

**Анна Венідиктова,**

молодший науковий співробітник,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського

просп. Голосіївський, 3, Київ, 03039, Україна

e-mail: venidyktova@nbuv.gov.ua

тел.: +38(097)732-17-63

ORCID ID 0000-0003-1797-7638

## **МЕТОДИКИ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ БІБЛІОТЕК У КОНТЕКСТІ НОРМАТИВНИХ ДОКУМЕНТІВ ISO ТА ARL**

У статті розглянуто методику оцінювання якості та ефективності бібліотечної діяльності LibQUAL Асоціації наукових бібліотек США та Канади (ARL) та систему вимірювання ефективності, яка визначена новими національними і міжнародними стандартами. Порівняно плюси та мінуси кожної системи, запропоновано застосування зведеного індексу ефективності діяльності бібліотеки.

*Ключові слова:* Асоціація наукових бібліотек (ARL), метод LibQUAL, міжнародні стандарти ISO, якість обслуговування, показники ефективності функціонування, оцінювання впливу бібліотек, соціальна ефективність.

**Постановка проблеми.** У наш час бібліотеки усього світу відчувають тиск зі сторони інших інформаційних (комерційних чи напівкомерційних) провайдерів, які використовують канали електронних комунікацій для надання інформаційних та інтелектуальних послуг. У цій конкуренції бібліотеки мають сформувати таку систему бібліотечного-інформаційного обслуговування, провідним базисом якого є потужні інформаційно-інтелектуальні ресурси та комплекс доступних і якісних послуг, котрі забезпечать на належному рівні задоволення інформаційно-знанневих потреб суспільства.

**Актуальність дослідження** зумовлена необхідністю утворення та ефективного функціонуванню такої системи бібліотечного інформаційного обслуговування, яка значною мірою сприятиме вивченню попиту на послуги та інформаційні продукти бібліотек, задоволенню користувачів їхньою якістю. Дослідження цих аспектів діяльності дозволяє бібліотекам підтримувати необхідний організаційний, технологічний, інформаційно-ресурсний та сервісний рівень обслуговування, затребуваний користувачами. Перевірені і напра-

цьовані методики таких досліджень у бібліотекознавстві відображені у нормативних документах, зокрема стандартах ISO та протоколах Асоціації наукових бібліотек США та Канади (ARL), які ще не набули значного поширення і постійного використання в системі бібліотечного управління України.

**Аналіз останніх публікацій.** Підходи щодо оцінки діяльності бібліотек, розробки критеріїв та показників ефективності функціонування та якості бібліотечних послуг вироблялися бібліотекознавцями упродовж значного періоду. Ці питання розглядали відомі вітчизняні і зарубіжні спеціалісти, серед яких – П. те Бокхорст, Р. Брофі, О. Василенко, В. Ключев, Т. Коваль, К. Кук, М. Курілідоу, Р. Полл, П. Романов, Г. Солоіденко, Б. Томпсон, Ф. Хіс, Г. Шамаєва та інші. Аналіз робіт учених засвідчив, що у зарубіжному бібліотекознавстві розвиваються нові підходи, широко використовуються методи, які застосовуються в економічних дослідженнях.

Відбувається процес створення бібліотекознавцями та економістами спеціальних інструментів, які використовують нові методологічні підходи та розробляють спеціальні комп'ютерні програми для оцінювання бібліотечної діяльності з точки зору економічної вигоди, а також з позиції вимірювання рівня задоволеності користувачів. Українські бібліотекознавці зосереджували увагу на підході оцінювання ефективності, в центрі якого знаходиться бібліотека, як система, доводили соціальну ефективність бібліотечної діяльності. Водночас вимірювання впливу бібліотек у контексті міжнародних стандартів залишається не достатньо дослідженим. Таким чином постає необхідність вивчення та аналізу сучасних підходів щодо оцінювання впливу бібліотек як соціального інституту, а також визначення та використання індикаторів ефективності для різних типів бібліотек.

**Мета статті** – ознайомити та проаналізувати методику оцінювання якості та ефективності бібліотечної діяльності LibQUAL, яка використовується Асоціацією наукових бібліотек США та Канади (ARL), порівнянно з міжнародними стандартами ISO.

**Виклад основного матеріалу.** У зарубіжних бібліотекознавчих дослідженнях існують два основні підходи до дослідження ефективності функціонування бібліотеки: підхід, у центрі якого знаходиться бібліотека як система, і підхід, у центрі якого – користувач. При першому підході аналізуються статистичні

показники функціонування бібліотеки (відвідуваність, кількість звернень до ресурсів, проведених заходів та інше). Але за допомогою цих показників неможливо визначити ступінь задоволеності користувачів послугами бібліотеки. Цей недолік відсутній в іншому науковому підході, в центрі якого знаходиться користувач і в якому вся увага зосереджена на оцінці якості обслуговування та ефективності бібліотечної діяльності користувачем. Цю оцінку користувач здійснює за допомогою таких параметрів, як корисність, точність, релевантність, своєчасність, сервісність. Одночасно визначення якості бібліотечних послуг без урахування інших показників функціонування бібліотечної діяльності не може виступати індикатором успіху роботи бібліотеки. У дослідженнях зарубіжних бібліотекознавців, присвячених цій темі, не розроблений єдиний метод розрахунку якості бібліотечних послуг та ефективності функціонування установи [10].

