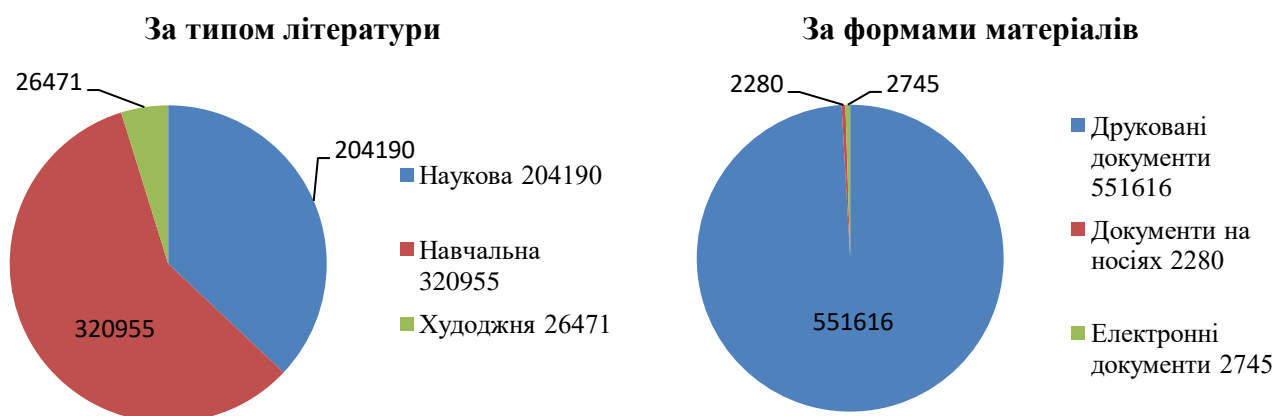
Бібліотека, працюючи у трьох основних напрямках: 1. навчальна бібліотека для студентів; 2. наукова – для вчених академії; 3. бібліотека загального доступу до технічної літератури була змушена змінити умови організації роботи та приділити увагу якості надання інформації у дистанційному режимі.

¹ Другий закон діалектики - "Перехід кількісних змін до якісних"

² Діаграма Ганта – інструмент календарного планування проектів, у якому роботи взаємопов'язані між собою у часі та з можливостями їх забезпечення різними видами матеріально-технічних та трудових ресурсів.

³ Microsoft Project – це автоматизована система управління менеджерів проектів, яка дозволяє одночасно поєднати структурні елементи планування, організації та координування дій усіх підрозділів та окремо взятих співробітників на єдиному інформаційному просторі.

Провівши аналіз структури фонду бібліотеки (діаграма 1), можна зробити висновок, що здебільшого він складається з друкованих видань навчальної та наукової літератури.



Діаграма 1 Аналіз загального фонду бібліотеки ОДАБА по типу літератури та формами матеріалів за поточний рік

Логічно, що зростання відвідувань ресурсів бібліотеки (діаграма 2), призводить до потреби в збільшенні обсягів запитуваної інформації.



Діаграма 2 Кількості зростання відвідувань сторінки "Бібліотека" сайту академії за 2020-2021рр.

Виходячи з аналізу кількості відвідувань сторінки «Бібліотека» (<https://odaba.edu.ua/library>), виникають нові вимоги до якості електронних ресурсів особливо на час карантинних обмежень.

Для ефективного використання цих ресурсів бібліотека повинна виконувати ряд завдань:

1. Забезпечити віддалений доступ до освітніх та наукових інформаційних ресурсів академії, з використанням єдиної системи доступу для них.

2. Забезпечити постійну інформаційно-комунікативну підтримку користувачам під час роботи з цифровими бібліотечними ресурсами.

Для реалізації цих завдань бібліотеці потрібно дотримуватися проектного методу управління. Найбільш поширеним методом управління є система менеджменту якості (СМЯ) надання вищевказаних послуг. Це дозволить реалізувати принцип стандарту ISO 9001 – орієнтацію на споживача, а також вдосконалити СМЯ щодо оптимізації розміщення співробітників, урахувавши їх знання та можливості. Впровадження СМЯ вимагає суттєвих змін в підході до надання читачам необхідних їм даних та інформації. Для цього бібліотека розпочала ознайомлювати персонал з документацією системи якості ISO серії 9000 [1].

