

УДК [027.7:025.34]:005.6

## ЕФЕКТИВНІСТЬ І ОЦІНКА ЯКОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО КАТАЛОГА БІБЛІОТЕКИ ВНЗ



**Шевченко Тетяна Євгенівна**, завідувачка

відділом наукової обробки документів та організації каталогів  
наукової бібліотеки Харківського національного університету  
радіоелектроніки



**Борисова Тетяна Володимирівна**, бібліотекар 1 кат.

служби технічної підтримки та програмного забезпечення  
наукової бібліотеки Харківського національного університету  
радіоелектроніки

***Анотація:** у статті розглядається досвід роботи наукової бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки з одним з головних інформаційних ресурсів бібліотеки - Електронним каталогом. Оцінюється якість інформаційного обслуговування користувачів. Наведено кількісні та якісні показники роботи.*

***Ключові слова:** бібліотеки вищих навчальних закладів, електронний каталог, web-сайт бібліотеки, бібліотечний менеджмент, соціологічні дослідження, якість бібліотечних послуг.*

У сучасному суспільстві знання стають найважливішим ресурсом. Практично у всіх сферах діяльності найбільш затребуваний висококваліфікований персонал, що неможливо без гідної освіти. У підготовці фахівців, що володіють



високою професійною компетентністю, бібліотека вищого навчального закладу відіграє важливу роль. Висока якість освіти сьогодні можлива тільки при наявності якісного інформаційного забезпечення.

В умовах постійно зростаючого обсягу світових інформаційно-мережових ресурсів, бібліотекам вищих навчальних закладів необхідно забезпечувати постійне підвищення якості своєї діяльності. Це потребує чіткої орієнтації на кінцевий результат та постійної уваги до процесів безперервного покращення діяльності, що, в свою чергу, вимагає впровадження системи менеджменту якості в сучасній бібліотеці.

Кожна бібліотека в тій чи іншій мірі знайома з системою менеджменту якості. Фахівцями вважається, що процес управління бібліотекою в системі менеджменту якості включає чотири основних взаємопов'язаних виробничих етапи: планування якості, контроль якості, оцінка якості, підвищення якості.

Планування якості – це визначення напрямів і критеріїв оцінки діяльності бібліотеки на основі знань потреб користувачів із урахуванням ресурсного потенціалу.

Контроль якості – це моніторинг результатів діяльності бібліотеки: проведення соціологічних досліджень; збір статистичних даних про результати інформаційно-бібліографічного обслуговування; внутрішній аудит; виявлення потреб у підвищенні кваліфікації персоналу з метою забезпечення необхідного рівня компетентності.

Оцінка якості – це визначення відповідності запланованих та отриманих результатів діяльності бібліотеки згідно до поставлених цілей. Оцінка якості передбачає: аналіз результатів соціологічних досліджень, аналіз статистичних даних, аналіз системи обслуговування користувачів, системи підвищення кваліфікації та підготовки кадрів.

Підвищення якості – це оптимізація внутрішніх процесів; підтримка і



впровадження ефективних інновацій за допомогою змін у технологіях, в процесах, в самій бібліотеці; залучення персоналу до процесу оцінювання обслуговування, виявлення проблемних питань та участі у заходах, спрямованих на підвищення якості послуг; навчання персоналу та підвищення кваліфікаційних вимог до бібліотечних фахівців; інші дії, спрямовані на підвищення задоволеності користувачів.

