

Анна Венідиктова,

провід. бібліотекар,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського

МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ЯКОСТІ БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Розглянуто основні положення міжнародних стандартів у контексті забезпечення якості бібліотечного обслуговування. Розкрито аспекти впливу бібліотек відповідно до положень стандартів. Акцентовано увагу на потребі запровадження системного вивчення інтересів та запитів користувачів, їхніх сподівань та очікувань, а також виявлення можливих конкурентів та потенційних партнерів з метою формування ефективної політики управління якістю бібліотечно-інформаційного обслуговування. Зазначено, що поступове впровадження новітніх методик із оцінювання е-ресурсів та е-сервісів у бібліотеки, організація бібліотечної статистики і вимірювання якості та ефективності роботи бібліотек у контексті міжнародних стандартів та забезпечення пріоритетності клієнтоорієнтованого обслуговування сприятимуть інтеграції бібліотек України у європейське співтовариство.

Ключові слова: якість, міжнародні стандарти, вплив бібліотек, політика управління якістю, сервіс, культура обслуговування.

В умовах розбудови інформаційного суспільства завдання підвищення якості бібліотечно-інформаційного обслуговування набуває особливої суспільної значущості. Надання вільного доступу користувачам до знань та інформації, створення системи високоякісних бібліотечно-інформаційних послуг пов'язано з формуванням політики управління якістю бібліотечно-інформаційного обслуговування, яка реалізується на ресурсно-сервісній базі бібліотечного середовища, забезпечує формування сервісної культури бібліотеки відповідно до інформаційно-знаннєвих запитів та вимог суспільства. В умовах конкуренції некомерційним інформаційним установам необхідно доводити їх значення, як для індивідуального і колективного користувача, так і для суспільства в цілому.

Інтеграційні процеси України у європейський простір актуалізують питання забезпечення якості та підвищення ефективності бібліотечно-інформаційного обслуговування. У зв'язку з цим оцінювання якості діяльності та впливу бібліотек стає пріоритетним у процесі імплементації міжнародних стандартів. Дослідження впливу бібліотек у контексті нових нормативних документів сприятиме підвищенню значущості цих закладів для забезпечення наукових досліджень, освіти та культури, соціального та економічного життя в країні.

Питання підвищення та забезпечення якості роботи бібліотек постійно перебувають у науковому полі зору бібліотекознавців. Зокрема, визначенню ефективності та якості бібліотечно-інформаційного обслуговування приділяли увагу такі зарубіжні та вітчизняні автори, як Р. Полл, П. Бокхорст, Р. Мотульський, В. Ключев, Ю. Ахмадова [5], О. Василенко [7], Т. Коваль, Г. Соліденко [9] та ін. Серед українських учених, у дисертаціях яких висвітлені окремі аспекти забезпечення якості бібліотечно-інформаційного обслуговування, слід назвати Т. Ткаченко (система менеджменту якості) (2015) та Н. Ніколаєнко (інноваційні технології управління) (2016). Водночас, з огляду на розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та бібліотечних сервісів, незважаючи на актуальність, питання формування політики управління якістю та сервісного підходу до бібліотечно-інформаційного обслуговування у контексті міжнародних стандартів комплексно не досліджено.

Метою статті є розгляд основних положень міжнародних стандартів у контексті забезпечення якості бібліотечного обслуговування, визначення складових сервісного та клієнтоорієнтованого обслуговування для оцінювання впливу бібліотек.

Якість – це відповідність меті, за Р. Полл та П. Бокхорстом [8, с. 15]. Міжнародні стандарти ДСТУ ISO 9000:2007 та ДСТУ ISO 11620:2016 якість характеризують як ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги [1, 2]. Згідно зі стандартами, термін «якість» можна вживати з такими прикметниками як «погана», «добра» або «відмінна». Вимоги розглядаються як сформульована потреба чи очікування, загальнозрозумілі чи обов'язкові. Якість для бібліотеки – це орієнтир на інтереси користувачів та постійне задоволення їхніх інформаційних потреб відповідно до наукових, навчальних та культурних запитів, поліпшення бібліотечних послуг.

