

ВИМІРЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ БІБЛІОТЕЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Ткаченко Т.П.

Харківська академія культури

В статті розглянуто систему показників для вимірювання ефективності та результативності бібліотечної діяльності, яка поєднує показники результативності процесу, показники ефективності процесу, показники якості реалізації процесу. Обґрунтовується, що для оцінки якості бібліотечної діяльності важливе значення має вимірювання технологічно-інформаційних процесів, оцінювання функціонально-змістовної діяльності, проведення аналізу кадрово-професійного складу бібліотеки, розробка відповідної нормативно-правової документації. Наголошується, що тільки постійний контроль та реєстрація результатів оцінки надасть можливість досягти цілей в області якості на всіх рівнях управління як у конкретних структурних підрозділах бібліотеки так й у бібліотеці в цілому, що й відповідатиме вимогам стандарту серії ISO версії 9001.

Ключові слова: бібліотека, система менеджменту якості, ефективність, результативність, показники якості.

Постановка проблеми. Бібліотека як соціокомунікаційна структура активно впроваджує сучасні інформаційні технології, створює на їх базі електронні інформаційні ресурси, організує доступ для користувачів в мережевому просторі, розгортає корпоративну діяльність, встановлює комунікаційні зв'язки та взаємозв'язки з різними суб'єктами соціальної комунікації. Разом з тим слід зауважити, що досягнення бібліотек у напрямі їх розвитку як соціально-комунікаційної структури, пов'язані в більшій мірі із набуттям кількісних характеристик і не досягають бажаної якості. В Україні бібліотеки тільки розпочинають роботу стосовно впровадження системи менеджменту якості. Тому існує об'єктивна потреба подальших досліджень щодо визначення механізмів оцінки результативності та ефективності бібліотечної діяльності в період розробки, впровадження та функціонування системи менеджменту якості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Огляд наукової літератури з тематики дослідження засвідчує, що роль і значення бібліотеки як соціально-комунікаційної структури залежить не тільки від наявності тих чи інших каналів, але в значній мірі від якості виконання усіх видів бібліотечної діяльності. На це звертають увагу українські дослідники: В. Ю. Вахнован, В. М. Горовий, І. О. Давидова та багато інших [2-4]. Автори обґрунтовують політику розвитку якості бібліотечної діяльності як потужний важіль, за допомогою якого бібліотеки можуть інтегруватися до світового ринку інформаційних ресурсів і послуг з конкурентоспроможними інформаційними продуктами і пропозиціями.

Проблема вимірювання ефективності та результативності бібліотечної діяльності в період впровадження системи менеджменту якості в бібліотеках, останнім часом активно розглядається у публікаціях зарубіжних дослідників, зокрема: Ю. А. Ахмадовой, П. Бокхорста, П. Брофі, Ю. Н. Дрешер, К. Еббот, Л. О. Дубровіної, Р. І. Полла, І. Т. Хансена, та інших. Слід відзначити внесок і провідних українських науковців В. О. Ільганаєвої, О. О. Ісаєнко, М. С. Слободяника, Г. В. Швецової-Водки у вирішенні проблеми застосування менеджменту якості в бібліотеках.

Проте, віддаючи належне напрацюванням вітчизняних і зарубіжних дослідників, слід зазначити, що важливі питання у цій сфері залишаються не вирішеними. Про це свідчить і те, що тільки деякі українські бібліотеки впроваджують систему менеджменту якості в свою діяльність.

Невирішена частина загальної проблеми. Незважаючи на суттєві надбання в питаннях дослідження

процесів розробки, впровадження та удосконалення системи менеджменту якості бібліотеки, доказова база, яка б свідчила про ефективність та результативність її функціонування відсутня.

Подальшого наукового розвитку потребують і питання щодо визначення сутності механізмів оцінки результативності та ефективності бібліотечної діяльності в період розробки, впровадження та функціонування системи менеджменту якості бібліотеки.

Таким чином, проблема оцінки результативності та ефективності бібліотечної діяльності в період розробки, впровадження та функціонування системи менеджменту якості бібліотеки, набуває першочергового вирішення.