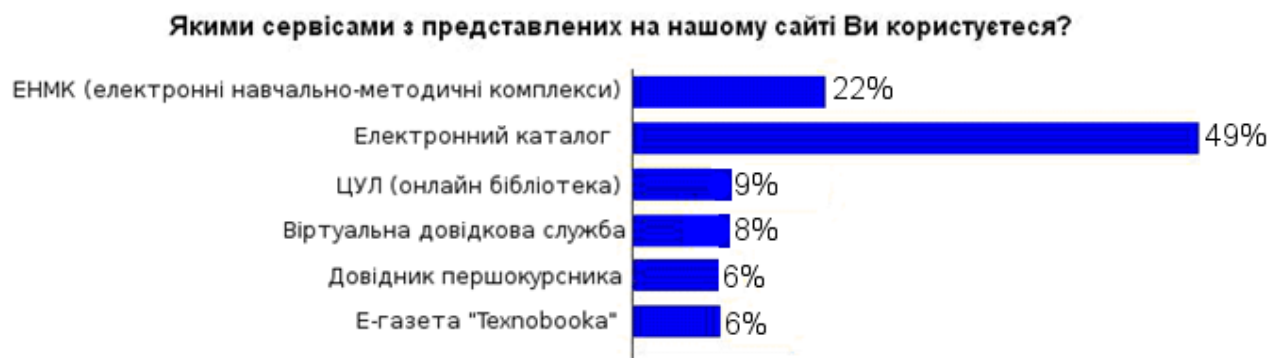
Згідно з цими виробничими етапами було проаналізовано роботу з електронним каталогом наукової бібліотеки ХНУРЕ (далі – ЕК НБ ХНУРЕ), який, безумовно, сьогодні є одним з найбільш затребуваних ресурсів бібліотеки. Послуги, які надаються за допомогою ЕК, дозволяють підвищити ефективність науково-освітнього процесу університету, здійснити інформаційне забезпечення наших користувачів. Цей бібліотечний сервіс активно затребуваний як для пошуку інформації, так і для розв'язання формальних питань: акредитації й ліцензування спеціальностей, атестації університету, книгозабезпеченості спеціальностей, дисциплін, кафедр.

ЕК НБ ХНУРЕ підтримується АІБС «*УФД/ Бібліотека*». На 10.05.2017р. в ЕК – 188843 бібліографічних записів на нові надходження книг, періодичні видання, електронні матеріали з 1992 року та на ретроспективну частину фонду. В ЕК відображено приблизно 85% фонду бібліотеки Створення, організація, якісне наповнення ЕК – це велика робота каталогізаторів, систематизаторів, інженерів, які забезпечують технічну підтримку.

Для користувачів доступ до ЕК з 2006 року здійснюється в локальній мережі університету та з 2008 року через веб-сайт бібліотеки у мережі Інтернет.

За даними міні-опитування, яке було проведене наприкінці 2015 року, **"Якими е-сервісами НБ ХНУРЕ ви найчастіше користуєтесь"** користувачі відповіли що в основному це ЕК.





**Зображення 1.** Скріншот сторінки з web-сайту з відповідями у %.

В цілому вимоги, які висувають сучасні користувачі до бібліотек, можна позначити як доступність і максимальна спрямованість на результат. ЕК є основою всього інформаційно-бібліографічного обслуговування, і тому ефективність роботи бібліотеки пов'язують в першу чергу з процесом каталогізації.

З 2004 року НБ ХНУРЕ використовувала пошукову сторінку автоматизованої бібліотечної інформаційної системи «УФД/Бібліотека» від ТОВ "Український фондівий дім».

У системних вимогах «УФД/Бібліотека» прописано, що повинен використовуватися SQL сервер і база зберігання інформації – Oracle або MySQL. Завдяки чому система повинна бути універсальною. Однак після оновлення версії розробниками, наша база даних, що працює на Oracle, почала довго обробляти запити. На обробку запитів система вимагала більше часу, ніж міг надати провайдер університету (не більше 15 сек.), пошук при завантаженості мережі практично перестав відпрацьовуватися, що, безумовно, не подобалося нашим користувачам.

У зв'язку з цим було вирішено створити нову пошукову сторінку ЕК, яка б поєднувалася з нашими технічними можливостями, і обробка запитів йшла, незважаючи на завантаженість мережі. Паралельно цим питанням займалися дві



групи фахівців нашої бібліотеки (системний адміністратор, інженер -програміст, адміністратор баз даних, аналітик комп'ютерних мереж). Як результат, восени 2016 року, було оновлено інтерфейс пошукової сторінки ЕК «УФД».