Для забезпечення успішного переходу вітчизняних бібліотек на використання нових національних стандартів України, гармонізованих із міжнародними нормативними документами, Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського ініціювала створення міжвідомчої робочої групи, до складу якої увійшли фахівці провідних бібліотек різних систем і відомств. З 01.09.2016 р. набули чинності нові національні стандарти України, зокрема ДСТУ ISO 16439:2016 (ISO 16439:2014, IDT) «Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек». Цей міжнародний стандарт розроблений з метою стратегічного планування та менеджменту якості бібліотек; для полегшення порівняння бібліотечного впливу в часі між бібліотеками подібного типу і призначення; для підвищення цінності бібліотек для навчання і наукових досліджень, освіти та культури, соціального та економічного життя; для підтримки політичних рішень щодо стратегічних цілей бібліотек.

Визначення термінів, понять, методик збирання статистичних даних подано в ДСТУ ISO 2789:2016 (ISO 2789:2013, IDT) «Information and documentation – International library statistics. Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика». На основі кількісних показників діяльності бібліотеки розробляється система статистичних показників з оцінювання якості послуг та економічної ефективності виконуваних робіт, які зафіксовано в міжнародному стандарті ДСТУ ISO 11620:2016 (ISO 11620:2014, IDT) «Information and documentation – Library performance indicators. Інформація та документація. Показники функціонування бібліотек». Систему статистичних показників бібліотеки мають вибудовувати на основі комплексного збалансованого та інтегрального підходів у тісному взаємозв'язку кількісних та відносних показників, з урахуванням місії, поточних та стратегічних завдань бібліотеки [6].

Дослідження впливу бібліотек на особу, за ДСТУ ISO 16439:2016, може виявити такі позитивні результати як зміна навичок і компетенцій, зміни у відносинах і поведінці, успіх у навчанні чи кар'єрі. Наприклад, бібліотечні послуги можуть сприяти успіху в наукових дослідженнях, навчанні або в своїй професії. У всіх цих сферах можливі такі результати: заощаджений час у пошуку інформації; вдосконалення дослідницьких навичок і критичного мислення; вміння вибирати релевантну інформацію; кращі

можливості для кар'єрного зростання за рахунок підвищення інформаційної грамотності. 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; залученню інших науково-дослідних установ, підприємств, неурядових організацій, нових груп населення.

Соціальним впливом бібліотек, згідно зі стандартом ДСТУ ISO 16439:2016, є вплив діяльності бібліотеки на населення навколишньої спільноти або суспільство в цілому. Бібліотеки допомагають соціальній інтеграції та соціальній згуртованості, а саме: сприяють адаптації маргінальних груп та особам з особливими потребами; зміцнюють зв'язки між людьми і групами та підтримують міжкультурну комунікацію і розуміння між генераціями. Надаючи доступ до політичної, соціальної, наукової, економічної, культурної та правової інформації, бібліотеки допомагають людині здійснювати усвідомлений вибір у політичному і громадському житті. Бібліотеки відіграють ключову роль щодо надання кожному можливості підвищувати свій освітній рівень та навчатися упродовж усього життя, а також сприяють розвитку місцевої культури та популяризації історії за допомогою виставок та інших соціокультурних заходів, надають інформацію про місцеві спільноти. Таким чином, вони позитивно впливають на громадянську свідомість та ідентичність спільнот. Особливої значущості набуває соціальний вплив, який здійснюють бібліотеки щодо майбутніх поколінь, зберігаючи документальну та культурну спадщину [3].

Успішне впровадження й застосування норм стандартів, на нашу думку, пов'язане з формуванням і реалізацією політики управління якістю бібліотечно-інформаційного обслуговування, яка базується на восьми принципах управління якістю, сформульованих у ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів», а саме: орієнтація на користувача, лідерство, залучення працівників, процесний підхід, системний підхід до управління, прийняття рішень на підставі фактів, взаємовигідні відносини з постачальниками, постійне поліпшення управління [1].

Одними з основних завдань політики управління якістю є стимулювання участі персоналу в забезпеченні якості бібліотечно-інформа-

ційного обслуговування, власна відповідальність кожного співробітника за якість виконаної роботи, підвищення іміджу бібліотеки.

Ми підтримуємо думку фахівців, які зазначають, що формування політики управління якістю бібліотечно-інформаційного обслуговування має базуватися на принципах сервісу, перевірених та рекомендованих світовою практикою («10 Commandments of World Class Service Companies»). Під сервісом у бібліотечній справі розуміють спеціально організоване додаткове обслуговування, надання відповідного комплексу наднормативних послуг індивідуальним та колективним користувачам. У контексті бібліотечно-інформаційного обслуговування такими основними принципами функціонування сервісу є:

- **Сервіс-бачення.** Сервісне бачення бібліотеки має втілювати сподівання й очікування користувачів, забезпечувати їхні інформаційно-знаннєві потреби.

