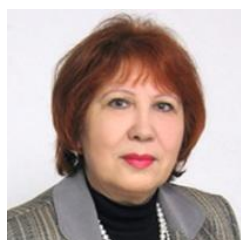


УДК [027.7:005.6]:316.42

ВИМІРЮВАННЯ ЯКОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕК ВНЗ: ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД



Шемаєва Ганна Василівна, доктор наук
із соціальних комунікацій, професор,
Харківська державна академія культури

***Анотація:** Узагальнюються підходи зарубіжних бібліотек до вимірювання якості бібліотечної діяльності. Розкривається сучасна система інструментарію оцінки бібліотек, що поєднує соціологічні, технологічні, економічні методи. Акцентується увага на онлайн-новому методі LibQual.*

***Ключові слова:** бібліотеки ВНЗ, якість, методи оцінки, показники, критерії, зарубіжний досвід, метод LibQual.*

Соціальні зміни, які відбувалися у світі в останні роки ХХ – на початку ХХІ ст., зумовили активізацію розвитку оцінювальної культури. Це, в свою чергу, вплинуло на зростання уваги до проблем якості в бібліотечній сфері. З одного боку, динамічні потреби користувачів бібліотек, їх вимогливість до ресурсів і послуг бібліотек, а з іншого, внаслідок посилення конкуренції в умовах глобалізації та інформатизації суспільства, бібліотеки намагаються аналізувати й оцінювати свою діяльність для підвищення її ефективності; визначають нові підходи до оцінки якості бібліотечної роботи. Безперечно, успіх бібліотечного розвитку визначають фактори, пов'язані з унікальністю бібліотеки, знанням



потреб користувачів, взаємодією з ними. Це змінює професійні орієнтири комунікаційної взаємодії бібліотечного фахівця і користувача як рівних партнерів, які є носіями певних соціальних ролей у процесі бібліотечного обслуговування, потребує відповідної готовності бібліотечних фахівців до оцінювання своєї роботи в нових умовах.

Якість бібліотечної діяльності – об'єктивна й оціночна категорія, яка характеризує ступінь відповідності бібліотечних ресурсів й інформаційно-комунікаційних послуг потребам користувачів. При цьому кількісні показники доповнюють якісні, утворюючи нерозривну цілісність [3]. Разом з тим, слід враховувати, що кожна якість має свої кількісні характеристики. У цьому сенсі критерій є якісною характеристикою об'єкта, а показник – кількісною.

Значний досвід у здійсненні вимірювання якості своєї діяльності мають університетські бібліотеки Європи та США. Розуміння ними необхідності розробки збалансованої системи кількісних та якісних показників для вимірювання соціальної і економічної ефективності бібліотечно-інформаційної діяльності викликало створення спеціальних робочих груп на національному та міжнародному рівнях. Так, у 90-х рр. ХХ ст. під егідою Об'єднання університетських, національних і публічних бібліотек Великої Британії було розроблено модель для оцінки ефективності бібліотек ВНЗ, яка ґрунтується на системі факторів, таких як: інтеграція (рівень інтеграції між місією, довгостроковими і короткостроковими цілями закладу і бібліотеки), задоволеність користувачів, продуктивність, ефективність інформаційно-бібліотечних ресурсів, економіка (вартість з розрахунку на одного студента) [6]. Групою Секції університетських та інших наукових бібліотек ІФЛА було запропоновано основний інструментарій для вимірювання ефективності роботи бібліотек; методика порівняння результатів вимірювань різних бібліотек у різні проміжки часу; перелік індикаторів ефективності діяльності бібліотеки, серед яких: загальне



використання бібліотеки, якість фонду, каталогів, доступність документів, довідкова служба, віддалені користувачі, задоволення їх інформаційних потреб [4]. Сьогодні розвиваються нові підходи, вводяться нові показники. Наприклад, набуває поширення міжнародна «Програма порівняння бібліотек, яка дозволяє оцінювати роботу бібліотек за різними параметрами.

В зарубіжному досвіді використовують значну кількість методів для оцінки ефективності бібліотечної діяльності, що взяті з декількох областей знань: маркетингу, соціології, лінійного програмування, регресійного та статистичного аналізу, економіки, загального управління якістю. Слід зазначити, що бібліотеки зарубіжжя в пошуках надійного метода вимірювання ефективності бібліотечної діяльності нерідко звертаються до старих методів, що давно й активно застосовуються різними бібліотеками та дослідниками.