Наступним кроком стала розробка та впровадження документації щодо СМЯ, а саме: місії, політики, цілей та положення про роботу бібліотеки ОДАБА (відповідно до вимог ISO 9001 [2]). На сторінці «Бібліотека» створено відповідний розділ, де можна ознайомитися з затвердженою документацією (<https://odaba.edu.ua/library/quality-management-system>).

Наголошуючи на важливості самооцінки, яка дає чітке розуміння конкурентоспроможності бібліотеки, розроблено SWOT аналіз, де визначаються сильні та слабкі сторони, наявні можливості, та потенційні небезпеки у наданні інформаційних послуг читачам бібліотеки.

Таблиця 1- SWOT аналіз надання інформаційних послуг

Внутрішні фактори	Сильні сторони	Слабкі сторони
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сторінка бібліотеки (покажчики, тематичні списки, аудіопідкасти та інше) 2. Електронний каталог 3. Повнотекстова база методичних вказівок 4. Загальноакадемічний репозиторій 5. Доступ до БД Scopus, Web of Science, Science Direct, Bencham Science, Taylor&francis 6. Електронна бібліотека 7. Соціальні мережі, чатбот 8. Електронний запис до бібліотеки 9. Електронна доставка документів 10. Оцифрування вибіркового фонду літератури 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недостатнє фінансування для придбання ліцензованих електронних ресурсів (галузових баз) 2. Необхідність покращення серверного обладнання для розміщення оновлених версій АБІС Unilib (електронний каталог), репозиторію (на платформі Dspace 7.1) і створення окремого сайту бібліотеки 3. Оновлення комп'ютерної техніки

Зовнішні фактори	Можливості	Потенційні небезпеки
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Участь у міжнародних грантах 2. Партнерство з іншими бібліотеками (розширення МБА) 3. Книгообмін 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Карантин (більша кількість друкованого фонду) 2. Скорочення кваліфікованого персоналу 3. Неможливість контролювати роботу академічного сайту (поломка головного сервера з тимчасовою втратою даних)

На основі проведеного SWOT аналізу інформаційних послуг збудовано графік планування забезпечення бібліотекою інформаційного обслуговування читачів за допомогою діаграми Ганта (рис. 1). Яка ілюструє перелік задач співробітників бібліотеки що направлені на якісне забезпечення інформацією читача з відповідальною за кожну роботу особою та регулярним оновленням проценту виконаної роботи.

На представленому графіку з рис.1, виділено три головних етапи:

- аналіз запитів читачів;
- обробка запитів бібліотекарями (пошук, закупівля, створення);
- звіт про якість виконання запитів.

Етап аналізу запитів включає:

1. Збір, обробка та структуризація звернень за 2021р. читачів до бібліотеки за тематикою запиту.
2. Контент-аналіз (статистика завантаження файлів зі сторінки Бібліотека).
3. Вивчення складу читачів бібліотеки.
4. Аналіз найбільш активної використовуваної частини фонду.
5. Аналіз найбільш зручних видів передачі інформації читачам.
6. Анкетне опитування читачів (Google Forms).

Етап обробки запитів бібліотекарями включає:

1. Дистанційний запис до бібліотеки.
2. Перевірка електронної пошти.
3. Перевірка віртуальної довідкової служби.
4. Введення бібліотечних соціальних мереж.
5. Оновлення інформації у бібліотечному чат-боті (@Osacea_library_bot).
6. Зв'язок з бібліотекою ім. Горького по МБА.
7. Створення списків боржників.
8. Закупівля літератури і періодики за заявками навчальних структур.
9. Книгообмін з іншими бібліотеками для поповнення фонду рідкісною літературою.