- **Сервісна культура.** Сервісна культура бібліотеки формує сервіс-навички співробітників. Сервіс-навички – це здатність співробітників перевищити очікування користувачів, незважаючи на обставини.

- **Непорушні правила.** Наявність у бібліотеці непорушних правил із сервісного обслуговування як невід’ємної складової її діяльності.

- **Секретний сервіс.** Організація використовує всі можливості для персоніфікації досвіду користувача. Персоніфікація – це спосіб сформувати емоційний зв’язок між користувачем та бібліотекою, індивідуальний підхід до задоволення інформаційно-знаннєвих потреб і запитів користувачів.

- **Навчання.** Безперервне навчання співробітників для створення сервісної культури бібліотеки.

- **Втілення та виконання.** Організація забезпечує 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-інфор-**

маційним обслуговуванням. Проведення дослідження за допомогою анкетування, опитування, функціонування системи зворотного зв'язку.

• **Сервісне керівництво.** Розуміння керівництвом бібліотеки значення сервісу та сервісної культури, впровадження ефективної системи мотивації співробітників для майбутнього успішного функціонування.

Важливою складовою політики управління якістю бібліотеки є створення корпоративної культури організації. Корпоративна культура надає співробітникам організаційної ідентичності, є джерелом стабільності, визначає головні цінності, взаємини персоналу між собою, з користувачами, керівництвом, постачальниками і посередниками; формує відданість організації, мотивує персонал на продуктивну працю, яка впливає на ефективність діяльності бібліотеки загалом. Реалізація головних принципів корпоративної культури допомагає співробітникам швидко адаптуватися і долучатися до активної діяльності та правильно визначати її пріоритети [10]. Невід'ємною складовою корпоративної культури є культура обслуговування.

Виділяють такі складові культури 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. Саме ці дії стимулюють користувача прийти наступного разу та рекомендувати організацію.

Для розробки і впровадження стандартів якості обслуговування користувачів потрібно провести анкетування співробітників та користувачів, щоб визначити, які з показників сервісу найважливіші і мають бути враховані та які мають найбільші недоліки. На основі результатів анкетування розробити план дій щодо покращення певних компонентів. Головним кроком для підвищення якості обслуговування є визначення циклу досвіду користувача. Це допомагає відстежити увесь процес

спілкування клієнта з бібліотекою, дає чітке розуміння кожного етапу та сприяє виявленню можливих дефектів сервісу на кожному етапі. Такий аналіз циклу досвіду користувача дає можливість перевищити очікування користувачів загалом.

Згідно з міжнародним стандартом ДСТУ ISO 16439:2016 (6.3.2.3 «Показники якості обслуговування» – Indicators of service quality) одним із критеріїв якості обслуговування є компетентність і готовність персоналу допомогти [3]. Відповідно ці складові розкриваються в положеннях стандарту. Непорушні стандарти сервісу мають визначати принципи 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 по процедурі»	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»

Невід’ємна складова культури обслуговування – емоційний зв’язок із клієнтом або користувачем бібліотеки. Існує 5 типів емоційного зв’язку, які будуть закріплювати позитивне враження від спілкування зі співробітниками організації:

- зоровий контакт;
- активне привітання;
- усмішка;
- участь у розмові;
- повне інформування.

На якість бібліотечно-інформаційного обслуговування впливають різноманітні чинники, визначальним з яких є людський ресурс. Потенціал конкретних співробітників – інтелектуальний ресурс бібліотеки, від їхніх знань, умінь, від загальної культури бібліотечних фахівців залежить якість бібліотечного обслуговування та наданих послуг. Вони не тільки створюють продукти та надають послуги, а й формують внутрішній клімат бібліотеки та її організаційну культуру, стан якої впливає на внутрішнє життя бібліотеки та її авторитет у суспільстві.

Відповідно до положень стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» політика управління якістю бібліотечно-інформаційного обслуговування має: відповідати призначенню організації та підтримувати її стратегічний напрям; визначати стандарти якості обслуговування, які характеризують послугу або інформаційний продукт, що надаються бібліотекою, та його сервісну складову; постійно поліпшувати систему управління якістю. Потрібно, щоб політика у сфері якості була доступною та актуалізованою у формі задокументованої інформації та доведеною до відома, зрозумілою та застосовуваною в межах бібліотеки [4]. Як зазначає Т. Ткаченко, «виконання стандартів якості обслуговування формує імідж бібліотеки для її користувачів і суспільства, впливає на активність читацької аудиторії та приваблює нових користувачів. Розробка й упровадження стандартів якості обслуговування дозволяють зорієнтувати діяльність бібліотеки на досягнення задоволеності користувача» [10, с. 123].

