

ЯКІСНІ БІБЛІОТЕЧНІ ПОСЛУГИ – ЗАПОРУКА ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК



Тамара Вилегжаніна,
генеральний директор
Національної бібліотеки України
імені Ярослава Мудрого,
заслужений працівник культури України

КАБІНЕТ Міністрів України 6 лютого 2019 р. ухвалив постанову № 72 «Про затвердження Державних соціальних нормативів забезпечення населення публічними бібліотеками в Україні» (див. с. 41). Незважаючи на те, що цей нормативно-правовий акт прийнятий, на наш погляд, із запізненням на декілька років, він не дозволить безпідставно «оптимізувати» (читай знищити) публічні бібліотеки.

Хочу дещо пояснити. Чому із запізненням? А тому, що проект соціальних нормативів був представлений бібліотечній спільноті ще в травні 2015 р. під час проведення Всеукраїнської науково-практичної конференції «Бібліотека і книга в контексті часу». І саме тоді Національній парламентській бібліотеці України (так на той час називалася Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого) було доручено провести загальноукраїнське обговорення, підготувати документ і передати його до Міністерства культури України.

За чотири роки, що минули відтоді, в галузі культури відбулося багато змін, які безпосередньо вплинули й на публічні бібліотеки. Під час проведення адміністративно-територіальної реформи – створення об'єднаних територіальних громад (ОТГ) – з бібліотечної мапи почали зникати бібліотеки (за 2015–2017 рр. закрито 680 закладів), у деяких регіонах відбулися переведення працівників на роботу з неповною зайнятістю, скорочення кадрів. Статистичні дані свідчать, що на кінець січня 2019 р. в Україні створено 876 ОТГ, однак ще залишається багато регіонів, де реформу не проведено. Тож попереду багато роботи з реформування мережі публічних бібліотек, спроможних надавати якісні послуги населенню об'єднаних громад.

Необхідно визначити, що реформи відбуваються в усіх країнах світу, наприклад, у Великій Британії у 2018 р. закрили 130 публічних бібліотек. Але водночас у бібліотечну сферу було залучено 3 000 нових волонтерів, які безкоштовно надають певні бібліотечні послуги. Це теж складова стратегії реформування: починаючи з 2010 р. у Сполученому Королівстві простежується тенденція до зменшення кількості бібліотечних філій і оплачуваного персоналу, оскільки, приміром, тільки за останній рік видатки місцевих органів влади на бібліотеки скоротилися на 30 млн фунтів стерлінгів (38 млн доларів).

Але повернімося до довгоочікуваних вітчизняних Державних соціальних нормативів забезпечення населення публічними бібліотеками в Україні, пов'язавши їх із послугами, які ці бібліотеки повинні надавати громадянам. Якщо уважно прочитати кожний пункт цього документа, то можна побачити можливості для запобігання скороченню і мережі, і штатів. У Державних соціальних нормативах затверджено кількість робочих годин на тиждень для публічних бібліотек (40 годин) і для бібліотечних пунктів (16 годин); передбачено організацію в публічних бібліотеках пунктів доступу населення до Інтернету і мінімальну кількість комп'ютерів у них тощо. Скористайтеся цим документом, зіставляючи його з Концепцією реформування системи забезпечення населення культурними послугами, що була схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 23 січня 2019 р. № 27-р.¹ У цілому Концепція є цікавим документом, оскільки висвітлює проблеми в галузі культури, котрі, починаючи з 90-х років минулого століття, потребують розв'язання. Наведені в ній показники зниження кількості публічних бібліотек вражають і спричиняють сумні роздуми: 1991 р. – 25,3 тис. од.; 2000-й – 20,7 тис. од.; 2010-й – 19,5 тис. од.; 2013-й – 19,1 тис. од.; 2017-й – 16,8 тис. од.²

Метою Концепції є «визначення основних шляхів і способів створення умов для збільшення кількості, підвищення якості та доступності культурних послуг, розвитку людського капіталу України через стимулювання створення та споживання культурних послуг». На наш погляд, усім працівникам культури, в т. ч. бібліотекарям, треба визначити конкретні культурні послуги, які вони надаватимуть населенню.

Крім новоприйнятих нормативно-правових актів, є чинним наказ Міністерства культури України від 15.10.2013 № 983 «Про затвердження Державного стандарту надання безоплатних послуг клубними та бібліотечними закладами культури державної та комунальної форм власності». Тобто нормативна база для визначення культурних послуг існує. Якщо залучити державні стандарти, то публічні бібліотеки будуть озброєні і зможуть упевнено виконувати роботу щодо надання культурних послуг. Але не все так просто.

Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості», на яке покладено функ-

¹ URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/27-2019-%D1%80#n10>

² Без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях.



ції національного органу стандартизації України, своїм наказом від 22.08.2016 № 244 прийняло методом підтвердження національні стандарти, що гармонізовані з міжнародними: ДСТУ ISO 11620:2016 (ISO 11620:2014, IDT) «Інформація та документація. Показники функціонування бібліотек»; ДСТУ ISO 16439:2016 (ISO 16439:2014, IDT) «Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек».