Бібліотекарі, особливо в країнах із високорозвиненою інформаційною інфраструктурою, гостро усвідомлюють, що для утримання користувачів необхідно вивчати їхню думку про бібліотеку, чітко стежити за її репутацією, добре знати сильні і слабкі сторони. Бібліотекам необхідно підтримувати позитивне ставлення до себе з боку громадян, органів влади, потенційних донорів і грантодавців, тому що це допоможе їй зберегти і розширити свій сегмент інформаційного ринку, покращити свій імідж, а отже, і необхідне фінансування.

Широке визнання у багатьох країнах світу одержав метод LibQual, який дозволив бібліотекам:

- ввести в бібліотечну практику високу культуру обслуговування;
- перевести на новий рівень розуміння бібліотечними працівниками інформаційних потреб і запитів користувачів;
- систематично збирати і інтерпретувати відгуки відвідувачів бібліотеки з плином часу;
- забезпечити порівняння показників якості обслуговування та ефективності діяльності бібліотек подібного типу;
- переймати передовий досвід у наданні бібліотечних послуг та запроваджувати кращі бібліотечні інновації [18].

LibQUAL – це метод оцінювання якості обслуговування, пілотний проект Асоціації наукових бібліотек США та Канади, ідея якого запозичена із метода SERVQUAL (від Service Quality). Він є одночасно методологією, програмою та інструментом вимірювання

якості бібліотечної діяльності. Бібліотечний варіант SERVQUAL був розроблений Бр. Томпсоном, Ф. Хісом та К. Куком у 2000 р. та названий LibQUAL. Розробники методу передали протоколи програми ARL для некомерційного використання. LibQUAL є однією з найбільш успішних програм ARL [4].

ARL – неприбуткова організація, яка об'єднує 124 наукові бібліотеки Канади та США, метою якої є популяризація досліджень, навчання та наукового спілкування. Асоціація сприяє відкритому обміну ідеями та досвідом, справедливості, а також проводить адвокацію та громадську політику, що відображає цінності бібліотек, наукових інституцій та вищих навчальних закладів. ARL зміцнює партнерські відносини і стимулює колективні зусилля наукових бібліотек зі створення нових знань і забезпечення постійного і безперешкодного доступу до інформації.

LibQUAL є інструментом, який бібліотеки використовують для дослідження відгуків користувачів про якість обслуговування та послуг, котрі надає бібліотека. Протокол є онлайн-опитуванням, яке допомагає бібліотекам оцінювати та вдосконалювати бібліотечні послуги, змінювати організаційну культуру та пропагувати бібліотеку. Починаючи з 2000 р., більш ніж 1350 бібліотек у 35 країнах брали участь у програмі LibQUAL, включаючи бібліотеки коледжів та університетів, медичні та юридичні бібліотеки. Зростаюче співтовариство учасників анкетування LibQUAL та велика база даних про більш, ніж мільйон завершених досліджень, є значним ресурсом для поліпшення бібліотечних послуг.

Основні цілі програми LibQUAL:

- розвивати культуру обслуговування за високими стандартами якості в наданні бібліотечних послуг;
- допомагати бібліотекам краще зрозуміти уявлення користувачів про якість бібліотечного обслуговування;
- систематично збирати і інтерпретувати відгуки користувачів бібліотеки з плином часу;
- надавати бібліотекам порівняльну інформацію про оцінку ефективності діяльності інших бібліотек;
- поліпшити аналітичні навички співробітників бібліотеки для інтерпретації та обробки даних.

Дослідження LibQUAL складається з концептуальної моделі на основі інструменту SERVQUAL – популярного інструменту для оцінки якості послуг у приватному секторі. Бібліотеки Техаського

університету A&M (TAMU) та інші бібліотеки використовували модифіковані інструменти SERVQUAL упродовж декількох років. ARL, яка представляє найбільші наукові бібліотеки в Північній Америці, співпрацювала з TAMU для розробки, тестування та вдосконалення нового адаптованого інструменту оцінювання якості з врахуванням бібліотечної специфіки – LibQUAL. Після багатьох років аналізу, заснованого на даних, зібраних тисячами користувачів бібліотеки, опитування LibQUAL перетворилося на протокол, що складається з 22 пунктів та коментарів [3].

Основні елементи опитування вимірюють сприйняття користувачем якості обслуговування в трьох напрямках:

1) людський фактор обслуговування (готовність відповісти на запитання, бажання допомогти, ввічливість та люб'язність до користувачів);

2) доступність ресурсів та інформації (зручні часи роботи, якість пошукових засобів, відкритий доступ до фондів, комфортний веб-сайт та ін.);

3) місце розташування та простір бібліотеки (приміщення бібліотеки сприяє навчанню та дослідженням, передбачене місце для групової роботи, зручні меблі і т. д.).

Для кожного елемента користувачі вказують рівень обслуговування, який вважають мінімально задовільним, бажаний рівень обслуговування та рівень обслуговування, що забезпечує бібліотека, на думку користувача. Учасники також мають можливість вибрати п'ять додаткових питань, щоб додати їх до опитування [17].