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 [3]. Вимірювання рівня задоволення користувачів бібліотечно-інформаційним обслуговуванням за положеннями ДСТУ ISO 16439:2016 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 очікуванням. 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.

Висновки. Розгляд основних положень міжнародних стандартів у контексті забезпечення якості бібліотечного обслуговування виявив необхідність формування політики управління якістю бібліотечно-інформаційного обслуговування на основі принципів системи загального керування якістю TQM (Total Quality Management). Для ефективного запровадження сервісного обслуговування необхідне проведення системного дослідження щодо визначення потреб, інтересів та запитів реальних та потенційних користувачів, їхніх сподівань та очікувань; виявлення можливих конкурентів та потенційних партнерів. Упровадження системи оцінювання діяльності бібліотек базується на поєднанні статистичних даних (ДСТУ ISO 2789:2016 (ISO 2789:2013, IDT) «Information and documentation – International library statistics: Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика»), вимірюванні показників якості та ефективності (ДСТУ ISO 11620:2016 (ISO 11620:2014, IDT) «Information and documentation – Library performance indicators: Інформація та документація. Показники функціонування бібліотек») та визначенні впливу бібліотек (ДСТУ ISO 16439:2016 (ISO 16439:2014, IDT) «Information and documentation – Methods and proce-

dures for assessing the impact of libraries: Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек»).

Поступове впровадження новітніх методик із оцінювання е-ресурсів та е-сервісів, організації бібліотечної статистики і вимірювання якості та ефективності, впливу бібліотек у контексті міжнародних стандартів сприятиме інтеграції бібліотек України у європейське бібліотечне співтовариство та досягненню довгострокового успіху бібліотек. Упровадження якісного сервісного та клієнтоорієнтованого обслуговування в бібліотеках буде сприяти максимальному задоволенню потреб населення в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні; розвитку перспективного попиту на бібліотечні послуги; залученню до бібліотеки нових категорій користувачів; формуванню та підтримці позитивного іміджу бібліотеки у органів влади, наукових інститутів, громадських організацій та населення. А в цілому – підвищувати престиж бібліотек та їхню суспільну значущість.

Література

1. ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. – Чинний від 2008–01–01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с.
2. ДСТУ ISO 11620:2016 (ISO 11620:2014, IDT) Показники функціонування бібліотек. Інформація та документація. Library performance indicators. Information and documentation.– Чинний від 2016–09–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 100 с.
3. ДСТУ ISO 16439:2016 (ISO 16439:2014, IDT) Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек. Інформація та документація. Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Information and documentation. – Чинний від 2016–09–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 82 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги.– Чинний від 2016–07–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 22 с.
5. *Ахмадова Ю. А.* Система менеджмента качества библиотеки : учеб. практ. пособие / Ю. А. Ахмадова. – Санкт-Петербург : Профессия, 2007. – 264 с.
6. *Василенко О. М.* Визначення соціальної ефективності бібліо-

течно-інформаційної діяльності: проблеми нормативного забезпечення в Україні / О. М. Василенко // Проблеми розвитку інформаційного суспільства: матеріали 4 Міжнар. форуму (Київ, 26–29 лист. 2013 р.) / Асоціація «Інформатіо-Консорціум» УкрІНТЕІ. – Київ : УкрІНТЕІ, 2013. – Ч. 1. – С. 29–34.

7. *Василенко О. М.* Імплементация міжнародних стандартів у діяльність бібліотек України в контексті наукового дослідження / О. М. Василенко // Бібліотека. Наука. Комунікація. Стратегічні завдання розвитку наукових бібліотек: матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 3–5 жовт. 2017 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада директорів. б-к та інформ. центрів – членів МААН. – Київ, 2017. – С. 11–15.

8. *Полл Р.* Измерение качества работы / Р. Полл, П. Бокхорст. – Москва : Логос, 2001. – 152 с.

9. *Солоіденко Г. І.* Сучасні критерії та показники оцінювання якості роботи бібліотеки / Г. І. Солоіденко // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства: матеріали 4 Міжнар. наук.-практич. конф. (Львів, 29 верес. 2011 р.) – Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2011. – С. 155–160.

10. *Ткаченко Т. П.* Засади формування системи якості бібліотеки / Т. П. Ткаченко // Вісн. Харків. Держ. акад. культури. – Харків, 2012. – Вип. 37. – С.120–128.

