



ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА
УНІВЕРСАЛЬНА НАУКОВА
БІБЛІОТЕКА

Бібліографічні ідеї та технології

АНАЛІТИЧНИЙ ОГЛЯД
II квартал 2019 р.



ЗАПОРІЖЖЯ
2019

**КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА УНІВЕРСАЛЬНА
НАУКОВА БІБЛІОТЕКА»
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ**

Відділ наукової інформації та бібліографії

Бібліографічні ідеї та технології

Аналітичний огляд

(II квартал 2019 р.)

**Запоріжжя
2019**

УДК 027

Б59

- Б59 Бібліографічні ідеї та технології : аналіт. огляд : II кв. 2019 р. / КЗ "ЗОУНБ" ЗОР, Від. наук. інформації та бібліографії ; [підгот. М. Маслова ; ред. Т. Пішванова]. – Запоріжжя : [ЗОУНБ], 2019. – 24 с.

1 вересня 2017 р. набула чинності Угода про асоціацію України з Європейським Союзом (ЄС). Одним з елементів співпраці у рамках асоціації є гармонізація і адаптація стандартів та норм ЄС. Відповідно до програми інтеграції України в ЄС мають бути впроваджені як національні тисячі міжнародних стандартів. Серед них – ті, що регламентують діяльність бібліотек як виробників бібліотечно-інформаційних продуктів і послуг. Чинна нормативно-правова база та система стандартів бібліотечно-інформаційної сфери характеризується фрагментарністю, суперечливістю, неузгодженістю з міжнародними нормативними актами, тому потребує дієвої зміни та доповнень для оптимізації ефективності роботи бібліотек.

Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості», на яке покладено функції національного органу стандартизації України, своїм наказом від 22.08.2016 р. № 244 прийняло **методом підтвердження** національні стандарти, що гармонізовані з міжнародними, та набули чинності 01.09.2016 року:

- ✓ ДСТУ ISO 2789:2016 «Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика»;
- ✓ ДСТУ ISO 11620:2016 «Інформація та документація. Показники функціонування бібліотек»;
- ✓ ДСТУ ISO 16439:2016 «Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек».

Дещо раніше були прийняті ще два стандарти: ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» (чинний від 01.01.2008 р.) та ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» (чинний від 01.07.2016 р.).

Прийняття цих стандартів в Україні для широкого бібліотечного загалу було давно очікуваною подією, оскільки вирішувало комплекс проблем. Однак перепоною на шляху

оперативного та широкого впровадження згаданих нормативних документів став такий чинник, як **метод**.

Прийняття міжнародних нормативних документів як національних може відбуватися **методом підтвердження** чи **методом перевидання**. Якщо останній передбачає передрук, переклад і перероблення, то метод підтвердження вважається найпростішим, оскільки не потребує перекладу та передруку тексту міжнародного нормативного документа і застосовується мовою оригіналу.

За цих обставин також потрібно враховувати, що при впровадженні нових нормативних документів «забороняється повністю чи частково видавати, відтворювати з метою розповсюдження і розповсюджувати як офіційні видання будь-які стандарти». Тобто кожна установа має офіційно придбати примірник стандарту для власного користування за плату (ціна визначається у швейцарських франках за курсом НБУ).

Відповідно до Закону України «Про стандартизацію» застосування національних стандартів є добровільним. Що це означає? Формально кожна бібліотека може вирішувати самостійно дотримуватиметься вона будь-якого стандарту чи ні. На погляд директора НБУ ім. Я. Мудрого Тамари Вилегжаніної, застосування національних стандартів не може бути добровільним, а проблема забезпечення бібліотек стандартами повинна вирішуватися на державному рівні [9, с. 5].

З причин, перерахованих вище, другий випуск аналітичного огляду містить основні положення зазначених стандартів, які були висвітлені, в свою чергу, у працях провідних бібліотекознавців і надруковані у фахових виданнях. Заздалегідь приносимо вибачення за можливі неточності, що можуть супроводжувати матеріал (через відсутність текстів самих стандартів).

ДСТУ ISO 2789:2016

«Інформація та документація.