На теперішній час існують дві альтернативні пошукові сторінки ЕК. Одна з них це самостійний сайт – «Електронний каталог» (<http://catalogue.nure.ua/>), друга – інтегрована сторінка сайту НБ ХНУРЕ – «Інтегрований електронний каталог» (<http://lib.nure.ua/catalog>). Пошук здійснюється **по єдиній базі даних**, що відображає документи фонду бібліотеки.

На обох пошукових сторінках є можливість здійснити пошук в ЕК за багатьма полями бібліографічного опису та здійснити тематичний пошук документів. Отримавши результати пошуку, користувач має можливість ознайомитися з бібліографічним описом документів, кількістю їх примірників, наявністю примірників на даний час у фонді, містом їх збереження, наявністю електронної копії та її змістом у локальній мережі університету.

Сторінки відрізняються деякими функціональними можливостями. Насамперед, це стосуються форми виводу результатів пошуку.

**Електронний каталог**

Показано 1 по 20

1. Шифр: 519(07)3-41  
Збірник задач з теорії ймовірностей з роз'ясненнями : навч. посібник / І. С. Агалова, М. Ф. Бондаренко, В. А. Дікарев, В. В. Семенець ; МОН України, Ін-т інновац. технологій і змісту освіти, Харк. нац. ун-т радіоелектроніки ; за ред. М. Ф. Бондаренка. – Харків : ХНУРЕ, 2010. – 356 с. – ISBN 978-966-659-163-3. – 13,79  
Кількість екземплярів: 61 В наявності: 59  
Статистика використання: Завантажень: 19 Видан: 22  
Опис документу Електронна версія(тар / 5.75 Мб)  
Додати до списку  
Замовити

2. 581  
Бондаренко М. Ф. Математические модели морфологических и фонетических отношений и их применение для автоматизации обработки речевых сообщений : дис. ... д-ра техн. наук : 05.13.01 / Бондаренко Михаил Федорович ; Харьк. ин-т радиоэлектроники. – Харьков, 1994. – 350 с. : ил. – Библиогр. : с. 329–350.  
Кількість екземплярів: 1 В наявності: 1  
Статистика використання: Видан: 0  
Опис документу  
Додати до списку  
Замовити

**ІНТЕГРОВАННИЙ ЕЛЕКТРОННИЙ КАТАЛОГ**

Автор	Назва	Тип	Рік	Шифр	Авт. знак
Соловйова К. О., Бондаренко М. Ф., Маторин С. І., Павлс П. Ф.	Проектування банків природномовних знань	Книга	1993	519.7(07)	П79
Бондаренко М. Ф., Дударь З. В., Кайкова А. Б., Лесная Н. С.	Теория вычислительных процессов и структур	Книга	1995	004.4(07)	T23
Бондаренко М. Ф., Конопляно З. Д., Четвериков Г. Г.	Основи теорії синтезу надшвидкодійних структур мовних систем штучного інтелекту	Книга	1997	519.7	Б81
Бондаренко М. Ф., Соловьева Е. А., Маторин С. И.	Методология интеллектуальных автоматизированных систем (фундаментальность и гуманистичность научного направления)	Книга	1998	004.8(07)	Б81

**Зображення 2.** Приклади ідентичного пошуку на сторінках



На сторінці «ЕК» результати пошуку документів надаються у вигляді бібліографічного опису документів, схожого на каталожну картку, є можливість бачити статистику використання ресурсів (кількість видач друкованого примірника та кількість завантажень електронної копії).

На сторінці «ЕК» реалізован сервіс «Мій кабінет», який дає можливість:

- авторизуватися на сайті <http://catalogue.nure.ua>;
- переглянути свій читацький формуляр, з історією замовлень та видач;
- здійснити попереднє електронне замовлення документів;
- створити списки документів за результатами пошуку (зберегти їх в .pdf, відправити на свій e-mail).

