

5. Езова С. И уважать себя заставь: Библиотекарь в ракурсе самоактуализации и инновационной деятельности / Светлана Езова // Библиополе. – 2008. – № 11. – С. 29–31.

6. Інформаційний звіт 2009. – Кіровоград : ОУНБ. – С. 8.

7. Казаринова И. Н. Предпосылки формирования библиотечной акмеологии / И. Н. Казаринова // Библиотечное общение: традиции, инновации : материалы междунар. науч.-практ. конф. / М-во культуры и массовых коммуникаций Рос. Федерации, Федерал. агентство по культуре и кинематографии, Междунар. акад. информации, ФГОУ ВПО Вост.-Сибир. гос. акад. культуры и искусств. – Улан-Уде, 2005. – С. 53–62.

8. Карпенко В. В. Психологічні проблеми стимуляції творчості: шляхи вирішення / В. В. Карпенко // 36. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України «Актуальні проблеми психології» : у 12 т. Т. 12: Проблеми психології творчості. Вип. 11 / Ін-т психології імені Г. С. Костюка, АПН України ; Заг. ред. В. О. Моляка. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2010. – С. 112–119.

9. Козлюк Н. І. Професійна мотивація бібліотекаря медичних бібліотек як чинник розвитку професіоналізму / Н. І. Козлюк // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики : матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. / М-во освіти і науки України, М-во культури і туризму України, Держ. акад. керівних кадрів культури і мистецтв. – К., 2006. – С. 73–74.

10. Макарова И. «Штурмуем» проблемы современности / И. Макарова // Библиотека. – 2007. – № 4. – С. 64–66.

11. Нишпорка Е. В. Библиотекарь – человек креативный / Е. В. Нишпорка // Молодые в библ. деле. – 2003. – № 5–6. – С. 36–39.

12. Потанина Е. А. Мотивация труда в библиотеках (по страницам профессиональной печати) / Елена Анатольевна Потанина // Библиотековедение. – 2007. – № 4. – С. 118–124.

13. Потанина Е. Мотивы работы в библиотеке: о конфликте между необходимостью и желанием / Елена Потанина // Библ. дело. – 2006. – № 11. – С. 33–36.

14. Сабурова Т. Парадоксы феминизации / Татьяна Сабурова // Библ. дело. – 2006. – № 6. – С. 11–13.

15. Соколов А. В. Библиотечная профессионалогия / А. В. Соколов // Библиотековедение. – 2003. – № 4. – С. 32.

16. Соколов А. В. Доживем до воскресения / А. В. Соколов // НТБ. – 2003. – № 5. – С. 5–16.

17. Справочник библиотекаря / науч. ред.: А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Профессия, 2005. – 496 с. – (Серия «Библиотека»).

18. Шалиганова А. Л. Идеальный та реальний портрет молодого бібліотекаря (за результатами дослідження «Молодий працівник ХДНБ ім. В. Г. Короленка – погляд у майбутнє») / А. Л. Шалиганова // Бібліотекар XXI століття: нові стандарти професії : матеріали Міжнар. наук.-практ. віртуал. конф., лют.–черв. 2008 р. / М-во культури і туризму України, Харк. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленка. – Х., 2009. – С. 44–53.

19. Чачко А. С. Бібліотекарі нового покоління – які вони? / А. С. Чачко // Бібл. планета. – 1998. – № 2. – С. 15–17.

## **СТОРІНКА МЕТОДИСТА**

**О. Білик, доктор філософії, головний бібліотекар,  
Н. Гудімова, головний бібліотекар  
Державного закладу  
«Національна парламентська бібліотека України»**

## **РОЗДУМИ ЩОДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ БІБЛІОТЕКИ**

**К**ОЖНА бібліотека прагне бути успішною та затребуваною. Досягнення цієї мети зумовлено багатьма чинниками, серед яких: упровадження нових інформаційних послуг, підвищення кваліфікації персоналу, активізація рекламної діяльності і т. ін. У той же час процеси входження бібліотек у світовий інформаційний простір спричинюють необхідність вдосконалення якісного оцінювання їх роботи.