Міжнародна бібліотечна статистика»

Розроблявся з метою поліпшення міжнародної звітності, статистичних показників бібліотек, забезпечення їх відповідності на міжнародному рівні, а також заохочення до його практичного застосування в системі бібліотечного управління й у наданні бібліотечно-інформаційних послуг. Починаючи з 90-х років минулого сторіччя, цей стандарт п'ять разів оновлювався. Наразі він:

- ✓ унормовує як традиційні, так й інноваційні складові діяльності книгозбірень;
- ✓ визначає правила збирання та подання статистики бібліотечними та інформаційними установами за канонами міжнародної звітності;
- ✓ забезпечує узгодженість між країнами при застосуванні бібліотеками статистичних показників, які часто використовуються бібліотеками, але не належать до числа міжнародних;
- ✓ заохочує використання статистичних даних при управлінні бібліотечно-бібліографічними послугами;
- ✓ визначає одиниці обліку окремих документів фонду та одиниці обліку обслуговування користувачів бібліотечних послуг;
- ✓ пропонує методи підрахунку електронних ресурсів та послуг тощо.

Стандарт побудований таким чином: надається визначення поняття за окремими видами документів та по кожному з них – порядок підрахунку, надходження та вибуття.

Цим стандартом поняття **«бібліотечний фонд»** ідентифікується як **«бібліотечна колекція»**, що містить всі документи, які надає бібліотека своїм користувачам. Крім того,

наводиться роз'яснення, що до складу колекції бібліотеки входять також електронні інформаційні ресурси. Так, як складові бібліотечного фонду (у примірниках, назвах) визначаються не тільки електронні видання, що мають фізичну основу (оптичний диск), а й мережеві локальні документи, які зберігаються на комп'ютерному устаткуванні бібліотеки, а також мережеві віддалені документи, одержувані бібліотекою від інших інформаційних установ у тимчасове користування через інформаційно-телекомунікаційні мережі за ліцензійним доступом.

Відповідно, усі ці електронні документи включаються і до статистичних показників видачі документів (кількість виданих/завантажених електронних документів), а також враховується увесь блок електронних бібліотечно-інформаційних послуг: бібліографічних довідок, консультацій, бібліотечних заходів тощо [10, с. 66]. Сьогодні в бібліотеках країни такі електронні ресурси не включені до статистичного обліку бібліотечного фонду і не розглядаються як складова загально бібліотечного фонду, як того вимагає новий стандарт. Така ситуація потребує вирішення питання оновлення системи обліку бібліотечного фонду та порядку включення віддалених ресурсів до статистичної звітності на державному рівні [11, с. 117].

Також зазначеним стандартом визначено поняття «поповнення» колекції. Може бути здійснене шляхом додавання документа або елемента до колекції через придбання, ліцензування, обов'язковий примірник, оцифрування, дарування або обмін. У стандарті визначається порядок підрахунку надходження окремо по кожному виду документа, тобто підраховується число фізичних одиниць (примірників), що надійшли до фонду в цілому, та число назв, що надійшли.

У разі визначення вибуття підраховується число виключених фізичних одиниць.

Для підрахунку числа надходження/вибуття електронних документів без фізичного носія визначається кількість назв документів, що надійшли/вибули.

При роз'ясненні «вилучення» документа або елемента в стандарті вказується, що вилучення можуть бути здійснені, наприклад, шляхом списання, передачі або, в разі електронних ресурсів, шляхом видалення файлів або анулювання ліцензії.

У стандарті при визначенні порядку підрахунку фонду вказується, що необхідно підрахувати: кількість фізичних одиниць у фонді в цілому; кількість фізичних одиниць, розміщених на полицях відкритого доступу; кількість назв у фонді.

Якщо підрахунок фізичних одиниць неможливий, то альтернативною мірою служить довжина полиць, зайнятих фондом (метрополіця). Однак використання такого методу підрахунку фізичних одиниць бібліотечного фонду потребує додаткової інформації, а саме – середніх норм кількості фізичних одиниць окремих видів документів, що розміщуються на одному метрі полиць [11, с. 118].