Сучасна система вимірювання якості діяльності зарубіжних бібліотек поєднує такі групи методів: соціологічні, технологічні, економічні.

Серед соціологічних методів найпоширенішими є анкетування, опитування та фокус-групи. За допомогою соціологічних методів здійснюють моніторинг інформаційних потреб користувачів бібліотек, які є важливим джерелом кількісної та якісної інформації. Найчастіше використовують чотири типи анкет, в яких містяться питання щодо загального користування бібліотекою. Деякі такі анкети надає організація PLUS (Велика Британія) [6], на основі яких уточнюють й аналізують інформаційні запити користувачів; визначають закономірності взаємозв'язків між потребами та їх задоволенням; виявляють недоліки в процесі бібліотечного обслуговування, оцінюють відповідність й ефективність бібліотечної діяльності з точки зору її користувачів.

Проте останнім часом у більшості зарубіжних бібліотек зростає значення технологічних методів, зокрема [5]:

▲ методи, основані на теорії розриву, зокрема LibQual;



- ▲ метод аналізу пакета даних DEA;
- ▲ система оцінки збалансованих показників BSC;
- ▲ метод консолідованого аналізу Conjoint Analysis;
- ▲ система оцінки якості Європейського фонду управління якістю EFQM;
- ▲ метод еталонних порівнянь (бенчмаркінг).

Широке визнання у багатьох країнах світу одержав метод LibQual [1, 2], який дозволив бібліотекам США, Канади, Австралії, Нової Зеландії, Великобританії, Франції, Ірландії, Нідерландів, Швейцарії, Німеччини, Данії, Фінляндії, Норвегії, Швеції, Єгипту, ОАЕ, Южної Африки ввести в бібліотечну практику високу культуру обслуговування користувачів, перевести на новий рівень розуміння бібліотечними працівниками інформаційних потреб і запитів користувачів, забезпечити порівняння показників різних бібліотек, виявляти та здійснювати трансфер кращих бібліотечних інновацій.

Метод LibQual ґрунтується на онлайн-анкетуванні користувачів. Він є одночасно методологією, програмою, інструментом вимірювання якості бібліотечної діяльності. Його використання пов'язане з проведенням широкої рекламної компанії для привернення уваги користувачів, спонсорів, грантодавців, керівних органів. Анкета формується за п'ятьма основними розривами між існуючим обслуговуванням користувачів в бібліотеках та їх очікуваннями [1]:

- 1) між очікуваннями користувачів та уявленнями бібліотечних фахівців щодо сподівань користувачів;
- 2) між послугами бібліотеки та їх відповідності стандартам;
- 3) між принципами доставки послуг та фактичним наданням послуг;
- 4) між тим, що надає послуга користувачам та тим, що повідомляє про цю послугу бібліотека;
- 5) між одержаною послугою та її оцінкою користувачем.



За допомогою вище зазначеного методу користувачі здійснюють оцінку рівня бібліотечного обслуговування, пов'язаного з 1) рівнем обслуговування, який користувач вважає мінімально задовільним; 2) рівнем обслуговування, який він бажає одержати; 3) рівнем обслуговування, що забезпечує бібліотека, на думку користувача [2]. Користувачі здійснюють оцінку якості інформаційних ресурсів на відповідність їх інформаційним потребам, зокрема визначають актуальність, функціональність, комфортність, доступність ресурсів.

Використання методу LibQUAL дозволяє:

- ▲ розширювати контингент респондентів;
- ▲ вивільняти час бібліотечних фахівців на розповсюдження, збір та аналіз анкет;
- ▲ швидко опрацьовувати одержані результати, тобто економити час для аналізу даних анкетування;
- ▲ оперативно одержувати графічні та табличні результати;
- ▲ одержувати інформацію щодо підвищення якості бібліотечного обслуговування.