На пошуковій сторінці «Інтегрованого електронного каталогу» результати пошуку надаються у табличній формі, що дає можливість:

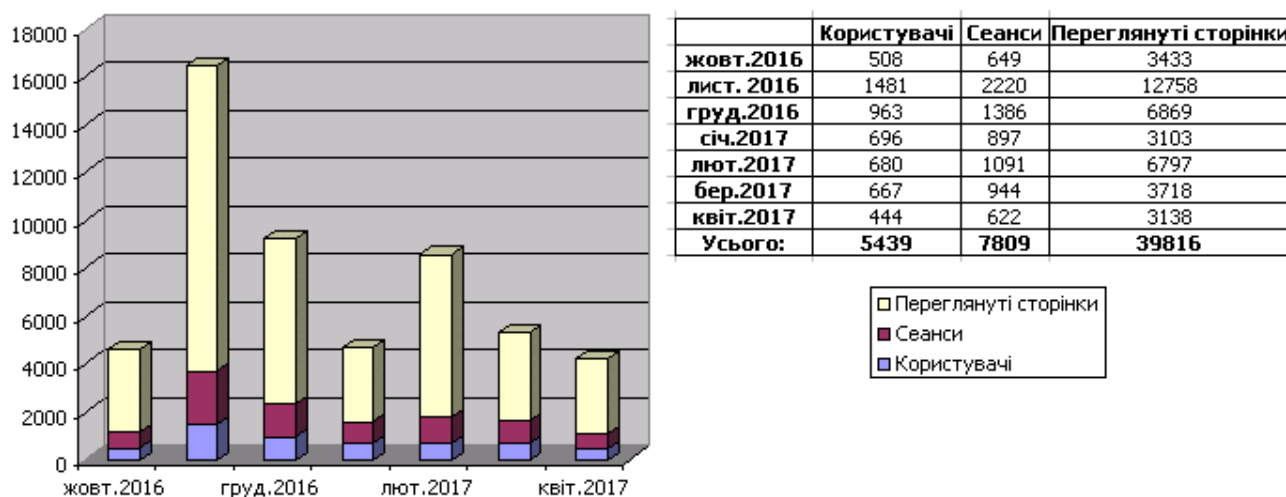
- натиснувши на назву документа в результатах пошуку, подивитися детальну інформацію про документ (*бібліографічний опис, наявність, електронну копію тощо*);
- фільтрувати результати пошуку за допомогою поля «Фільтр», що знаходиться у верхньому правому куті;
- сортувати результати пошуку, за будь-яким стовпцем;
- змінювати порядок стовпців результатів пошуку простим перетягуванням заголовків відповідних стовпців;
- змінювати перелік стовпців, що відображаються, за допомогою кнопки «Стовпці»;
- копіювати до буферу обміну результати пошуку з урахуванням поточного виду та фільтру за допомогою кнопки «Копія»;
- експортувати всі результати пошуку в файл для Excel за допомогою кнопки «Excel».



З початку роботи цих обох сторінок ми провели дослідження по їх використанню, з метою удосконалення інформаційного обслуговування користувачів в сучасних умовах, щоб своєчасно внести необхідні корективи в роботу з ЕК. Нами було проведено анкетування користувачів і проаналізовано статистичні дані з ресурсу Google Analytics.

Google Analytics (GA) — безкоштовний сервіс, що надається Google для створення детальної статистики відвідувачів веб-сайтів, даний сервіс дозволяє налаштувати до 80 звітів з веб-ресурсу. За допомогою цього сервісу можливо: відслідковувати статистику переходів на сайт; класифікувати відвідувачів; відстежувати посилання, якими користуються більше всього; порівняння статистики відвідування сайту за різні періоди тощо.