References

1. DSTU ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005, IDT) Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk terminiv. [Quality Management Systems. Fundamentals and vocabulary]. (2008). *From 1 st January 2008.* Kyiv: Derzhspozhyvstandart Ukraine [in Ukrainian].

2. DSTU ISO 11620:2016 (ISO 11620:2014, IDT) Pokaznyky funkcionuvannia bibliotek. Informatsiia ta dokumentatsiia. [Library performance indicators. Information and documentation]. (2016). *From 1 st September 2016.* Kyiv: DP «UkrNDNTs» [in Ukrainian].

3. DSTU ISO 16439:2016 (ISO 16439:2014, IDT) Metody ta protsedury otsiniuvannia vplyvu bibliotek. Informatsiia ta dokumentatsiia. [Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Information and

documentation]. (2016). *From 1 st September 2016*. Kyiv: DP «UkrNDNTs» [in Ukrainian].

4. DSTU ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy. [Quality Management Systems. Requirements]. (2016). *From 1 st July 2016*. Kyiv: DP «UkrNDNTs» [in Ukrainian].

5. Akhmadova, Yu. A. (2007). Sistema menedzhmenta kachestva biblioteki [Library Quality Management System]. St. Petersburg: professiya [in Russian].

6. Vasylenko, O. M. (2013). Vyznachennia sotsialnoi efektyvnosti bibliotечно-informatsiinoi diialnosti: problemy normatyvnoho zabezpechennia v Ukraini [Determining the Social Efficiency of Library and Information Activities: Problems of normative support in Ukraine]. *Problemy rozvytku informatsiinoho suspilstva – Problems of Information Society Development: Proceedings of the Fourth International Forum*. (Vols. 1), (pp. 29–34). Kyiv: Association «Informatio-Konsortsium» UkrINTEI [in Ukrainian].

7. Vasylenko, O. M. (2017). Implementatsiia mizhnarodnykh standartiv u diialnist bibliotek Ukrainy v konteksti naukovooho doslidzhennia [Implementation of international standards in the activities of libraries in Ukraine in the context of scientific research]. *Biblioteka. Nauka. Komunikatsiia. Stratehichni zavdannia rozvytku naukovykh bibliotek – Library. Science. Communication. Strategic Tasks of Development of Scientific Libraries: Proceedings of the International Scientific Conference*. (pp. 11–15). Kyiv [in Ukrainian].

8. Poll R., & Bokkhorst P. (2001). Izmerenie kachestva raboty [Measurement of work quality]. Moscow: Logos [in Russian].

9. Soloidenko, H. I. (2011). Suchasni kryterii ta pokaznyky otsiniuvannia yakosti roboty biblioteky [Modern criteria and indicators for assessing the quality of library work]. *Suchasni problemy diialnosti biblioteky v umovakh informatsiinoho suspilstva – Modern Problems of Library Activity in the Conditions of Information Society: Proceedings of the Fourth International Scientific and Practical Conference*. (pp. 155–160). Lviv: Lviv Polytechnic Publishing House [in Ukrainian].

10. Tkachenko, T. P. (2012). Zasady formuvannia systemy yakosti biblioteky [Principles of forming the quality system of the library]. *Visnyk Kharkivskoi Derzhavnoi akademii kultury – Bulletin of Kharkiv State Academy of Culture*, issue 37, pp.120–128 [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 15.11.2017.

Anna Venidyktova,

Leading Librarian,

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

International Standards for the Quality of Library-Information Service

In the context of the development of the information society, the task of improving the quality of library and information services acquires a special social significance. In the paper the main provisions of international standards in the context of quality assurance of library services are considered. Quality of library work could be understood as maintaining orientation on users' interests and constant satisfaction of their information needs in accordance with scientific, educational and cultural demands, improving of library services. Consideration of the main provisions of international standards in the context of quality assurance of library services has revealed the need to establish a quality management policy for library-information services based on the principles of the Total Quality Management System (TQM) (Total Quality Management). The publication examines the requirements of standards for the library and information services, and determines the components of the culture of service. For effective implementation of high-quality library services in libraries, a comprehensive study is needed to determine the needs, interests and requests of real and potential users.

Gradual introduction of the newest methods of evaluation e-resources and e-services of libraries, the organization of library statistics and measurement of quality and efficiency, the influence of libraries in the context of international standards will facilitate the integration of Ukrainian libraries into the European community, the consolidation of society and the long-term success of the Libraries.

Keywords: quality, international standards, impact of libraries, quality management policy, service, culture of service.