В університетських бібліотеках Данії для вимірювання ефективності бібліотечної діяльності застосовують чотири групи показників. До першої групи віднесено показники доступності й комфортності, що характеризують умови надання послуг. Другу групу складають інформаційні показники, пов'язані з інформаційним забезпеченням користувачів бібліотеки та якістю бібліотечно-інформаційних ресурсів. До третьої групи входять професійні показники, що характеризують кадрову складову бібліотеки. До четвертої групи – показники, які пов'язані з оцінкою відповідності очікувань користувачів та ступенем ефективності їх бібліотечного обслуговування. Такий підхід дозволяє конкретизувати стратегію і тактику подальшого зростання ефективності бібліотечного обслуговування користувачів.



У визначенні економічної ефективності найбільш поширеними в бібліотеках провідних країн світу є такі методи [5]: «витрати – ефективність» та «витрати – користь», які тісно пов'язані із зовнішніми параметрами бібліотеки. При застосуванні першого методу враховуються витрати на: доставку документа користувачеві, виконання довідкових послуг, пошук необхідної інформації і даних, огляд інформації тощо. Використання другого методу дозволяє продемонструвати, що корисність від певної бібліотечної послуги більша ніж витрати на її досягнення.

В практиці західноєвропейських бібліотек широкого застосування набули: метод «непрямих витрат», метод «Standart Costing», метод Activiti-Based Costing (ABC) [5]. Зазначені методи найчастіше використовуються для розрахунку оптимальних варіантів зберігання електронних ресурсів; доставки замовлених книг та журналів; надання довідкових послуг. Тобто, використання економічних методів дозволяє вимірювати економічну ефективність бібліотечного обслуговування, яка виражається з точки зору економічної теорії та маркетингу у відношенні одержаних доходів до витрачених ресурсів. Разом з тим, зарубіжні фахівці [4] звертають увагу на те, що бібліотека не повинна обмежуватися лише усвідомленням того, що вона надає економічно ефективні послуги. Важливішим є відповідати потребам і запитам користувачів бібліотек.

Загалом вимірювання якості бібліотечної діяльності спрямоване на забезпечення підвищення ролі бібліотеки в науково-освітньому процесі на засадах використання комплексу методів.

Список використаних джерел інформації:

1. Линден И. Л. Новый инструмент оценки качества библиотечного обслуживания – SERVQUAL/LibQUAL / Линден И. Л. // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 4. – С. 45-54.



2. Макеева О. Возможности метода LibQUAL : новая программа для увеличения эффективности работы / О. Макеева // Библиотека. – 2010. - № 6. – С. 38-42.
 3. Мацей О. О. Показники ефективності роботи бібліотек. Система міжнародних стандартів якості у бібліотечному застосуванні / О. О. Мацей. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://library.tup.km.ua/about_library/naukova_robota/2012/mac_poc.htm
 4. Полл Р. Измерение качества работы. Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек / Р. Полл, П. Боекхорст ; под ред. О. Ю. Устинова. – М. : Логос, 2002. – 152 с.
 5. Романов П. С. Комплексный подход к измерению эффективности работы библиотеки (зарубежный опыт) / П. С. Романов // Библиотековедение. – 2009. – № 2. – С. 90-96.
- Ткаченко Т. П. Вимірювання ефективності та результативності бібліотечної діяльності / Т. П. Ткаченко // Молодий вчений. — 2015. — № 4. — Режим доступа: <http://molodyvcheny.in.ua>

ИЗМЕРЕНИЕ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК ВУЗОВ: ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

Шемаева А. В., д-р наук по социальным коммуникациям, профессор, Харьковская государственная академия культуры

Аннотация: Обобщаются подходы зарубежных библиотек к измерению качества библиотечной деятельности. Раскрывается современная система инструментария оценки библиотек, которая объединяет социологические, технологические, экономические методы. Акцентируется внимание на онлайн-методе LibQual.



Ключевые слова: библиотеки вузов, качество, методы оценки, показатели, критерии, зарубежный опыт, метод LibQual.

QUALITY EVALUATION IN UNIVERSITY LIBRARIES SERVICES: FOREIGN EXPERIENCE

Shemaieva H. V., Doctor of Science in Social Communication, professor, Kharkiv State Academy of Culture

Annotation: The approaches of foreign libraries to quality evaluation of library services are summarised. The modern system of library evaluation tools which combines sociological, technological, and economic methods is revealed. Online method LibQual is focused on.

Keywords: university libraries, quality, evaluation methods, indicators, criteria, foreign experience, LibQual method.