Згідно статистики за період з **17.10.2016** по **30.04.2017** ЕК скористалися: користувачів - 5439 (враховуються як нові, так і колишні користувачі), сеансів - 7809, переглядів сторінок - 39816. (зобр.3)



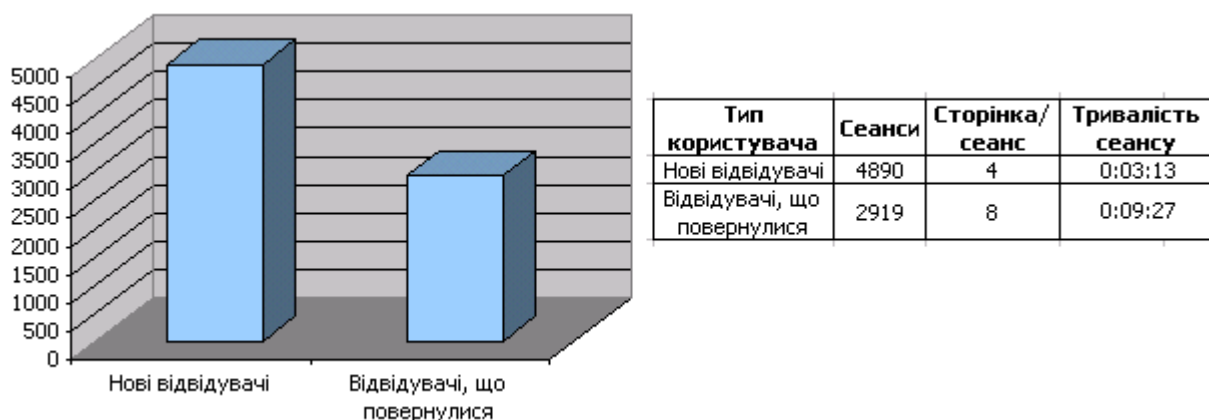
**Зображення 3.** Огляд відвідування сайту користувачів ЕК

Серед користувачів сьогодні вже існує звичка пошуку інформації в ЕК, з'явилась певна категорія читачів, які користуються тільки електронними засобами пошуку інформації. Усіх користувачів можна поділити на дві групи -



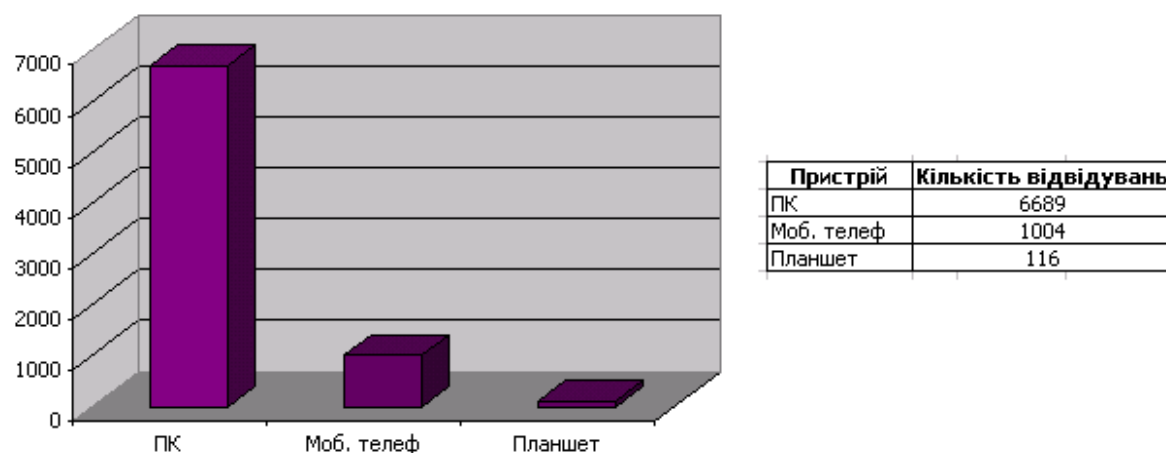


нові та ті, що вже зверталися до ЕК, за статистикою нових - 4890 сеансів, які повернулися – 2919. (зобр.4).