Показник **«користувачі бібліотеки»** нині розглядається як узагальнюючий і застосовується до усіх фізичних або юридичних осіб, які звертаються за послугами до бібліотечних установ, у т. ч. дистанційно через електронні інформаційні мережі. На веб-сайтах вітчизняних бібліотек практика електронної реєстрації користувачів ще не поширена, тому бібліотеки (переважно великі) у своїх статистичних звітах відображають кількість дистанційних користувачів за кодами унікальних IP-адрес. Проте офіційна вітчизняна бібліотечна статистика враховує тільки користувачів, зареєстрованих за єдиною читацькою картотекою (базою даних).

У двох останніх редакціях зазначеного стандарту представлено поняття «активний користувач», котрим є зареєстрований користувач (має трирічний термін обов'язкової перереєстрації, у протилежному випадку користувача знімають з

обліку), який скористався бібліотечними послугами за звітний період. Згідно з положеннями стандарту наводяться відомості про кількість зареєстрованих користувачів та абонентів, кількість нових зареєстрованих за звітний період та активних користувачів та абонентів [6, с. 68].

Дещо змінений підхід до визначення показника «відвідування». Зокрема, у стандарті для віддалених візитерів визначено поняття «віртуальне відвідування» як запит користувача до бібліотечного сайту, що надійшов не з приміщення бібліотеки і є незалежним від кількості переглянутих сторінок та елементів. Нормативним документом допускається порівнювати віртуальні відвідування із традиційними відвідуваннями бібліотеки. І цілком прийнятним буде визначення таких показників, як «відвідування бібліотеки: всього; у т. ч. відвідування веб-сайту». Наразі, у вітчизняній практиці, згідно з формою 6-НК, показник «кількість відвідувань» включає «у т. ч. кількість звернень до веб-сайту». Проблема полягає в тому, що у цьому випадку не визначено як уніфікованої методики обліку, так і самої дефініції показника, оскільки термін «звернення» охоплює досить широкий смисловий діапазон і застосовується досить часто (звернення до ресурсів, послуг, за довідкою, консультацією, інформацією тощо).

За міжнародним стандартом запропоновано три способи вимірювання, заснованих на обліку відвідувань веб-браузерів, IP-адрес або домашньої сторінки. Це потребує єдиної методики, унормованої у відповідних документах всієї бібліотечно-інформаційної галузі країни. Крім того, функціонують такі показники, як «сесія» (успішне звернення до бази даних або електронного каталогу), «сеанс» (один цикл користувальницької діяльності, який починається зі з'єднання користувача з базою даних або електронним каталогом і закінчується виходом із бази даних через закінчення роботи або припиненням роботи в базі даних). Середній період сеансу визначають у 30 хвилин. За цим

стандартом також рекомендовано виключити «запити», що надходять на першу сторінку або сторінку порталу, і, за можливості, слід виключати запити, що надходять від пошукових машин.

До речі, у відповідному національному стандарті РФ одиницею обліку «відвідувань» визначено одне безпосереднє звернення читача в бібліотеку або на її веб-сайт. Відвідування бібліотеки підраховують як в цілому, так і диференційовано: загальна кількість відвідувань бібліотеки користувачами і за її структурними підрозділами; кількість відвідувань бібліотечних веб-сайтів усіх рівнів (що мають окремі лічильники, включаючи блоги й акаунти в соціальних мережах). Одиницею обліку є сесія; кількість відвідувань виставок, екскурсій та інших просвітницьких заходів, проведених бібліотекою; кількість відвідувань інтернет-конференцій, що проводяться бібліотекою [8, с. 69-70].

«Видача документів» також може мати різноаспектну диференціацію і як показник характеризувати, з одного боку, кількість цього виду послуг, з іншого - навантаження на бібліотекарів, оскільки (частково, за винятком фонду відкритого доступу) обслуговування здійснюється у безпосередньому чи дистанційному контакті «бібліотекар - читач», коли витрачається робочий час і професійне вміння співробітника на отримання необхідного документа користувачем.