Анкета LibQUAL формується за п'ятьма основними розбіжностями між існуючим обслуговуванням користувачів у бібліотеках та їхніми очікуваннями. Перша розбіжність – незнання очікувань користувачів, котра відбувається через відмінності між очікуваннями користувачів і уявленням про них бібліотечних фахівців. Друга розбіжність – наслідок встановлення організаціями стандартів якості послуг, що не відображають дійсні вимоги, які пред'являють до них користувачі. Третя розбіжність з'являється при умові, що реально надана послуга істотно відрізняється від необхідної внаслідок нездатності або небажання співробітників бібліотеки виконати її відповідно до встановлених вимог. Четверта розбіжність – обіцянки, дані установою користувачам, не відповідають дійсності. П'ята розбіжність – наслідок перших чотирьох – сприйняття наданої користувачеві послуги не відповідає

його очікуванням. На сприйняття користувачів можуть впливати декілька факторів: вербальне спілкування, минулий досвід, особисті потреби та бібліотека, яка надає послуги. Ця п'ята розбіжність є найважливішою, оскільки показує ступінь розчарування або, навпаки, захоплення, якщо послуга перевершує очікування користувача [4].

У LibQUAL для оцінювання якості обслуговування застосовується 9-бальна Шкала Лайкерта. Поточний протокол складається з 22 основних елементів та блоку, в якому учасники опитування надають відкриті коментарі. Ці коментарі є критично важливими компонентами дослідження, тому що вони складають 40% всього опитування. Учасники залишають коментарі, щоб конкретизувати свої інтереси як користувачів бібліотеки та надати конкретні пропозиції щодо поліпшення якості обслуговування бібліотеки. У протоколі LibQUAL є набір більш ніж зі 100 допоміжних запитань, з яких бібліотеки можуть вибрати 5 додаткових до 22 основних. Ця опція допомагає збирати кількісні дані про специфічні потреби та проблеми кожної конкретної бібліотеки.

Для проведення дослідження респонденти заповнюють анкети на сайті бібліотеки та автоматично передаються на сервер, де відбувається їх обробка та формуються повні звіти. Розроблена система дозволяє автоматично генерувати звіти, складати таблиці та графіки, які дають можливість проводити багатоаспектний аналіз результатів (основний сайт LibQUAL: [www.libqual.org](http://www.libqual.org)).

Асоціація наукових бібліотек постійно надає консультативну допомогу, проводить навчання учасників LibQUAL і видає навчальні посібники. Експерти ARL допомагають бібліотекам пристосовувати анкети до своїх потреб і надають консультації з їх заповнення. ARL організовує зустрічі учасників LibQUAL під час конференцій Американської бібліотечної асоціації та конгресів ІФЛА.

Також методику LibQUAL, окрім бібліотек США, почали застосовувати наукові та публічні бібліотеки Канади, Австралії, Франції, Нової Зеландії, Великобританії, Німеччини, Ірландії, Швейцарії, Нідерландів, Фінляндії, Данії, Швеції, Норвегії, Єгипту, ОАЕ та Південної Африки [4]. LibQUAL як метод оцінки якості обслуговування активно обговорюється на засіданнях Міжнародної федерація бібліотечних асоціацій та закладів (ІФЛА) та Ліги європейських наукових бібліотек (LIBER).

Керівники бібліотек успішно використовували дані опитувань LibQUAL для аналізу недоліків та ефективного розподілу ресурсів.

Переваги використання методу LibQUAL+® для бібліотек-учасників:

- отримання статистики та звітів, які дозволяють оцінити відповідність бібліотечних послуг сподіванням користувачів;
- вивільняти час бібліотечних фахівців на розповсюдження, збір та аналіз даних опитувань;
- оперативно одержувати графічні та табличні результати;
- економити час для аналізу даних анкетування;
- можливість порівнювати ефективність роботи бібліотеки з іншими;
- відвідувати семінари, розроблені спеціально для учасників програми LibQUAL;
- доступ до онлайн-бібліотеки наукових статей LibQUAL;
- одержувати інформацію щодо підвищення якості бібліотечного обслуговування.

Для оцінювання якості та ефективності бібліотечної діяльності в багатьох країнах світу використовуються Міжнародний стандарт ISO 11620 «Інформатизація і документація. Показники ефективності роботи бібліотек». Основна мета цього міжнародного стандарту – це схвалення використання показників функціонування, котрі стосуються якості бібліотечних послуг у бібліотеках, і поширення відомостей про те, як здійснювати вимірювання показників функціонування.

За допомогою цього міжнародного стандарту визначаються вимоги щодо показників функціонування для бібліотек і встановлюється набір показників, які будуть використовуватися в бібліотеках усіх типів. Він також містить рекомендації щодо того, як застосовувати показники функціонування в бібліотеках, де такі показники раніше не використовувалися.

Показники ефективності функціонування бібліотек, описані в ДСТУ ISO 11620:2016 (ISO 11620:2014, IDT) «Показники функціонування бібліотек. Інформація та документація», можуть бути використані в оцінюванні діяльності бібліотек. У цьому процесі якість і ефективність послуг та інших видів діяльності бібліотеки, а також ефективність використання ресурсів бібліотеки оцінюються відповідно до місії, мети та завдань самої бібліотеки.