**Зображення 4.** Огляд поведінки користувачів ЕК

Пошук в ЕК адаптований під різні пристрої і під будь-який інтернет-браузер. Згідно зі статистикою: з персонального комп'ютера було здійснено - 6689 сеансів, з мобільного телефону - 1004, з планшета - 116 сеансів. (зобр.5.)

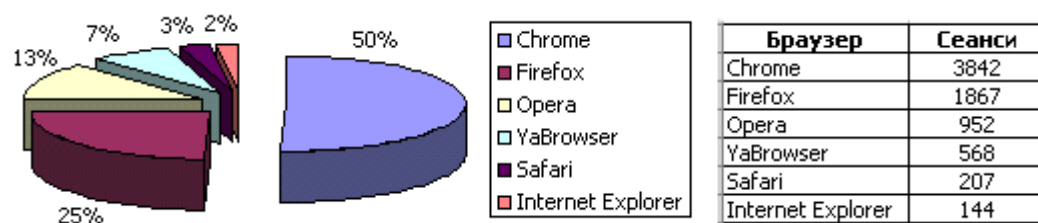


**Зображення 5.** Пристрої, за допомогою яких здійснювалася робота з ЕК

Серед інтернет-браузерів: Chrome - 3842, Firefox - 1867, Opera - 952, YaBrowser - 568. (зобр.6)







**Зображення 6.** Інтернет – браузери, за допомогою яких користувачами здійснювалось звернення до ЕК

Завдяки *GA* ми можемо визначити географію наших користувачів. Основна частина відвідувачів, звичайно ж - Україна - 7154 сеанси, але є й інші країни, а саме: Росія - 407, США - 68, Словенія - 40, Німеччина – 25 та інші. (зобр.7).



**Зображення 7.** Географія користувачів ЕК НБ ХНУРЕ

Розглядаючи докладніше відвідувачів з України, можна виділити наступні міста, з яких частіше заходили користувачі ЕК: Харків - 4509, Київ - 1111, Львів - 174, Одеса -154 та інші.

Крім того, НБ ХНУРЕ було проведено анкетування наших користувачів з питань комфортності роботи з ЕК, оцінки його пошукових функціональних можливостей. Питання пропонувалися як закриті – анкетні питання, на які респонденту пропонувалися готові варіанти відповідей, так і відкриті, де



респонденти повинні були сформулювати відповіді самостійно. Анкети заповнювалися студентами та співробітниками університету на абонементних відділах наукової та учбової літератури, в електронному читальному залі. Всього було розповсюджено та проаналізовано 75 анкет.

Анкетування показало, що сервіси, які пропонує ЕК НБ ХНУРЕ, знайомі респондентам і використовуються в їх роботі.

Таким чином 64% відповіли що використовують ЕК *«1 -3 раз/неділю»*. Частіше шукають в ЕК *«навчальну літературу»* - 53%, *«наукову літературу»* - 32%. Виконують пошук за *«назвою»* - 74% та за *«автором»* - 67%.

Про існування двох версій електронного каталогу на сайті НБ ХНУРЕ *«так»* відповіли – 43 респондента, *«ні»* - 32.

Однією з проблем для віддаленого користувача при пошуку інформації по ЕК є правильно складений запит. У 60% респондентів не виникло ніяких труднощів при формуванні запита, а 19% вказали *«недостатньо пошукових навичок»*.

Іншою проблемою є правильний результат пошуку. Користувач може вважати результат задовільним тільки в тому випадку, якщо він все знайшов. Так у 76 % респондентів не виникло проблем.

На питання *«Який вигляд результату пошуку зручний для Вас?»* респонденти відповіли: *«у вигляді таблиці, із зазначенням назви, автора»* - 27%, *«кожен результат має повний бібліографічний опис»* - 73%.