10. Складання переліків нових надходжень.
11. Формування бібліотечних покажчиків.
12. Створення тематичних списків.
13. Формування віртуальних виставок.
14. Опис дипломних проектів.
15. Поповнення бази електронних методичних вказівок.
16. Поповнення літературою електронної бібліотеки.
17. Створення аудіопідкастів.
18. Пошук корисних посилань з відкритими архівами літератури за будівельною галуззю.
19. Сканування фрагментів документів (література, періодика) для електронної доставки документів.
20. Оновлення бази періодичних видань що є у фонді бібліотеки.
21. Поповнення загальноакадемічного Репозитарію OSASEAeR новими документами:
 - збір літератури;
 - обробка (розділення за статтями, переводу у pdf, кодування);
 - завантаження документів на платформу загальноакадемічного Репозиторія.
22. Оновлення нормативно-правової бази БудСофт.
23. Аналіз публікаційної діяльності вчених ОДАБА (Scopus, WoS, OUCI, Google Academy, Research Gate, Бібліометрика української науки).
24. Створення навчальних презентацій з роботою у міжнародних БД.
25. Створення галузевих списків міжнародних журналів, що індексуються БД Scopus та Web of Science.
26. Консультування редакторів продовжуваних видань академії з реєстрації журналів у Index Copernicus і Web of Science.
27. Допомога у створенні DOI до академічних статей та їх супровід у посиланні до CrossRef.
28. Дистанційне налаштування доступу до Zoom, Meet та ін. програм відеоконференцзв'язку.

Етап формування звіту про якість виконання запитів, включає:

1. Створення бібліотечних протоколів якості надання інформаційних послуг читачам (затримки; не відповідності запитуваної теми читача; поломка обладнання; слабо кваліфіковані працівники до самостійного навчання використання сучасних технологій - qr код, хмарні сховища, обробка сканованої літератури, монтування відео контенту тощо).