Нині бібліотеки змушені все активніше демонструвати владі та населенню (на податки якого вони існують) результати своєї діяльності. Щоб переконати суспільство в тому, що воно має потребу в якісних послугах бібліотек, а бібліотеки – в постійному оновленні ресурсів, слід вивчати та впроваджувати методи визначення ефективності бібліотечної роботи, що дозволяє отримати обґрунтовані та вимірювані докази необхідності бібліотек.

Оцінювання якості діяльності бібліотек, розроблення його критеріїв – одне з найбільш складних завдань у бібліотекознавстві. Зокрема, цьому сприяє впровадження системи національних, адаптованих до реалій нашого життя, стандартів якості, що дасть можливість використовувати їх для оцінювання економічної, соціальної, технологічної та управлінської ефективності роботи бібліотек.

Мета статті – розкрити визначення термінів «якість» та «вимірювання ефективності діяльності», розглянути можливість впровадження ефективних

методів управління бібліотекою шляхом самооцінювання та виявлення якісних критеріїв її роботи.

У ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005. IDT) «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» наведено таке визначення поняття «якість»: «ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги» [3]. На жаль, переклад тлумачення цього поняття, поданого в стандарті ISO 9000:2005, не є досконалим. Наскільки можна зрозуміти, мається на увазі, що якість продукції (послуги) визначається її відповідністю реальним потребам та очікуванням користувача.

Коли говорять про якість продукції, часто мають на увазі виробництво готових виробів. Нині поняття «продукція» стало набагато ширшим і включило в себе як контроль та експертизу продукції, так і надані сервіси й всю організаційну структуру.

Проте стандарт не містить вимог до результатів діяльності закладів культури, зокрема бібліотек. Це стосується надання ними послуг, задоволеності користувачів, а також впливу на суспільство та залучення персоналу в роботу.

**Вимірювання ефективності діяльності** означає не тільки збирання і аналізування статистичних та інших даних, а й зіставлення того, що бібліотека робить, з тим, що вона повинна робити (місія) і чого хоче досягти (цілі).

Порівняння результатів оцінки ефективності діяльності з цілями і завданнями не тільки демонструє ефективність роботи бібліотеки, а й іноді може привести до перегляду визначених цілей і завдань.

Результати аналізу ефективності роботи покажуть, чи були цілі завищені (недосяжні) або занижені (не призводять до конкретних результатів) і чи викличуть такі зміни в менеджменті, що скерують заклад на вдосконалення послуг для користувачів та уточнення своїх цілей і місії.

У світовій бібліотекознавчій літературі приділяється найсерйозніша увага розробці спеціального інструментарію для вивчення та оцінювання бібліотечної діяльності, що допомагає побачити, як бібліотека рухається до поставленої мети. До середини 1990-х рр. було розроблено близько ста методик визначення ефективності та ряд відповідних інструкцій. Так, важливими індикаторами ефективності для оцінювання діяльності бібліотеки можуть стати: поліпшення/оновлення матеріальної бази, систематичне поповнення фонду, його обертаність, читаність, відвідуваність закладу (у т. ч. його сайту), наявні електронні ресурси, якісна видавнича продукція, послуги та їх вартість.

Проте в кожному конкретному випадку потрібен творчий підхід і чітке уявлення про критерії, що повинні характеризувати одержувані результати. Наприклад, відомий російський бібліотекознавець Є. Фенелонов зазначає, що при оцінці ефективності бібліотечної роботи необхідно зіставляти результати з витратами, вводити деякі поправочні коефіцієнти до показників, а порівняння бібліотек за показником ефективності доцільно проводити в рамках відповідного типу (виду) бібліотек. Науковець визначив основні показники ефективності діяльності ЦБС, які, до речі, залишаються актуальними і сьогодні, зокрема це:

- 1) задоволеність користувача послугами бібліотеки в цілому або різними послугами окремо;
- 2) швидкість надання послуг міжбібліотечним абонементом;
- 3) доступ до автоматизованої системи та ін. [16; 17].

Таким чином, можна говорити, що ефективність роботи – це рівень досягнення бібліотекою поставлених цілей з урахуванням потреб користувачів, коли ефективність зростає шляхом підвищення якості роботи, а витрати – або постійні, або збільшуються повільніше, ніж зростають кількісні показники.