Згідно з положеннями стандарту видачею вважають надання документа на абонементі або доставку матеріалу в неелектронній формі (книги), електронного документа на фізичному носії (CD-ROM, електронна книга), продовження терміну видачі додому з ініціативи читача, зареєстровану видачу в бібліотеці, роздруківки електронних документів, зроблених бібліотечним персоналом для користувачів, електронну доставку документів. Однак вивантаження безпосередньо користувачами документів з електронної колекції виключається [6, с. 68].

Наведений стандартом перелік показників може застосовуватись вибірково, залежно від специфіки бібліотеки, складу її фондів, переліку послуг, що надаються, виходячи із конкретних цілей отримання первинних статистичних даних. Обов'язковими є ті показники, що використовуються в офіційному статистичному обліку та звітності. У зв'язку з введенням в дію нових національних стандартів виникає потреба в оптимізації бібліотечної статистики та створенні оновлених форм статистичного спостереження, у т. ч. 6-НК [11, с. 120].

ДСТУ ISO 11620:2016

«Інформація та документація.

Показники функціонування бібліотек»

Пропонує систему статистичних показників для використання в бібліотеках на основі комплексного збалансованого й інтегрального підходів з урахуванням поточних завдань бібліотек та методологію вимірювання низки показників ефективності бібліотечного обслуговування.

За рекомендаціями міжнародних професійних організацій та бібліотекознавців таких показників не повинно бути багато, зокрема на вищих рівнях – державному і міжнародному.

Зупинимось на кожному підході окремо.

Комплексний підхід дозволяє представити на паритетних засадах статистичні показники, які характеризують традиційні та інноваційні аспекти роботи бібліотек за усіма напрямками діяльності, кадровий потенціал та матеріально-технічну базу функціонування установи, враховуючи набір обов'язкових показників за формами статистичного звіту (спостереження) для усіх рівнів бібліотечного управління. Комплексний підхід передбачає врахування різних факторів, які можуть впливати на кількісний підхід, склад статистичних показників, методику їх

групування та форми представлення, надає широкі можливості щодо розкриття змісту роботи бібліотеки засобами статистики.

Збалансований підхід дозволяє визначити набір взаємопов'язаних показників, які характеризують досягнення стратегічних та проміжних цілей відповідно до правила Каплана-Нортонна («10/80/10»), де «10» - ключові показники результативності (ступінь досягнення запланованих результатів), «80» – кількісні показники, «10» – показники соціальної та економічної ефективності (співвідношення між досягнутими результатами та витраченими ресурсами). Збалансований підхід враховує такі області виміру: бібліотечно-інформаційні ресурси і послуги; розвиток матеріально-технічної бази; кадрове забезпечення та фінансування у взаємозв'язку з показниками потенціалу розвитку (вимірюють упровадження в бібліотеці нових послуг і ресурсів) та ефективності (соціальної й економічної).

Сучасна «бібліотечна дійсність» під впливом процесів інформатизації суспільства зазнає значних перетворень, коли змінюється видова структура документних фондів, шляхів пошуку, доставки та отримання інформації.

Система основних статистичних показників, що характеризують традиційну бібліотечну діяльність, як і методика їх отримання, формувалася протягом тривалого історичного періоду і набула усталеної змістовності. Основними показниками, за якими традиційно оцінюють як роботу окремої бібліотеки, так і діяльність усієї бібліотечної мережі, є кількість читачів, відвідувань, фонд, книговидача. З поглибленням інформаційної частини в бібліотечній почали використовуватися і відповідні поняття: користувачі, звернення, інформаційні ресурси, бази даних, вивантажені документи тощо. Тому в аспекті гармонізації показників бібліотечної та інформаційної діяльності особливого значення набуває **інтегральний підхід**. Інтегральні показники в

статистичній науці розглядаються як узагальнені, зведені та комплексні [6, с. 65-66].

ДСТУ ISO 16439:2016

«Інформація та документація.

Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек»

Розроблений з метою стратегічного планування в бібліотеках; порівняння бібліотечного впливу на суспільство між установами подібного типу й призначення; представлення найефективніших методів для визначення цінності бібліотек; оцінювання впливу бібліотек і бібліотечних сервісів різними зацікавленими соціальними суб'єктами; використання бібліотечної діяльності.