Показники ефективності повинні бути пов'язані з систематичним плануванням та оцінюванням діяльності бібліотеки. Крім того, процеси вимірювання та оцінювання повинні відбуватися регулярно. Результати мають демонструвати, як бібліотека реалізує свою місію.

Як інструмент планування та оцінки діяльності бібліотеки показники ефективності функціонування мають дві основні мети: полегшення контролю в процесі управління та створення бази даних для взаємодії між співробітниками бібліотеки, фінансовими органами, спільнотою користувачів та з іншими відповідними зацікавленими установами та організаціями [7].

Другорядне завдання полягає в тому, щоб слугувати здійсненню порівняльного аналізу роботи бібліотек та установ, які надають інформаційні послуги.

Бібліотеки використовують широкий спектр загальноприйнятих показників ефективності для визначення якості бібліотечних послуг. Водночас існують та будуть з'являтися нові індикатори ефективності. Важливо продовжувати робити огляд, аналізувати і враховувати ці нові індикатори ефективності, які можуть бути придатні для включення в майбутні версії цього міжнародного стандарту.

Згідно положень стандарту ДСТУ ISO 11620:2016 бібліотеки повинні визначити, які показники функціонування найбільше підходять для конкретної бібліотеки, для збору і аналізу даних та для інтерпретації результатів у стратегію управління розвитком бібліотек. При виборі показників функціонування бібліотеки необхідно врахувати вимоги органів, які фінансують діяльність бібліотек, а також провести дослідження пріоритетів користувачів (платників податків). На нашу думку, перевагу потрібно віддавати саме тим критеріям ефективності, які найбільш вагомими для користувачів бібліотеки. Також потрібно враховувати місію, цілі та завдання бібліотек, а також необхідних даних, що стосуються роботи бібліотеки. Наприклад, оцінка бібліотек, які фінансуються з державного або муніципального бюджету, відбувається в контексті розвитку державної політики. Необхідно, щоб всі зацікавлені сторони погодилися з доречністю показників ефективності функціонування бібліотек, які використовуються.

Стандартом [7] визначені такі групи показників ефективності: ресурси, доступ, інфраструктура, використання, ефективність, потенціал та розвиток.



**Ресурси, доступ, інфраструктура.** Показники, які дозволяють оцінювати адекватність і доступність бібліотечних ресурсів і послуг (наприклад персонал, бібліотечні фонди, місця, призначені для користувача):

– відсоток необхідних друкованих видань у бібліотечному фонді, які користуються попитом у користувачів;

– відсоток відмов у доступі;

– кількість оцифрованих документів у розрахунку на 1000 документів бібліотечного фонду (для оцінки виконання бібліотекою завдання щодо створення документальної спадщини у відкритому доступі в цифровому форматі);

– відсоток власних публікацій установи в інституційному репозитарії;

– середній час доставки документів із книгосховища;

– швидкість міжбібліотечного абонементу;

– відсоток успішних виконань замовлень міжбібліотечного абонементу;

– швидкість виконання довідок;

– відсоток рідкісних матеріалів, доступних через електронні каталоги (індикатор вимірює активність бібліотек у популяризації своїх рідкісних колекцій);

– відсоток оригінальних рідкісних колекцій;

– відсоток рідкісних примірників, які потребують консервації або реставрації, та таких, що пройшли таку обробку;

– відсоток користувачів на душу населення (для оцінки важливості бібліотеки як місця для навчання, зустрічей, а також як навчальний центр);

– години роботи бібліотеки порівняно з попитом (щоб оцінити якою мірою години роботи бібліотеки відповідають потребам користувачів);

– кількість співробітників у розрахунку на душу населення (для оцінки кількості бібліотечних співробітників у розрахунку на 1000 читачів, яким бібліотека надає послуги).

**Використання.** Показники, за допомогою яких вимірюють використання бібліотечних ресурсів і послуг (наприклад книговидача у бібліотеці, програми для завантаження, використання обладнання):

– книговидача в розрахунку на душу населення;

- відсоток фондів, які не використовуються (для оцінки відповідності бібліотечного фонду вимогам читачів);
- кількість одиниць контенту, завантажених у розрахунку на душу населення (для оцінки відсотка знаходження користувачами необхідних матеріалів в електронному ресурсі);
- кількість завантажень відносно до оцифрованих документів (для оцінки кількості оцифрованих документів, які відповідають запитам користувачів);
- кількість відвідувань бібліотеки в розрахунку на душу населення (для оцінки успішності бібліотеки в залученні користувачів до її послуг);
- задоволеність користувачів (для оцінки ступеня задоволення користувачів послугами бібліотеки в цілому або різними послугами бібліотеки);
- готовність до повторних відвідувань бібліотеки (для оцінки ефективності надання довідкових послуг через готовність користувача звернутись до бібліотеки або до віртуальної довідкової служби знову).