Відповідно до Закону України «Про стандартизацію» застосування національних стандартів є добровільним. Що це означає? Для прийнятих методом підтвердження нормативних документів передбачено лише оприлюднення підтверджувального повідомлення в інформаційному покажчику і не передбачено перекладу або офіційного видання нормативного документа (у перекладі подано тільки титульний аркуш). Тобто нормативний документ (європейський або міжнародний) подають у незмінному вигляді мовою оригіналу. Офіційна копія надається національним органом стандартизації за плату. Міжнародні стандарти ISO та їх національні версії (ДСТУ ISO), що прийняті методом підтвердження, розповсюджуються за рекомендованими цінами ISO відповідно до Політики розповсюдження публікацій ISO та захисту авторського права ISO – ISO POCOSA 2012. Ціни на ці стандарти визначаються у швейцарських франках та розраховуються в національній валюті (гривні) за курсом Національного банку України на дату виставлення рахунку. На наш погляд, застосування національних стандартів не може бути добровільним, а проблема забезпечення бібліотек стандартами повинна вирішуватися на державному рівні.

Для того щоб поліпшити якість послуг бібліотеки, треба зосередити увагу на розв'язанні проблем удосконалення діяльності закладу в цілому. І шлях до цього лежить через підвищення якості управління. Дійсно, якщо ви не можете щось оцінити – ви не можете цим управляти. А всім, що оцінено, можна управляти. Тобто якістю можна управляти, а для цього потрібно дотримуватися послідовності дій: що хочемо зробити (планування якості); що вже робимо (контроль якості); як можемо виправити те, що вже зроблено (підвищення якості).

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

Основними критеріями якості послуг є:

1) відповідність вимогам економічної ефективності (існують проблеми при організації роботи і наданні послуг у бібліотеках у межах виділеного бюджету і ресурсів);

2) активна участь бібліотеки в соціальному і культурному житті громади;

3) навчальна роль бібліотеки (суттєві зміни в засобах надання інформаційних ресурсів пов'язані з труднощами їх пошуку, тому в бібліотеках з'явилася нова функція – навчання інформаційної грамотності);

4) компетентність персоналу (у мінливому світі інформації якість послуг, які надає бібліотека, більш

ніж раніше залежить від бібліотечних фахівців, їх професійної компетенції);

5) політика бібліотеки щодо залучення нових користувачів, у т. ч. віддалених.

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

– відкритість і доступність інформації щодо бібліотечного закладу;

– комфортність умов надання послуг і доступність їх отримання, у т. ч. електронних сервісів бібліотеки;

– вартість додаткових послуг бібліотеки;

– зручність розташування і розклад роботи;

– доброзичливість, ввічливість, компетентність працівників;

– рівень інформування щодо нових надходжень;

– задоволення якістю отриманих послуг;

– час очікування при отриманні послуг.

Ключове посилення системи оцінювання – це **з'ясування суспільної думки**, встановлення діалогу між бібліотекою і користувачем. Зрештою керівництву закладу необхідно визначити, наскільки діяльність бібліотеки результативна, ефективна і стійка/стабільна.

Бібліотеки як організації, що надають послуги у сфері культури, забезпечують відкритість і доступність інформації щодо своєї діяльності: публікують анонси соціокультурних заходів на своїх офіційних сайтах; висвітлюють заходи в соціальних мережах і запрошують на них відвідувачів, розсилають повідомлення про ці заходи і свою поточну діяльність у ЗМІ.

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

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

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

– збирання ідей і пропозицій від користувачів за допомогою розміщених на території бібліотеки стилізованих поштових скриньок;

– періодичне відстеження експрес-запитів користувачів із застосуванням мобільних фліпчартів (демонстраційних дощок);

– спілкування з користувачами електронною поштою, через онлайнів консультації і на акаунтах бібліотеки в соціальних мережах;

– конкретні соціологічні дослідження;

– спостереження (наприклад, співробітників бібліотеки за поведінкою її відвідувачів і потім внесення змін у розміщення фонду, оновлення інтер'єру тощо);

– моніторинг відгуків про бібліотеку у відкритих незалежних інтернет-ресурсах.



«Роботи багато, і коли все встигнути?» – питаєте ви. Вихід один: треба змінювати професійні підходи і навіть професійний менталітет. Не встигаємо самі – потрібно залучати громадськість та волонтерів.

Повернімося до досвіду Великої Британії, де стали нормою філії бібліотек, якими управляє місцева громада, тобто волонтери. Щорічні дослідження британських бібліотек Інститутом державних фінансів і бухгалтерського обліку (CIPFA) показують, що за останні роки до бібліотечного обслуговування приєдналися тисячі волонтерів: якщо у 2014–2015 рр. таких людей було 41,4 тис., то у 2017–2018 рр. їх кількість сягнула 51,4 тис. (<https://www.theguardian.com/books/2018/dec/07/nearly-130-public-libraries-closed-across-britain-in-the-last-year>).

Для бібліотек, які займаються обслуговуванням користувачів шляхом надання різного роду послуг – бібліотечних, інформаційних, консультаційних, бібліографічних, аналітичних, організаційних тощо, важливо розуміти їхню природу і сутність, урахувавши специфіку управління і маркетингу. При цьому треба брати до уваги, що послугу неможливо оцінити до її отримання. Це зумовлює особливість послуги і аналіз її якості, що визначаються вимогами користувачів та рівнем їх задоволення.

Щоб розвиватися і бути потрібними громаді, публічні бібліотеки мають змінитися і надавати свої послуги якісніше. Необхідно змінювати свідомість бібліотекарів, менеджмент публічних бібліотек і знову й знову інвестувати в них, аби вони стали справжніми соціокультурними центрами громад.