Розрізняють економічну, соціально-економічну, соціальну та іншу ефективність. Однак межі між цими поняттями розпливчасті, щодо них ведуться активні дискусії.

В економіці невиробничої сфери розроблено кілька підходів до визначення ефективності її галузей. Усі вони апробовані в бібліотечній сфері.

Перший із них – *визначення витрат на одиницю продукції і послуг*. Більш ефективним визнається процес виробництва продукту або послуги, який, при заданому рівні якості, є менш витратним. Застосовуючи цей підхід, необхідно чітко окреслити:

- які результати бібліотечної діяльності будуть оцінюватися;
- які ресурсні витрати братимуться до уваги;
- які показники (натуральні або вартісні) передба-

чається використовувати для вимірювання ефективності.

Водночас при оцінюванні вартісних показників потрібно аналізувати річний бюджет бібліотеки, окремі статті бюджетних витрат на оплату праці, комплектування фондів, придбання технічних засобів та обладнання, на розвиток ресурсної бази.

Базовими вартісними показниками виступають собівартість і прибутковість (для платних послуг). Розрахунок собівартості (грошового еквівалента всіх видів витрат на виробництво продукту або послуги) та рентабельності (співвідношення між доходами від платних послуг і витратами на їх забезпечення та надання) може здійснюватися як з урахуванням тільки поточних витрат (згідно з кошторисом поточного року), так і з урахуванням минулих поточних витрат на всі види ресурсів. Для застосування цього варіанта розрахунку необхідно відпрацювати схеми і формули оцінювання ресурсної бази минулих років з урахуванням її фізичної зношеності, морального старіння, різного рівня цін і т. ін.

Другий підхід – *зіставлення витрат на інформаційне обслуговування з характеристиками ефекту від використання системи інформації, що застосовується при обслуговуванні*. Цей підхід розробляється, головним чином, для сфери інформаційного забезпечення науково-технічних розробок спеціальними бібліотеками, органами і службами НТІ.

Третій підхід – *визначення суспільно необхідних витрат (документних, матеріальних, технічних, трудових ресурсів) на виробництво інформаційних продуктів і послуг у бібліотеці*. Продукти і послуги, що мають великий соціальний ефект, вимагають більших витрат у розрахунку на одиницю продукції, послуги.

Практичне впровадження цього підходу стримується тим, що до цього часу не розроблено універсальних, загальноприйнятих нормативів бібліотечної технології.

В останні роки акцент переноситься на якість бібліотечного обслуговування, а відповідно – і **якісні показники бібліотечної роботи**. Прийняті за радянських часів статистичні показники звітності скоріше дозволяють побачити продуктивність діяльності бібліотек, ніж оцінити її якість. Вони не дають можливості визначити відповідність фондів вимогам користувачів, повноту задоволення їх запитів; комфортність та культуру обслуговування; якість сайту та інформаційно-пошукових систем бібліотеки; ефективність соціокультурних, інформаційних заходів; книжкових виставок; рівень видавничої продукції (методичних посібників, рекомендаційних покажчиків тощо).

Справді, такі основні показники, як книговидача, число користувачів, відвідувань (що є кількісними), не дозволяють повною мірою оцінити якість бібліотечного обслуговування.

*Обсяг фондів* показує кількість наявних у бібліотеці документів, але нічого не говорить про їх репертуар, наповнення фонду профільною літературою, про достатню кількість придбаних видань та їх інформаційну цінність.

Недостатньо вірно визначає якість роботи бібліотеки і показник *обертаності* фондів, який у публічних бібліотеках є стабільно низьким.

*Екземплярність* сама по собі також не показує можливості бібліотеки щодо задоволення попиту користувачів.

Показник *книговидачі* не повністю характеризує діяльність бібліотеки щодо якісного обслуговування читачів. Наприклад, невідомо скільки запитів залишилося незадоволеними, яку кількість документів, наявних у базах даних бібліотеки, переглянуто віддаленими користувачами, бо це не передбачено ГОСТом 7.20-2000 «Бібліотечна статистика» [2].