У стандарті вплив бібліотек та їхніх сервісів на соціальних суб'єктів розглядається як позитив і вигода, при цьому зазначено, що існує також можливість негативного впливу, наприклад, незадовільний результат під час відвідування бібліотеки може призвести до негативного ставлення щодо використання установи загалом. Згідно зі стандартом, виокремлюються:

- ✓ негайний вплив (знаходження користувачами достовірної інформації) або продовжений (зростання інформаційної грамотності);
- ✓ далекосяжний вплив (зміна людського життя) або обмежений (незначна зміна навичок у процесі пошуку інформації);
- ✓ навмисний вплив (запланований бібліотекою відповідно до її призначення й цілей) або ненавмисний (коли відвідувачі мають можливість налагодити соціальні контакти в бібліотеці);
- ✓ фактичні вигоди для користувачів (наявність видань певної тематики) або потенційні (формування в бібліотеці колекцій культурної спадщини, які підлягають збереженню для наступних поколінь) [12, с. 31].

Дослідження впливу бібліотек на особу за ДСТУ може виявити такі позитивні результати, як зміна навичок і компетенцій, зміни у відносинах і поведінці, успіх у навчанні чи кар'єрі.

Через вплив на окремих осіб або групи, сфера впливу бібліотеки може поширюватися на установу або спільноту (наприклад, університет, громада, регіон). Ці впливи сприятимуть позитивній ролі бібліотеки в установі чи спільноті; збільшенню інституційного фінансування, дослідницьких грантів, донорів; залученню кращих дослідників, викладачів, науковців, студентів; підприємств, неурядових організацій, нових груп населення.

У той час, коли вплив на індивіда може бути отриманий шляхом одноразового використання бібліотеки, соціальний вплив виявляється тільки після тривалішого періоду, часто є непрямим, утворюючи кумулятивний ефект з індивідуальних впливів на членів суспільства [12, с. 32]. Соціальний вплив бібліотек – це вплив діяльності бібліотеки на населення навколишньої спільноти або суспільство в цілому. Бібліотеки допомагають:

- ✓ соціальній інтеграції та соціальній згуртованості (сприяють адаптації маргінальних груп та особам з особливими потребами, зміцнюють зв'язки між людьми і групами та підтримують міжкультурну комунікацію);
- ✓ зробити усвідомлений вибір у політичному і громадському житті, надаючи доступ до політичної, соціальної, наукової, економічної, культурної та правової інформації;
- ✓ підвищенню свого освітнього рівня та навчанню упродовж усього життя;
- ✓ розвитку місцевої культури та популяризації історії за допомогою виставок та інших соціокультурних заходів та надання інформації про місцеві спільноти;
- ✓ зберігають документальну та культурну спадщину [8, с. 103].

У міжнародному стандарті вказано, що останніми роками спостерігається необхідність для некомерційних організацій доводити їхню цінність для окремої особи, для організацій та для суспільства. Бібліотеки мають визначити і протестувати методи виявлення і підтвердження їхніх переваг для користувачів і суспільства, а також в електронному середовищі.

Стандарт надає детальний опис, приклади обстеження впливу, визначає низку чинників, які дозволяють здійснити вибір методів його оцінювання. Так, наведені приклади комбінування різних методів, які бібліотеки можуть використовувати для визначення й демонстрації впливу бібліотечного фонду; бібліотеки як місця; використання бібліотеки для досягнення користувачами успіху в навчанні, дослідницькій роботі, пошуку роботи. Задля отримання відомостей, які визначають економічний вплив бібліотек на суспільство, запропоновані й детально описані такі методи, як визначення грошової вартості бібліотечних сервісів; розрахунок витрат часу; опитування користувачів із приводу грошової цінності сервісів; умовної оцінки їхньої вартості [12, с. 34].