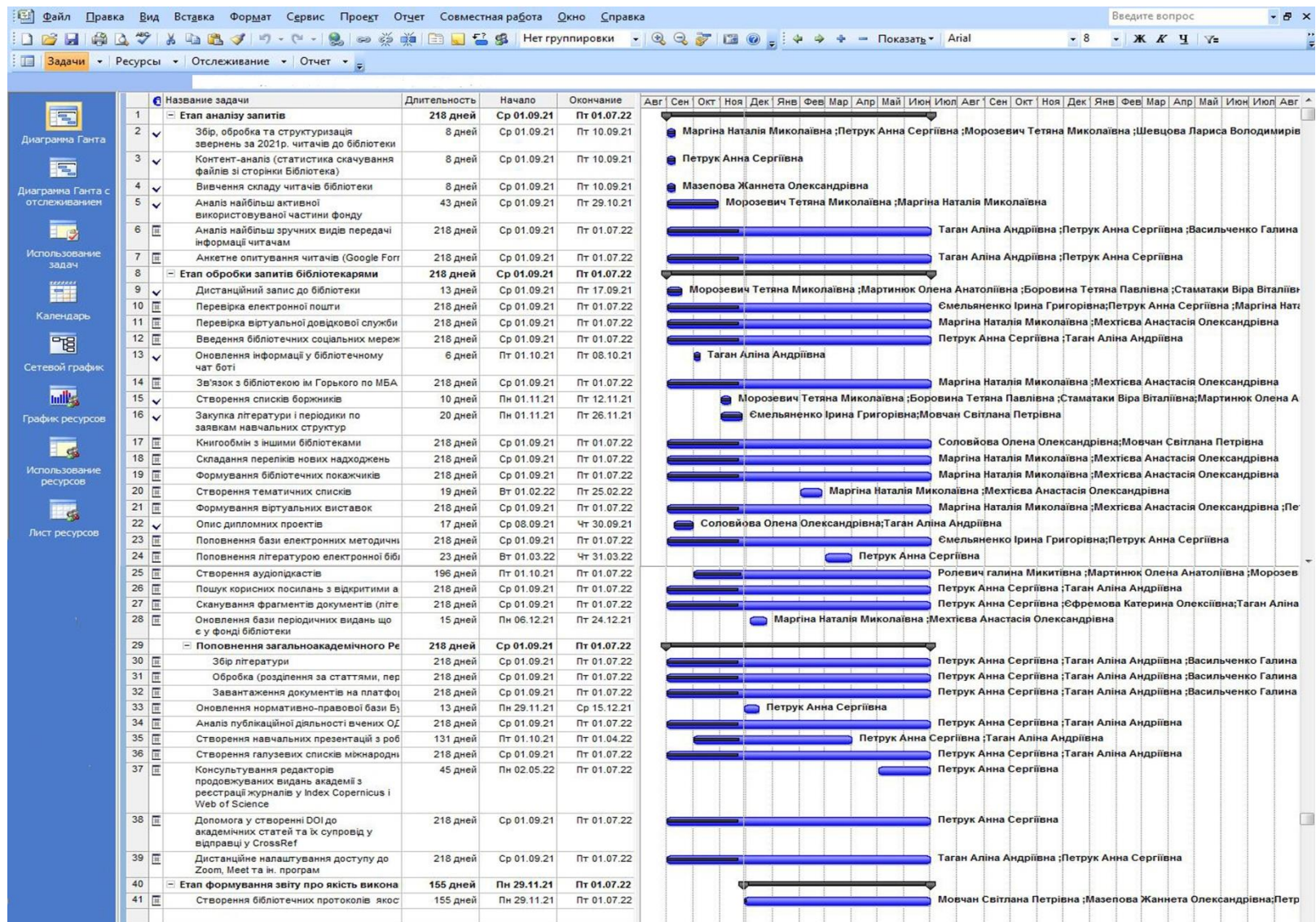


Рис.1 Графік планування забезпечення бібліотекою інформаційного обслуговування читачів за допомогою діаграми Ганта

Після закінчення третього етапу задач співробітників з діаграми Ганта, адміністрація бібліотеки проводить аналіз порівняння етапу обробки запитів з етапом формування звіту і складає новий план роботи, де включені усі зауваження, що уповільнюють процес швидкого та якісного обслуговування.

На 2022 рік планується створення робочої групи до складу якої увійдуть не тільки співробітники бібліотеки, а й адміністрація академії, це допоможе звернути увагу на технічне покращення обладнання та необхідність в підтримці розвитку бібліотеки на всіх рівнях організації освітнього процесу.

Підбиваючи підсумки вищевикладеного, слід зазначити, що розробка, впровадження та вдосконалення системи управління якістю інформаційного обслуговування бібліотеки є складним поетапним процесом, який з часом виправдовує себе і дає гарні результати для найбільш ефективного її розвитку.

Abstract

In connection with the pandemic, which caused the transition of educational activities to distance learning in front of the library, there was a need to review the requirements for information (resource) support for readers.

The gradual transition from the usual information and library services to the process management of information and communication resources increases the efficiency of library management as a unit of the academy, focusing on consumers and their satisfaction.

For its implementation in the own activity the library offers a list of modern management tools based on the quality management system:

1. Developed model, policy, strategic goal and mission of the library, strategic development plan, drawn up a scheme of the main stages of achieving compliance with ISO 9001, made PDCA⁴ cycle of continuous improvement of the quality of information and bibliographic services (<https://odaba.edu.ua/library/quality-management-system>).
2. Analyzed strengths, weaknesses, opportunities and potential obstacles in the quality provision of electronic services
3. On the basis of the Gantt chart the step-by-step use of the object-oriented approach to remote service of readers is designed and put into operation.
4. According to the protocols of quality of results of service by library, the system of advanced training of employees is adjusted.

⁴ PDCA - Абревіатура Plan-Do-Check-Act (Плануй-Роби-Вивчай-Дій), циклічно повторюваний процес прийняття рішення, що використовується в управлінні якістю ISO 9001

Thus, we can conclude that the constant development, updating of existing skills and abilities of library staff in combination with the right project-oriented approach to work is becoming a traditional the practice of improving the quality of information and digital service to readers.

Ключові слова

Online освіта, цифрова трансформація бібліотеки, ISO 9001, система менеджменту якості.