37% користувачів відмітили про використання функції *«Мій кабінет»* - *«створення списку літератури»*.

Отже, за результатами анкетування та статистичними даними слід зазначити, що ЕК є одним з головних інформаційних ресурсів бібліотеки ХНУРЕ, який досить активно затребуваний користувачами. Перевагами ЕК НБ ХНУРЕ є: доступність інформації, оперативність пошуку, об'єднання простого і



багатоаспектного пошуку, отримання різних довідок про джерело інформації (бібліографічний опис, наявність у фонді, місцезнаходження документа); надання доступу до документів Електронної бібліотеки; можливість здійснити попереднє електронне замовлення документів, переглянути свій читацький формуляр, з історією замовлень та видач, створити список документів за результатами пошуку тощо.

### Список використаних джерел інформації:

1. Брофи П. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы / П. Брофи. – Москва : Омега-Л, 2009. – 357 с.
2. Винокурова С. Г. Менеджмент якості в діяльності бібліотек вищих навчальних закладів / С. Г. Винокурова // Бібліотека університету на новому етапі розвитку соціальних комунікацій : матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф., Дніпро, 1–2 груд. 2016 р. / М-во освіти і науки України, Наук.-тех. б-ка Дніпропетр. нац. ун-ту залізнич. трансп. ім. В. Лазаряна, Наук. б-ка Дніпропетр. ун-ту ім. О. Гончара ; за заг. ред. Т. О. Колесникової. – Дніпро : ДНУЗТ, 2016. – С. 25–28.
3. Влащенко Л. Г. Управление web-сайтом библиотеки вуза (опыт НБ ХНУРЭ) [Електронний ресурс] / Л. Г. Влащенко, Т. В. Борисова // Роль бібліотеки у створенні когнитивного ресурсу суспільства знань: технології, освіта, наука : зб. ст. за матеріалами Всеукр. наук.-практ. конференції-брейнсторминг, 27 квіт. 2016 р., м. Харків / Наук. б-ка ХДУХТ. – С. 27–31. – Режим доступу : <http://elib.hduht.edu.ua/handle/123456789/722>. – Назва з екрану.
4. Веб-аналітика корпоративного рівня [Електронний ресурс] // GoogleAnalytics. – Режим доступу : <https://www.google.com/analytics/>. – 01.05.2017.



## ЭФФЕКТИВНОСТЬ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО КАТАЛОГА БИБЛИОТЕКИ ВУЗа

**Шевченко Т. Е.**, заведующая отделом научной обработки документов и организации каталогов научной библиотеки ХНУРЭ;

**Борисова Т. В.**, библиотекарь 1 кат. службы технической поддержки и программного обеспечения научной библиотеки ХНУРЭ.

*Аннотация:* в статье рассматривается опыт работы научной библиотеки Харьковского национального университета радиоэлектроники с одним из главных информационных ресурсов библиотеки - Электронным каталогом. Оценивается качество информационного обслуживания пользователей. Приведены количественные и качественные показатели работы.

*Ключевые слова:* библиотеки высших учебных заведений, электронный каталог, web-сайт библиотеки, библиотечный менеджмент, социологические исследования, качество библиотечных.

## EFFECTIVENESS AND QUALITY EVALUATION OF FUNCTIONING OF THE ELECTRONIC CATALOG IN THE LIBRARY

**Shevchenko T. E.**, head of Department of scientific processing of documents and the organization of catalogs of the Scientific Library;

**Borisova T. V.**, librarian 1 cat. Maintenance and software support Service of the Scientific Library.



**Annotation:** The article discusses the experience of scientific library of Kharkiv national University of radio electronics, with one of the main information resources of library Electronic catalogue. To assess the quality of information service users. Quantitative and qualitative performance indicators.

**Keywords:** University libraries, e-catalog, website of the library, library management, sociological research, quality library services.