Вимірювання рівня задоволення користувачів бібліотечно-інформаційним обслуговуванням за положеннями зазначеного ДСТУ потребує вивчення думки користувачів щодо їхнього оцінювання обслуговування в бібліотеці, а також отримання пропозицій щодо його поліпшення. Для вимірювання рівня задоволення користувачів існують різноманітні підходи. Найчастіше застосовується метод прямого вимірювання, відповідно до якого користувачі оцінюють бібліотечні послуги через важливість сервісів для них за різними шкалами. Інший підхід використовується, коли клієнти порівнюють бібліотечні послуги і обслуговування з їхніми попередніми очікуваннями.

Проведення досліджень рівня задоволення користувачів за допомогою анкетування, опитування, функціонування системи

зворотного зв'язку допомагає також з'ясувати, чи відповідають інформаційно-бібліотечні послуги вимогам користувачів, визначити сфери, які потребують поліпшення. Важливою складовою визначення впливу бібліотек є використання дистанційних послуг, вимірювання ефективності використання електронних ресурсів та довідково-інформаційних послуг віддаленими користувачами [8, с. 108].

Оцінювальну інформацію можна збирати спільно з громадськими організаціями та волонтерами. Варто розміщувати в Інтернеті огляди думок щодо якості роботи закладу, аналізувати та обговорювати результати конкретної діяльності. Все це допоможе сформувати думку населення про бібліотеку як прозору, зрозумілу структуру навіть серед тих, хто ніколи не був її постійним користувачем.

Безумовно, керівники бібліотек після отримання перших даних незалежного оцінювання повинні відреагувати, розробивши заходи щодо вдосконалення якості надання послуг.

Своя система зовнішнього і незалежного оцінювання роботи може бути в кожній бібліотеці і охоплювати:

- ✓ збирання ідей і пропозицій від користувачів за допомогою розміщених на території бібліотеки стилізованих поштових скриньок;
- ✓ періодичне відстеження експрес-запитів користувачів із застосуванням мобільних фліпчартів (демонстративних дошок);
- ✓ спілкування з користувачами електронною поштою, через он-лайнві консультації і на акаунтах бібліотеки в соціальних мережах;
- ✓ конкретні соціологічні дослідження;
- ✓ спостереження (наприклад, співробітників бібліотеки за поведінкою її відвідувачів і потім внесення змін у розміщення фонду, оновлення інтер'єру тощо);

- ✓ моніторинг відгуків про бібліотеку у відкритих незалежних інтернет-ресурсах [9, с. 5].

Успішне впровадження й застосування норм стандартів пов'язане з формуванням і реалізацією політики управління якістю бібліотечно-інформаційного обслуговування, яка базується на положеннях стандартів: **ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів»** та **ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги»**.

Під управлінням якістю мається на увазі: визначення місії бібліотеки і основної групи користувачів; виявлення наявних та очікуваних потреб користувачів; установлення довготривалих цілей і короткострокових завдань; створення послуг, адекватних потребам; надання цих послуг на максимально високому рівні.

Основними критеріями якості послуг є:

- ✓ відповідність вимогам економічної ефективності (у межах виділеного бюджету і ресурсів);
- ✓ активна участь бібліотеки в соціальному і культурному житті громади;
- ✓ навчальна роль бібліотеки (наприклад, інформаційній грамотності);
- ✓ компетентність персоналу;
- ✓ політика бібліотеки щодо залучення нових користувачів.

Якість надання послуг бібліотекою передбачає оцінювання умов здійснення послуг за такими загальними критеріями, як:

- ✓ відкритість і доступність інформації щодо бібліотечного закладу;
- ✓ комфортність умов надання послуг і доступність їх отримання, у т. ч. електронних сервісів бібліотеки;
- ✓ вартість додаткових послуг бібліотеки;
- ✓ зручність розташування і розклад роботи;
- ✓ доброзичливість, ввічливість, компетентність працівників;
- ✓ задоволення якістю отриманих послуг;

✓ час очікування при отриманні послуг.