*Кількість відвідувань* дає уявлення про активність користувачів, інтенсивність їх звернення до бібліотеки, однак цей показник нічого не говорить про *ефективність використання бібліотечних фондів і довідково-бібліографічного апарату*. Через відсутність розробленого єдиного обліку користувачів не враховується кількість звернень до бібліотеки через Інтернет.

Керівники бібліотек очікують від фахівців у галузі управління якістю наукових розробок та рекомендацій щодо дієвих моделей і принципів організації бібліотечної діяльності, якісних критеріїв її оцінки.

Стандарт ISO 9004:2009 «Менеджмент для досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі менеджменту якості» став новою версією стандарту, вперше опублікованого в 1987 р. Його ще не перекладено українською мовою і офіційно не видано як ДСТУ. Втім, він цікавий з точки зору самооцінювання (self-assessment) бібліотек – як інструмент управління організацією, що дозволяє регулярно аналізувати діяльність будь-якої структури з точки зору вирішення її завдань та має забезпечити стабільність розвитку бібліотеки. А застосування власних (індивідуальних) моделей самооцінювання є однією з прогресивних відмінностей даного стандарту від попередніх.

Професійне самовдосконалення в бібліотеці має бути необхідною умовою підвищення якості фахової діяльності, бо важливість компетентності персоналу в сучасному інформаційному та високотехнологічному суспільстві стає дедалі вагомішою.

Слід підкреслити, що фактично положення стандарту базуються на 12 принципах управління. Серед них є 7 основних положень, що відображають нові або модернізовані критерії управління якістю, а саме:

- наявність у бібліотеці логічно структурованого плану, методів досягнення цілей на довгий час (стратегічне планування);
- стратегія та політика, структурована за видами бібліотек і націлена на реалізацію поставлених завдань;
- постійний моніторинг запитів і очікувань користувачів, формування та визначення спільних цінностей;
- правильний вибір індикаторів ефективності роботи бібліотеки (факторів, що контролюються організацією і є критичними для сталого успіху), що мають бути прикладом вимірювання як ключові індикатори виконання (KPI'S);
- самооцінювання (всебічний та системний аналіз ступеня зрілості) як бібліотеки в цілому, так і на рівні елементарних процесів (за результатами статистичних звітів структурних підрозділів) для визначення пріоритетів планування;
- інновації – «створення (development) нового» на всіх рівнях через зміни в послугах (не лише за

вимогами споживачів, а й з огляду на очікувані зміни зовнішнього оточення), процесах, організаційній структурі та системі управління якістю;

- демонстрування лідерства в стратегічному баченні шляхом самоосвіти фахівців бібліотеки в цілому та формування корпоративних знань на основі індивідуальних знань персоналу [12].

Дещо з наведеного вище можна знайти й у діяльності окремих українських бібліотек, насамперед ОУНБ. Але, на жаль, вивчення їх діяльності, а також національних та державних бібліотек, здійснюється фрагментарно, без урахування хронологічного аспекту, тобто обрані показники в розрізі окремих відрізків часу не порівнюються. Щодо порівняльного аналізу показників у межах конкретного виду бібліотек, то він ще не глибокий, не беруться до уваги фінансування, забезпечення ресурсами (людськими, технологічними, інформаційними), масштаб і специфіка регіону, в межах якого функціонує бібліотека, тощо.

Бібліотеки зіткнулись із необхідністю вирішення нових організаційних, технологічних і правових питань: від визначення поняття «електронний документ» до обґрунтування стратегії щодо умов його надання в користування (в т. ч. копіювання, онлайнного доступу без порушення прав видавців та авторів).

Основну увагу при організації системи оцінювання якості роботи бібліотеки, як свідчить міжнародний досвід, слід сконцентрувати саме на базових технологічних процесах, що забезпечується системним підходом до визначення критеріїв оцінки. Роботи фахівців галузі сприятиме основний список індикаторів ефективності діяльності бібліотеки, який представлений у матеріалах ІФЛА і сьогодні використовується більш широко [1].

Наявні позитивні та негативні результати в контексті розглянутої теми створюють широке поле для професійних роздумів, а саме:

1. Теоретична обізнаність та усвідомлення бібліотечним співтовариством важливості теми якості в усіх проявах, перетворення її на магістральний напрям діяльності бібліотек і, як результат, забезпечення користувачів послугами високої якості свідчать про те, що ця проблема стала особливо актуальною.