**Ефективність.** Показники, за допомогою яких вимірюються ресурси і послуги (наприклад ефективність витрат на бібліотечний обмін, електронний доступ до ресурсів або скачування; час, необхідний для придбання або обробки документів; швидкість отримання правильної відповіді на запитання):

- витрати на обслуговування фонду;
- витрати на придбання та поповнення бібліотечного фонду;
- витрати на завантаження (для оцінки вартості електронних ресурсів відносно кількості завантажень цього ресурсу).

**Індикатори ефективності роботи персоналу:**

- персонал, який обслуговує користувачів у відсотковому співвідношенні до загальної кількості співробітників;
- надання коректних відповідей на запити;
- ефективність праці співробітників в обробці документів;
- ефективність праці співробітників на абонементі та у службі доставки;
- витрати на персонал, який займається каталогізацією;
- витрати в розрахунку на одного користувача (для оцінки вартості послуг бібліотеки, зв'язаних з кількістю користувачів).

**Потенціали і розвиток.** Показники, за допомогою яких вимірюється внесок бібліотеки в нових областях послуг і ресурсів,

а також її здатність отримати достатнє фінансування для розвитку (наприклад, частка витрат на електронні ресурси і відвідування навчальних занять для персоналу):

– відсоток витрат на інформаційне забезпечення, витрачене на електронну колекцію (задня оцінки ступеня використання бібліотеки для створення електронної колекції);

– відсоток співробітників бібліотеки, які надають електронні послуги (дозволяє оцінити, наскільки бібліотека інвестує людські ресурси в забезпечення технічної підтримки електронних послуг);

– відсоток витрат часу співробітників бібліотеки на навчальну підготовку (оцінка відсотка витрат часу співробітників бібліотеки, який виділяється на офіційні заходи з підготовки кадрів задля підвищення кваліфікації персоналу);

– частка участі співробітників у корпоративних партнерствах та проектах (для оцінки співробітництва бібліотеки на місцевому, регіональному, національному та міжнародному рівні, тобто значення бібліотеки та її вплив на бібліотечний світ);

– відсоток бібліотечних коштів, отриманих за допомогою спеціальних грантів або доходу від бібліотечної діяльності (задля оцінювання успішності роботи бібліотеки в отриманні додаткових фінансових ресурсів);

– відсоток інституційних коштів, виділених бібліотечі (для вимірювання важливості бібліотеки і підтримки від фінансової установи, яка утримує бібліотеки).

На нашу думку, для визначення ключових показників ефективності функціонування бібліотеки, в кожній групі показників необхідно проводити внутрішній та зовнішній аналіз діяльності установи. Такий аналіз проводиться з метою виявлення можливостей і оцінки ресурсної забезпеченості бібліотеки, існуючих усередині бібліотеки обмежень і перешкод, потенційних загроз для розвитку, для подальших заходів з удосконалення діяльності, включаючи корегування процедур: нормативів (стандартів), документації, програм навчання та ін. У процесі цієї роботи збирається і структурується інформація про ситуації всередині бібліотеки з інформаційно-аналітичних документів, інформаційних систем, в яких відображаються результати статистичного обліку, опитування, анкетування тощо. Аудит (аналіз діяльності), як правило, зачіпає комплекс взаємозв'язаних напрямів і груп чинників (технологічних, економічних, управлінських та ін.). Як інст-

рументарій використовується система показників, які в сукупності забезпечують повніше уявлення про місце і роль бібліотеки, відповідність її діяльності громадським потребам, науковій діяльності та соціокультурній ефективності. Результати оцінки діяльності і розвитку залежать від вибору показників, тобто від прийнятих бібліотекою пріоритетів [14].

У цьому контексті науковцями Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського були запропоновані показники ефективності, які характеризують інноваційні аспекти бібліотечної діяльності і відносять до групи показників «формування та використання електронних бібліотечно-інформаційних ресурсів», та показники, котрі характеризують соціальну ефективність і відносять до групи показників «бібліотечно-інформаційні послуги» та «користувачі бібліотеки», серед яких є: частка документів цифрової колекції в загальній структурі бібліотечно-інформаційного фонду; частка документів, які не мають друкованого аналогу у фонді бібліотеки; частка завантажених документів зарубіжними користувачами; коефіцієнт звернення користувачів до електронних та друкованих документів; частка виконаних інформаційних запитів закордонних користувачів; коефіцієнт звернення користувачів до електронних та традиційних книжкових виставок [2].

Для запровадження єдиної системи показників вимірювання ефективності функціонування бібліотек необхідно запланувати комплекс додаткових заходів, який буде включати систему контролю, збору та аналізу даних та мотивації співробітників. Система ключових показників ефективності діяльності повинна визначатися відповідно до основних цілей стратегії розвитку бібліотеки і корегуватись, у разі їхніх змін, які можуть бути зумовлені зовнішніми та внутрішніми чинниками (збільшення/зменшення фінансування, технічне переоснащення, професійне зростання співробітників, зміни пріоритетів, технологічного забезпечення інформаційних потреб користувачів).

**Висновки.** Аналіз методів вимірювання ефективності бібліотечної діяльності, які використовують зарубіжні бібліотекознавці та практики засвідчив, що ефективність бібліотечної діяльності оцінюють переважно з позиції користувачів, а не з позиції бібліотечного фахівця; результати оцінювання ефективності інтегруються у перерозподіл ресурсів та процесів для підвищення ефективності і стратегічне планування розвитку бібліотек.