Одним з основних завдань політики управління якістю є стимулювання участі персоналу в забезпеченні якості бібліотечно-інформаційного обслуговування, власна відповідальність кожного співробітника за якість виконаної роботи, підвищення іміджу бібліотеки. Вона має базуватися на принципах сервісу, перевірених та рекомендованих світовою практикою. У контексті бібліотечно-інформаційного обслуговування такими принципами функціонування сервісу є:

- ✓ **сервіс-бачення** (має втілювати сподівання й очікування користувачів, забезпечувати їхні інформаційно-знаннєві потреби);
- ✓ **сервісна культура** (формує сервіс-навички співробітників – здатність перевищувати очікування користувачів, незважаючи на обставини);
- ✓ **непорушні правила** із сервісного обслуговування як невід’ємної складової її діяльності;
- ✓ **секретний сервіс** (персоніфікація досвіду користувачів – спосіб сформувати емоційний зв’язок між користувачем та бібліотекою, індивідуальний підхід до задоволення потреб і запитів користувача);
- ✓ **безперервне навчання** співробітників для створення сервісної культури бібліотеки;
- ✓ **втілення та виконання** – регулярність надання користувачам позитивного досвіду щодо бібліотечно-інформаційного обслуговування;
- ✓ **нуль ризику** – в бібліотеці мають бути готові сценарії дій (інструктивні документи, ситуативні тренінги) для усунення дефектів сервісного обслуговування;
- ✓ **культура перевищування очікувань клієнтів** – орієнтація на креативне мислення співробітників щодо

вдосконалення обслуговування і розроблення додаткових послуг;

- ✓ **вимірювання рівня задоволення користувачів бібліотечно-інформаційним обслуговуванням;**
- ✓ **сервісне керівництво** (розуміння керівництвом бібліотеки значення сервісу та сервісної культури, впровадження ефективної системи мотивації співробітників для майбутнього успішного функціонування).

Один із розділів стандарту присвячений якості обслуговування, а одними із її критеріїв виступають компетентність і готовність персоналу допомогти. Непорушні стандарти сервісу визначаються принципами взаємодії співробітників бібліотеки з користувачами:

Ніколи	Завжди
Вказувати	Провести або показати особисто
Виявляти роздратування	Бути доброзичливим
Звинувачувати користувача	Виправляти ситуацію
Критикувати колег, конкурентів або виправдовуватись	Брати відповідальність на себе
Повідомляти негативні новини по e-mail	Повідомляти негативні новини особисто
Поширювати плітки	Повернути розмову в професійне русло
Розмовляти з колегами при користувачах	Попросити дозволу у користувача
Говорити «Нам заборонено за процедурою»	Зробити процедуру невидимою
Пропускати дзвінки	Відповісти до третього дзвінка
Говорити «Ні»	Говорити «Що ми можемо зробити?»
Говорити «Без проблем»	Говорити «Звичайно», «Із задоволенням»
Говорити «Не знаю»	Говорити «Дозвольте, я уточню»

Важливою складовою політики управління якістю бібліотеки є створення корпоративної культури організації. Реалізація головних принципів корпоративної культури допомагає співробітникам швидко адаптуватися і долучатися до активної діяльності та правильно визначати її пріоритети.

Невід'ємною складовою корпоративної культури є культура обслуговування: **фізична** – довгострокова складова, фізичні елементи, які неможливо змінити; **операційна** – дії, які мають виконуватись співробітниками для того, щоб більша кількість людей користувались послугами бібліотеки; **технічна** – компетентність і кваліфікація співробітників; **функціональна** – наскільки зручно мати справу з організацією (години роботи, можливість швидко та оперативно отримувати послуги та інформацію); **атмосферна** – оточення, психологічний клімат бібліотеки; **гостинність** – дії співробітників, спрямовані на формування позитивного досвіду користувачів [8, с. 104-105].