Успішна діяльність бібліотек сьогодні передбачає якісні послуги, що:

- відповідають чітко визначеним потребам користувачів, зокрема освітнім, професійним, консалтинговим, дозвіллевим тощо;
- відповідають чинному законодавству та стандартам;
- економічно обґрунтовані.

Це можливо за умов вирішення ряду стратегічних завдань:

- удосконалення мережі бібліотек та підвищення ефективності її функціонування;
- формування політики стратегічного розвитку бібліотек та її реалізації;
- здійснення маркетингу та популяризації інформаційних, сервісних послуг;
- залучення громадськості до формування бібліотечної стратегії;
- захисту інтересів бібліотеки, представлення її роботи перед керівними органами та громадою;
- участі бібліотеки в житті спільноти;

• чіткої концентрації зусиль колективу на головних напрямках, цілях і стратегіях розвитку.

2. Узагальнення підсумків локальних і великих досліджень – це шлях до розробки державних стандартів, затвердження й реалізація яких дозволить створити оптимальні, рівні можливості для діяльності бібліотек і подальшого підвищення ефективності їх роботи.

3. Потрібно приділити найсерйознішу увагу розробці спеціального інструментарію для вивчення та оцінювання якості бібліотечної роботи.

Порівняння вітчизняних і міжнародних показників діяльності бібліотек є однією з умов входження України у світовий інформаційний простір, вироблення загальних стандартів щодо оцінювання їх роботи. Однак не можна забувати про специфіку діяльності вітчизняних бібліотечних закладів. Перш за все, це нестабільність їх фінансування, відсутність державних соціальних стандартів утримання бібліотек різних видів тощо. Таким чином, наступною проблемою є розроблення диференційованих показників якості діяльності та послуг для різних груп бібліотек з урахуванням економічних і культурологічних особливостей регіонів.

4. Упровадження результатів досліджень у практику роботи бібліотек допоможе визначити реально можливі нормативи, які можна використати при розробці державного стандарту якості бібліотек усіх видів. А це, у свою чергу, дозволить актуалізувати та конкретизувати стратегію й тактику управління бібліотекою, виявити проблемні місця в її роботі.

5. Для виконання завдань, визначених бібліотекою у сфері якості, повинна розроблятися і впроваджуватися система управління якістю, що мусить мати три взаємопов'язані напрями функціонування:

- задоволення потреб та очікувань споживача (користувач повинен бути впевнений у здатності бібліотеки відповідати його інформаційним потребам і надавати послуги необхідної якості, що мають постійно підтримуватися на належному рівні);
- забезпечення потреб та інтересів організації (постійне вдосконалення ресурсів, системи управління якістю та наданих послуг);
- здатність бібліотеки до впровадження інновацій у систему управління якістю.

6. Розглядаючи питання якості обслуговування, не можна обмежуватися тільки якістю фонду, технологічних процесів або довідкового апарату.

Слід зазначити, що оцінку інформаційного обслуговування повинен давати користувач, ступінь задоволення запитів якого є головним критерієм роботи бібліотеки. Тому потрібний постійний моніторинг цих запитів із застосуванням соціологічних методів (анкетування, опитування тощо).

Отже, різноманітність підходів до проблеми якості бібліотечного обслуговування пояснюється не тільки складністю самої проблеми, а й різноманітністю об'єктів, які беруть участь у процесі бібліотечного обслуговування. Це потребує створення відповідної регламентуючої документації як гарантії управління якістю, впровадження методів контролю та активізації бібліотечного персоналу.

7. Виходячи з того, що якість бібліотечних послуг залежить від багатьох факторів, доцільно враховувати не лише формальні критерії оцінювання та методи, що застосовуються для вимірювання якості біблі-

отечної продукції та послуг, а й зупинити свій вибір на «непрямих» критеріях оцінювання якості послуг.

8. Актуальною залишається проблема обліку використання електронних інформаційних ресурсів бібліотек віддаленими споживачами.