Keywords

Online education, digital transformation of the library, ISO 9001, quality management system

Список використаної літератури

1. ISO 9000:2015, System de management de la qualite – Principes essentiels et vocabulaire.
2. ISO 9001:2015, Quality management systems – Requirements.
3. Зелинский С.Э. Автоматизация управления предприятием [Текст]: учебное пособие. – К.: Кондор, 2004. –518 с. – ISBN 966-7982-75-0
1. Палеха Ю.І. Менеджмент персоналу [Текст]: навчальний посібник. – К.: Ліра-К, 2015. – 338с. – ISBN 978-966-2174-11-3
2. Рядська В.В. Аудит [Текст]: Практикум/ В. В. рядська, Я. В. Петраков – К.: Центр учебової літератури, 2009. -464с. – ISBN 978-966-364-642-8
3. Тарасюк Г.М. Управління проектами [Текст]: навчальний посібник. - 3-тє вид. – К.: Каравела, 2009. -320с. – ISBN 966-8019-56-3
4. Шаповал М.І. Менеджмент якості [Текст]: підручник. -3-тє вид., випр. і доп. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2007. -471с. – ISBN 966-620-224-7
5. Богза Н. Ф. Управління бібліотечним закладом: від стратегічного бачення - до професійного вирішення завдань [Текст] / Н. Богза // Сучасна бібліотека як науково - інформаційний та культурно-просвітницький центр місцевої громади: матеріали всеукр. наук.-практ. конференція 21 трав. 2009р. – Дніпропетровськ, 2009. – С. 149-159.
6. Вахнован В. Впровадження системи менеджменту якості в практику роботи Науково-технічної бібліотеки Національного авіаційного університету [Текст] / В. Вахнован, О. Шкапко // Вісник книжкової палати, 2009. – № 4. – С. 10-14.
7. Кіщак Т. С. Впровадження системи менеджменту якості в роботу наукової бібліотеки НУБіП України [Текст] / Т. С. Кіщак // Традиції та новації в

інформаційному забезпеченні науки та освіти: міжн. наук.-практ. конференція бібліотек ЗВО III-IV рівнів акредитації (травень 2012 р.)

8. Лункевич Н.М. Стратегический подход к менеджменту качества [Текст] / Н. М. Лункевич // Жилищное строительство, 2006. -№3. – С. 2-5

References

1. ISO 9000:2015, System de management de la qualite – Principes essentiels et vocabulaire.
2. ISO 9001:2015, Quality management systems – Requirements.
3. Zelinskij S.E. (2004). Avtomatizaciya upravleniya predpriyatiem. Uchebnoe posobie, K., Kondor, 518.
4. Palekha Yu.I. (2015). Menedzhment personalu. Navch. posibnik, K., Vid-vo Lira-K, 338.
5. Ryads'ka V.V., & Petrakov Ya.V. (2009). Audit. Praktikum, K., Centr uchbovoi literaturi, 464.
6. Tarasyuk G.M. (2009). Upravlinnya proektami. Navch. posibnik.3-te vid. , K., Karavela, 320.
7. Shapoval M.I. (2007). Menedzhment yakosti. Pidruchnik. 3 vid.,vopr. i dop., K., T-vo «Znannya», KOO, 471.
8. Bogza N. F. (2009) Upravlinnya bibliotechnim zakladom: vid strategichnogo bachennya - do profesijnogo virishennya zavdan'. Journal Suchasna biblioteka yak naukovo - informacijnij ta kul'turno-prosvitnic'kij centr miscevoi gromadi: materiali vseukr. nauk.-prakt. konf., 21 trav. 2009 r. – Dnipropetrovs'k, 149-159.
9. Vahnovan V., & Shkapko O. (2009). Vprovadzhennya sistemi menedzhmentu yakosti v praktiku roboti Naukovo-tekhnichnoi biblioteki Nacional'nogo aviacijnogo universitetu. Visnik knizhkovoi palati, 4, 10-14.
10. Kishchak T. S. (2012). Vprovadzhennya sistemi menedzhmentu yakosti v robotu naukovoї biblioteki NUBiP Ukraїni. Tradiciї ta novaciї v informacijnomu zabezpechenni nauki ta osviti: Mizhn. nauk.-prakt. konferenciya bibliotek VNZ III-IV rivniv akreditaciї (Simferopol', traven' 2012 .)
11. Lunkevich N.M. (2006). Strategicheskiy podhod k menedzhmentu kachestva. Journal Zhilishchnoe stroitel'stvo, 3, 2-5.