**Новизна.** Вивчення досвіду застосування методики оцінювання якості та ефективності бібліотечної діяльності LibQUAL показав, що ця методика є ефективним інструментом і має такі переваги: регулярно отримувати статистичні звіти, які дозволяють оцінити відповідність бібліотечних послуг очікуванням користувачів; систематично збирати і інтерпретувати відгуки користувачів бібліотеки з плином часу; надавати бібліотекам порівняльну інформацію про оцінку ефективності діяльності інших бібліотек; вивільняти час бібліотечних фахівців на розповсюдження, збір та аналіз даних опитувань; оперативно одержувати графічні та табличні результати; економити час для аналізу даних анкетування; одержувати інформацію щодо підвищення якості бібліотечного обслуговування та інші. Аналіз даних опитувань користувачів дають можливість проводити реінжиніринг виробничих процесів, який розглядається як сукупність технологічних, інноваційних методів і засобів, орієнтованих на кардинальне поліпшення основних показників діяльності бібліотек. Однак, такий підхід до вимірювання якості та ефективності бібліотечної діяльності не дозволяє оцінити соціальний довготривалий вплив бібліотек, методики вимірювання якого запропоновані новим національним стандартом ДСТУ ISO 16439:2016 «Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек. Інформація та документація», прийнятим методом підтвердження відповідно до міжнародного стандарту ISO. Крім того не враховується економічна та організаційна ефективність, процедури вимірювання яких визначені стандартами ДСТУ ISO 11620:2016 «Показники функціонування бібліотек. Інформація та документація» та ДСТУ ISO 2789:2016 «Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика».

**Практичне значення.** Для комплексного вимірювання якості та ефективності функціонування бібліотек необхідно поєднати технологічну методику LibQUAL, запроваджену Асоціацією наукових бібліотек, із методиками вимірювання впливу та ефективності, розробленими для кожного типу бібліотек із урахуванням місії, цілей та завдань бібліотек. Комплексною оцінкою може стати зведений індекс ефективності, який обраховується як середнє арифметичне індексів технологічної, соціальної, та економічної ефективності. Наукові бібліотеки України потребують створення єдиної бази даних, подібної до протоколу LibQUAL, яка буде відображати показники ефективності функціонування бібліотек в інтерактивному режимі

та наглядній формі, дозволить моніторити динаміку ключових показників, оперативно отримувати дані і надавати управлінську інформацію, порівнювати фактичні показники з запланованими, проводити аналіз показників ефективності функціонування і представляти їх користувачам, органам державної влади та відомчого управління, які фінансують діяльність бібліотек.

### Список бібліографічних посилань

1. Білик О., Гудімова Н. Роздуми щодо оцінювання якості роботи бібліотеки. *Бібліотечна планета*. 2011. № 4. С. 28–32.
2. Василенко О. М. Вопросы социальной эффективности библиотечно-информационной деятельности: проблемы формирования сбалансированной системы показателей библиотечной статистики. *Библиотеки национальных академий наук: проблемы функционирования, тенденции развития*. 2012. Вып. 10. С. 116–129.
3. Кук К., Хит Ф., Томпсон Б. Новая культура оценки: предварительный доклад об обзоре качества обслуживания Ассоциации научных библиотек. *66th IFLA Council and General Conference, August*. 13–18, 2000. URL: <https://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/028-129r.pdf>.
4. Линден И. Л. Новый инструмент оценки качества библиотечного обслуживания – SERVQUAL/LibQUAL. *Научные и технические библиотеки*. 2008. № 4. С. 45–54.
5. Мацей О. О. Показники ефективності роботи бібліотек. Система міжнародних стандартів якості у бібліотечному застосуванні. *Бібліотека в освітньому просторі: Інформаційний бюлетень*. 2012. № 14. URL: [http://lib.khnu.km.ua/about\\_library/metodob/Buletен14/buletен14.htm#met](http://lib.khnu.km.ua/about_library/metodob/Buletен14/buletен14.htm#met).
6. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек. Інформація та документація. *Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Information and documentation : ДСТУ ISO 16439:2016 : (ISO 16439:2014, IDT)*. [Чинний від 2016-09-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 82 с.
7. Показники функціонування бібліотек. Інформація та документація. *Library performance indicators. Information and documentation. ДСТУ ISO 11620:2016 : (ISO 11620:2014, IDT)*. [Чинний від 2016-09-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 100 с.
8. Полл Р., Бокхорст П. Измерение качества работы. Москва : Логос, 2001. 152 с.
9. Редькина Н. С. Обзор современных методов оценки качества обслуживания пользователей библиотек. *Библиосфера*. 2016. № 3. С. 65–73.
10. Романов П. С. Комплексный подход к измерению эффективности работы библиотеки (зарубежный опыт). *Библиотековедение*. 2009. № 2. С. 90–96.

11. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2015: (ISO 9001:2015, IDT). [Чинний від 2016-07-01]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 22 с
12. Солоіденко Г. І. Ефективність роботи академічних бібліотек. *Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства = Modern problems of library activity in the conditions of information society*. Матеріали п'ятої міжнар. наук. конф. (Львів, 11–12 вересня 2013 р.), Львівська політехніка. Львів, 2013. С. 154–163.
13. Ткаченко Т. П. Вимірювання ефективності та результативності бібліотечної діяльності. *Молодий вчений*. 2015. № 4. С. 132–135. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2015/4/105.pdf>.
14. Чудинова В. П. Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт : научно-практическое пособие, Москва : Литера, 2011. 254 с.
15. Шемаєва Г. В. Вимірювання якості діяльності бібліотек вnz: зарубіжний досвід. *Вимірювання в бібліотеках: оцінка ефективності та якості роботи*. Матеріали інтернет-конференції (Харків, 6–10 червня 2017 р.). URL: [http://openarchive.nure.ua/bitstream/document/3743/3/KhDAK\\_Shemaieva\\_HV.pdf](http://openarchive.nure.ua/bitstream/document/3743/3/KhDAK_Shemaieva_HV.pdf).
16. Яковенко О. Г. Вплив бібліотек і бібліотечних сервісів на суспільство: аспекти стандартизації. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2018. № 4. С. 29–35.
17. Thompson, B., Kyrrillidou, M., Cook, C. Does using item sampling methods in library service quality assessment compromise data integrity?: A LibQUAL+® Lite study. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries. Proceedings of the 2nd International Conference*. (Chania, May 2010). URL: [http://libqual.org/documents/LibQual/publications/lq\\_gr\\_2.pdf](http://libqual.org/documents/LibQual/publications/lq_gr_2.pdf).
18. Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. How many dimensions does it take to measure users' perceptions of libraries? A «LibQUAL+» study. *portal: Libraries and the Academy*. 2001. Vol. 1. N 2. P. 129–138. URL: <https://www.libqual.org/documents/admin/Howmanydimensions.pdf>.

## References

1. Bilyk, O., & Hudimova, N. (2011). Rozdumy shchodo otsiniuvannia yakosti roboty biblioteki [Reflections on the evaluation of library work quality]. *Bibliotekna Planeta*, 4, 28-32. [In Ukrainian].
2. Vasilenko, O. M. (2012). Voprosy sotcialnoi effektivnosti bibliotekno-informatcionnoi deiatelnosti: problemy formirovaniia sbalansirovannoi sistemy pokazatelei biblioteknoi statistiki [Issues of social efficiency of library and information activities: problems of forming a balanced system of library statistics indicators]. *Biblioteki natsionalnykh akademii nauk: problemy funkcionirovaniia, tendentsii – Libraries of National Academies of Sciences: problems of functioning, tendencies of development*, 10, 116-129. [In Russian].

3. Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2000). *August 13-18 Novaia kultura otcenki: predvaritelnyi doklad ob obzore kachestva obsluzhivaniia Assotciatii nauchnykh bibliotek* [A new evaluation culture: a preliminary report on the quality of service of the Association of Scientific Libraries]. 66-th *IFLA Council and General Conference*. Retrieved from <https://archive.ifa.org/IV/ifla66/papers/028-129r.pdf>. [In Russian].
4. Linden, I. L. (2008). *Novyi instrument otcenki kachestva bibliotechnogo obsluzhivaniia – SERVQUAL / LibQUAL* [A new library service quality assessment tool – SERVQUAL / LibQUAL]. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki*, 4, 45-54. [In Russian].
5. Matsei, O. O. (2012). *Pokaznyky efektyvnosti roboty bibliotek. Systema mizhnarodnykh standartiv yakosti u bibliotechnomu zastosuvanni* [Performance indicators of libraries. The system of international quality standards in library application]. *Biblioteka v osvithnomu prostori*, 14. Retrieved from [http://lib.khnu.km.ua/about\\_library/metodob/Buletyn14/buletyn14.htm#met](http://lib.khnu.km.ua/about_library/metodob/Buletyn14/buletyn14.htm#met). [In Ukrainian].
6. (2016). *Metody ta protsedury otsiniuvannia vplyvu bibliotek. Informatsiia ta dokumentatsiia* [Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Information and documentation]: DSTU ISO 16439:2016 (ISO 16439:2014, IDT). From 1-st September 2016. Kyiv, Ukraine: DP "UkrNDNTs". [In Ukrainian].
7. (2016). *Pokaznyky funktsionuvannia bibliotek. Informatsiia ta dokumentatsiia* [Library performance indicators. Information and documentation]: DSTU ISO 11620:2016 (ISO 11620:2014, IDT). From 1-st September 2016. Kyiv, Ukraine: DP "UkrNDNTs" [In Ukrainian].
8. Poll, R., & Bokkhorst, P. (2001). *Izmerenie kachestva raboty* [Measurement of work quality]. Moscow, Russia: Logos. [In Russian].
9. Redkina, N. S. (2016). *Obzor sovremennykh metodov otcenki kachestva obsluzhivaniia polzovatelei bibliotek* [Review of modern methods for assessing the quality of library user service]. *Bibliosfera*, 3, 65-73. [In Russian].
10. Romanov, P. S. (2009). *Kompleksnyi podkhod k izmereniiu efektyvnosti raboty biblioteki (zarubezhnyi opyt)* [An integrated approach to measuring library performance (international experience)]. *Bibliotekovedenie*, 2, 90-96. [In Russian].
11. (2016). *Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy* [Quality Management Systems. Requirements]: DSTU ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). *From 1st July 2016*. Kyiv, Ukraine: DP "UkrNDNTs" [In Ukrainian].
12. Soloidenko, H. I. (2013, September). *Efektyvnist roboty akademichnykh bibliotek* [The effectiveness of academic libraries]. In *Modern problems of library activity in the conditions of information society. Proceedings of the International Scientific Conference* (pp. 154-163), Lviv Polytechnic National University. Lviv, Ukraine. [In Ukrainian].
13. Tkachenko, T. P. (2015). *Vymiriuvannia efektyvnosti ta rezultatyvnosti bibliotechnoi diialnosti* [Measurement of efficiency and effectiveness of library