Необхідно домогтися ідентичності в термінології, виробити чіткі рекомендації щодо обліку та збирання даних, наприклад, веб-статистики. Також бажано мати єдину для всіх бібліотек країни форму обліку та подання показників (і статистичних, і ефективності діяльності) з урахуванням світових стандартів, як, наприклад, зроблено у Фінляндії, де є спеціальний сайт з бібліотечної статистики (<http://tilastot.kirjastot.fi>).

Вибір показників для використання в тій чи іншій бібліотеці повинен здійснюватися відповідно до її функцій. Оптимальний варіант – для кожної функції слід визначити кілька показників, наприклад, місцезнаходження та простір бібліотеки – зручність проїзду до неї та комфортність умов для роботи. Що більше бібліотека, то більше показників має використовуватися і більш різноманітними вони повинні бути.

9. Одна з важливих проблем, на вирішення якої чекає українське бібліотечне співтовариство, – це створення на законодавчому рівні умов, що гарантують виконання бібліотеками своєї основної функції, а саме – надавати громадянам широкий доступ до інформації, зокрема через активне запровадження технологій, що дозволяють це право здійснювати.

Систему показників, так само як і стратегію бібліотеки, потрібно корегувати й переглядати відповідно до зовнішньої ситуації та внутрішнього середовища (професійний ріст персоналу, технічне переоснащення).

На жаль, українські бібліотеки здебільшого не займаються впровадженням передових методів управління якістю – таких, як розроблення систем якості відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO серії 9001, і це негативно позначається на їх конкурентоспроможності. Якщо бібліотеки хочуть і далі розвиватися, без оцінювання якості та ефективності роботи їм не обійтися.

Введення нових показників ефективності вимагає апробації міжнародних стандартів із цього питання, впровадження їх у систему звітності бібліотек держави, уніфікації діяльності цих закладів та вироблення спільної політики у сфері оцінювання діяльності, тобто послідовності та поступовості. А головне – визначення єдиних стандартів та впровадження їх у офіційний обіг.

### Список використаних джерел

#### Міжнародні та державні стандарти

1. ISO 11620. Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек. – Режим доступа : <http://rlst.org.by/metodist/laws-ntb/839.html>. – Загл. с экрана.
2. ГОСТ 7.20-2000. Библиотечная статистика. – Введ. 01.01.2002. – Минск, 2001. – 7 с. – (Межгосударственный стандарт).
3. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005. IDT) : Видання офіційне. – [Чинний від 2008-01-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 365 с. – (Національні стандарти України). – Режим доступу : <http://tk-group.at.ua/load/4-1-0-27>

4. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT) : [пер. з англ.]. – На заміну ДСТУ ISO 9001:2001; чинний від 2009-09-01. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с. – (Національний стандарт України).

5. ДСТУ ISO 9004:2009. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – Чинний від 2009-10-30. – Режим доступу : [www.dssu.gov.ua](http://www.dssu.gov.ua)

6. Библиотечное дело – XXI век: науч.-практ. сб. Вып. 1(19)2010. / Рос. гос. б-ка. – М., 2010. – 272 с. – (Приложение к журналу «Библиотековедение»).

7. Исмагилова А. Оценка качества электронных библиотек / А. Исмагилова // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 5. – С. 60–66.

8. Конті Т. Самооцінювання за моделлю САФ / Т. Конті // Світ якості України. – 2007. – № 3 (20). – С. 44–46.

9. Линч Б. П. Оценка работы публичных библиотек / Б. П. Линч // Науч. и техн. б-ки. – 1999. – № 10. – С. 26–34.

10. Маркова Е. М. Оценка эффективности деятельности центральной библиотеки региона: опыт, проблемы, пути решения / Е. М. Маркова // Библиотечное дело – XXI век : науч.-практ. сб. Вып. 1(19)2010. / Рос. гос. б-ка. – М., 2010. – С. 44–50.

11. Новіков В. Аналіз основних положень ISO 9004:2009 / В. Новіков. – Режим доступу : <http://www.dssu.gov.ua/document/150248>

12. Полл Р. Измерение качества работы : междунар. руководство по измерению эффективности работы университет. и др. науч. б-к / Р. Полл, П. Бокхорст ; пер. с англ. Н. В. Соколовой ; под ред. О. Ю. Устинова – М. : Логос, 2001. – 151 с.