Список літератури:

1. ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів [Електронний ресурс]. – Чинний від 2008-01-01. – К. : Державспоживстандарт України, 2008. – 29 с. – Режим доступу: https://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf
2. ДСТУ ISO 11620:2016 (ISO 11620:2014, IDT) Інформація та документація. Показники функціонування бібліотек. – Чинний від 2016-09-01. – К. : ДП «УкпНДНЦ», 2016. – 100 с.
3. ДСТУ ISO 16439:2016 (ISO 16439:2014, IDT) Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек. – Чинний від 2016-09-01. – К. : ДП «УкпНДНЦ», 2016. – 82 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Інформація та документація. Системи управління якістю. Вимоги. – Чинний від 2016-07-01. – К. : ДП «УкпНДНЦ», 2016. – 22 с.
5. ДСТУ ISO 2789:2016 (ISO 2789:2013, IDT) Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика. – Чинний від 2016-09-01. – К. : ДП «УкпНДНЦ», 2016. – 71 с.
6. Василенко О. Бібліотечно-інформаційна діяльність як об'єкт статистичного дослідження / Ольга Василенко // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського / редкол.: О. С. Онищенко (голова) [та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. - К. : [НБУВ], 2014. - Вип. 40. - С. 61-86. - Бібліогр.: 14 назв.
7. Василенко О. Імплементация міжнародних стандартів у діяльність бібліотек України: основні напрями та завдання / Ольга Василенко // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського / за заг. ред. В. Попика ; редкол. В. Попик (голова) [та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. - К. : [НБУВ], 2017. -

- Вип. 48. Бібліотечні стандарти і розвиток інформаційної діяльності. – С. 13-31. - Бібліогр. : 16 назв.
8. Венідиктова А. Міжнародні стандарти якості бібліотечно-інформаційного обслуговування / Анна Венідиктова // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського / за заг. ред. В. Попика ; редкол. В. Попик (голова) [та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. - К. : [НБУВ], 2017. - Вип. 48. Бібліотечні стандарти і розвиток інформаційної діяльності. – С. 100-112. - Бібліогр. : 10 назв.
 9. Вилегжаніна Т. Якісні бібліотечні послуги – запорука ефективної діяльності публічних бібліотек / Тамара Вилегжаніна // Бібл. планета. – 2019. - № 1. – С. 4-6.
 10. Дем'янюк Л. Впровадження міжнародного стандарту з бібліотечної статистики: термінологічний аспект / Людмила Дем'янюк // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського / за заг. ред. В. Попика ; редкол. В. Попик (голова) [та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. - К. : [НБУВ], 2017. - Вип. 48. Бібліотечні стандарти і розвиток інформаційної діяльності. – С. 64-77. - Бібліогр. : 24 назви.
 11. Посметна О. Облік бібліотечного фонду в контексті сучасних нормативних документів / Ольга Посметна, Тетяна Клочок // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського / за заг. ред. В. Попика ; редкол. В. Попик (голова) [та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. - К. : [НБУВ], 2017. - Вип. 48. Бібліотечні стандарти і розвиток інформаційної діяльності. – С. 113-124. - Бібліогр. : 10 назв.
 12. Яковенко О. Г. Вплив бібліотек і бібліотечних сервісів на суспільство: аспекти стандартизації // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2018. - № 4. – С. 29-35.

Попередні видання аналітичного
огляду з 2008 року
https://zounb.zp.ua/resourse/ideas_and_technologies



Видання прес–дайджесту
«Український вибір: виклики та
перспективи»
<http://zounb.zp.ua/node/2146>



Бібліографічні ідеї та технології

Аналітичний огляд

(II квартал 2019 р.)

Підготувала: *М. Маслова*

Редактор: *Т. Пішванова*

Комп'ютерна верстка: *Г. Мацієвська*

Наклад 40 прим.

Віддруковано у Запорізькій ОУНБ
просп. Соборний, 142, Запоріжжя, 69095

Відділ наукової інформації та бібліографії

Телефон: 787-53-57

Ел. пошта: bibliograf.zounb@ukr.net, bibliograf@zounb.zp.ua



**ЗАПОРІЖЖЯ
ПР. СОБОРНИЙ, 142
061 787 53 57**

**BIBLIOGRAF.ZOUNB@UKR.NET
BIBLIOGRAF@ZOUNB.ZP.UA**

**FACEBOOK.COM/BIBLIOGRAF.ZOUNB
YOUTUBE.COM/BIBLIOGRZOUNB**

ZOUNB.ZP.UA