activities]. *Molodyi Vchenyi*, 4, 132-135. Retrieved from <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2015/4/105.pdf>. [In Ukrainian].

14. Chudinova, V. P. (2011). Izmerenie tcennosti i kriterii effektivnosti deiatelnosti bibliotek: zarubezhnyi opyt [Measuring values and criteria for the effectiveness of library activities: international experience]. Moscow, Russia: Litera. [In Russian].

15. Shemaieva, H. V. (2017, June). Vymiriuvannia yakosti diialnosti bibliotek vnz: zarubizhnyi dosvid [Measuring the quality of university libraries: foreign experience]. In *Vymiriuvannia v bibliotekakh: otsinka efektyvnosti ta yakosti roboty. Proceedings of the Internet Conference*. Kharkiv, Ukraine. Retrieved from [http://openarchive.nure.ua/bitstream/document/3743/3/KhDAK\\_Shemaieva\\_HV.pdf](http://openarchive.nure.ua/bitstream/document/3743/3/KhDAK_Shemaieva_HV.pdf). [In Ukrainian].

16. Yakovenko, O. H. (2018). Vplyv bibliotek i biblioteknykh servisiv na suspilstvo: aspekty standartyzatsii [Influence of libraries and library services on society: aspects of standardization]. *Bibliotekoznavstvo. Dokumentoznavstvo. Informolohiia – Library Science. Record Studies. Informology*, 4, 29-35. [In Ukrainian].

17. Thompson, B., Kyrillidou, M., & Cook C. (2010, May). Does using item sampling methods in library service quality assessment compromise data integrity?: A LibQUAL+® Lite study. In *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries. Proceedings of the 2nd International Conference*. Chania, Greece. Retrieved from [http://libqual.org/documents/LibQual/publications/lq\\_gr\\_2.pdf](http://libqual.org/documents/LibQual/publications/lq_gr_2.pdf). [In English].

18. Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. (2001). How many dimensions does it take to measure users' perceptions of libraries?: A "LibQUAL+" study. *portal: Libraries and the Academy*, 1(2), 129-138. Retrieved from <https://www.libqual.org/documents/admin/Howmanydimensions.pdf>. [In English].

### **Anna Venidyktova,**

Junior Research Associate,  
V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine  
3, Holosiivskyi ave., Kyiv, 03039, Ukraine  
e-mail: [venidyktova@nbuv.gov.ua](mailto:venidyktova@nbuv.gov.ua)  
tel.: +38(097)732-17-63  
ORCID ID 0000-0003-1797-7638

### **Methods for determining the quality and efficiency of libraries functioning in the context of ISO and Arl Normative Documents**

The article deals with the study of methods for measuring the quality and performance of libraries that are being developed and implemented by the Association of Research Libraries of the USA and Canada (ARL) and the methods of measuring the effectiveness offered by international ISO standards. The paper focuses on the method of measuring the quality and efficiency of

LibQual, which has received widespread recognition in many countries around the world. The indicators of efficiency of library activities offered by ISO international standards are analyzed.

The aim of this study is to introduce and analyze the methodology for evaluating the quality and effectiveness of Library Activity LibQUAL, which is used by the Association of Scientific Libraries of the United States and Canada (ARL), in comparison with international ISO standards.

The study of the experience of applying the LibQUAL methodology for assessing the quality and performance of libraries, which introduced ARLs for 124 research libraries in Canada and the United States, shows that this technique is an effective tool and has several benefits. The analysis of survey data allows us to assess the relevance of library services to users' expectations and to reengineering production processes to radically improve the key performance indicators of libraries.

The analysis of the LibQUAL method showed that this method does not allow to assess the social long-term impact of libraries, the methods of measurement of which are proposed by the new international standard DSTU ISO 16439: 2016 «Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Information and documentation». The economic and organizational effectiveness is not taken into account, the measurement procedures of which are described by the standard DSTU ISO 11620: 2016 «Library performance indicators. Information and documentation» and DSTU ISO 2789: 2016 «Information and documentation. International Library Statistics».

The study proposes to combine LibQUAL technology with the methods of assessing the impact and effectiveness of libraries described by international ISO standards in order to comprehensively measure the quality and efficiency of libraries.

*Keywords:* Association of Research Libraries (ARL), LibQUAL method, international ISO standards, quality of service, library performance indicators, assessing the impact of libraries, social efficiency.