13. Романов П. С. Комплексный подход к измерению эффективности работы библиотек (зарубежный опыт) / П. С. Романов // Библиотековедение. – 2009. – № 2. – С. 90–96.

14. Тикунова И. Качество библиотечных услуг. Как его измерить и оценить? / И. Тикунова // Библ. дело. – 2008. – № 6 (72). – С. 23–26.

15. Фенелонов Е. А. Критерий и показатели экономической эффективности и методика их применения в библиотечном деле : науч.-практ. пособие / Рос. гос б-ка ; Е. А. Фенелонов. – М. : Пашков дом, 2002. – 106 с.

16. Фенелонов Е. А. Как на основе статистических данных и норм оценить состояние библиотечного дела в сельском районе и определить приоритеты его развития на будущее : (рекомендации для учреждений и руководителей ЦБС) / Е. А. Фенелонов // Библиотечное дело – XXI век : науч.-практ. сб. – М., 2002. – С. 143–172.

### З ДОСВІДУ РОБОТИ

*А. Хамедюк, завідувач відділу Рівненської державної обласної бібліотеки*

## ВІДКРИТІ ЗАХИСТИ ДИПЛОМНИХ РОБІТ У БІБЛІОТЕЦІ

ОДНІЄЮ з рис, притаманних роботі Рівненської державної обласної бібліотеки (РДОБ) в останні роки, є прагнення значно розширити свої функції. Зокрема, практикуються різні форми партнерської взаємодії з освітніми закладами міста. У даному контексті хотілося б зупинитися на ось уже майже десятилітній співпраці відділу мистецтв Бібліотеки з кафедрою образотворчого та декоративно-прикладного мистецтва Рівненського державного гуманітарного університету. Результатом такого співробітництва стала поява нових традицій. Це і проведення виставок творчих робіт студентів та викладачів, днів відкритих дверей, і відкриті захисти дипломних, бакалаврських робіт, що викликають особливе зацікавлення у рівнян.

Захисти дипломів у Бібліотеці проходять так само, як це відбувається в навчальному закладі: присутня державна комісія (у складі якої – викладачі університету), свої творчі роботи представляють студенти, вступають з обговоренням куратори, рецензенти.

Родзинка відкритих захистів дипломних робіт саме в тому, що вони проходять у загальнодоступній бібліотеці і на них можуть бути присутніми всі охочі. Це можливість для відвідувачів не просто побачити готову роботу, а й простежити шлях її творення від задуму до мистецького втілення у матеріалі. Студенти пояснюють, що саме спонукало їх вибрати ту чи іншу тему, демонструють макети, проекти робіт. Нерідко захист супроводжується музичними номерами, театральними мініатюрами, а також показами елект-

ронних презентацій. Діапазон представлених робіт надзвичайно широкий: gobелени, батик, різноманітні вироби з дерева і глини. Іноді експозиція виходить за межі залу (якщо робіт надто багато або вони великі за розміром). Наприклад, керамічні люстри, розраховані на високі приміщення, вивішувалися на третьому поверсі з переходом на другий (архітектура будівлі РДОБ дозволяє це зробити) і т. ін.

У ході захисту присутні ставлять запитання, виникають творчі дискусії. Члени державної комісії роблять висновки та оцінюють роботу. На таких захистах, як на кожному екзамені, бувають і сльози розпачу, і радість творчих перемог.

Проведення захистів дипломних робіт у Бібліотеці дає змогу залучити сюди нових користувачів та довести, що це не лише книгозбірня, а й місце, де можна дізнатися про навчальний заклад, побачити творчий процес, поспілкуватися як з молодими, так і досвідченими митцями, поставити кілька запитань та, звісно, висловити свою думку. Корисні контакти і для художників, адже це можливість представити свою творчість широкому загалу, познайомитися з майбутніми меценатами, замовниками, роботодавцями і т. д.

Працівники РДОБ прагнуть розширювати і поглиблювати такі контакти, адже подібна співпраця є однією з найважливіших ознак сучасного бібліотечного закладу як інформаційного та соціокультурного центру громади.