Метою дослідження є аналіз основних показників для вимірювання якості бібліотечної діяльності та дослідження їх спроможності довести результативність та ефективність функціонування системи менеджменту якості.

Виклад основного матеріалу. Слід зауважити, що проблеми якості бібліотечної діяльності завжди були актуальними. Сплеск уваги до проблем якості бібліотечної діяльності відзначають в 60-і роки, коли набули розвитку концепції, спрямовані на підвищення ефективності внутрішніх видів бібліотечної діяльності. В 70-80-і роки зміст концепцій зміщується на зовнішній аспект роботи бібліотек та полягає в обґрунтуванні підвищення якості продуктів та послуг на основі застосування кількісних показників [9]. Найчастіше їх вирішення ґрунтувалося на вивченні інформаційних потреб користувачів, їх професійних та досугових інтересів. У 90-х роках ХХ ст. у Великій Британії була розроблена модель для оцінки ефективності, встановлено загальну схему показників ефективності для вузівських бібліотек, було представлено систему факторів, які впливають на ефективність діяльності бібліотеки, такі як: інтеграція (рівень інтеграції між місією, довгостроковими і короткостроковими цілями закладу і бібліотеки), задоволеність користувачів, продуктивність, ефективність (вихід по відношенню до витрачених ресурсів), економіка (вартість з розрахунку на одного студента) [1]. Робота над показниками ефективності велась по всьому світу під егідою міжнародної федерації бібліотечних асоціацій і закладів та Міжнародної організації із стандартизації. Результатом цієї роботи стало опублікування Міжнародного стандарту 11620 (ISO, 1999) з показниками, за якими було досягнуто міжнародну згоду.

В сучасних умовах формування та розвитку соціально-комунікаційного простору, увага акцентується на підвищенні якості бібліотечної діяльності у

напрямі забезпечення умов спільної творчої діяльності бібліотекарів з користувачами у віртуальному просторі; запровадження різних форм співробітництва між бібліотеками різних типів і видів та бібліотек з іншими структурами суспільства [4].

На якість виконання бібліотечних процесів впливає: кваліфікація бібліотечного працівника та його комунікаційна культура відносно до користувачів, ступінь задоволення користувача бібліотечним обслуговуванням, зокрема: повнота і точність виконання читацьких замовлень; оперативність обслуговування користувачів бібліотеки; надання традиційних й додаткових послуг; створення комфортного інформаційно-комунікаційного середовища; розширення комунікацій з користувачами за допомогою соціальних мереж, бібліотечних блогів, інтерактивних дошок тощо.

Комунікативна ефективність безперечно досягається за умови якості бібліотечно-інформаційних ресурсів та послуг, комфортності доступу до них. Крім того, якість виконання соціально-комунікативних функцій залежить від ефективності контактів бібліотеки з іншими суб'єктами комунікації, їх інтенсивності, ступеню доступності комунікаційних засобів, рівня компетентності персоналу бібліотек, включення бібліотечної установи до комунікаційної мережі тощо. На цьому наголошують українські фахівці [2; 4].

В сучасних концепціях менеджменту якості в бібліотеках виокремилось два основних підходи до вимірювання якості їх роботи. Один із них базується на вивченні та аналізі інформаційних потреб користувачів бібліотеки, який одержав розвитку в бібліотекознавчих дослідженнях [6]. Без зворотного зв'язку неможливо оцінити послуги, які надаються бібліотекою. Опитування користувачів бібліотеки, анкетування та аналіз задоволеності користувачів та персоналу бібліотеки надаваними послугами дає можливість їх постійно удосконалювати та впроваджувати нові.

Прихильники іншого підходу зосереджують увагу на розробці методів оцінки якості виконання бібліотечних процесів [1; 9]. Специфіка сучасної бібліотечної діяльності, що спрямована на розвиток соціально-комунікаційної діяльності, полягає в багатofункціональності, сукупності технологічних, організаційних, семантичних, комунікаційних та інших процесів [3]. Тому, для вимірювання ефективності й якості бібліотечної діяльності необхідним є комплексний підхід. З одного боку, успіх бібліотечного розвитку визначають фактори, пов'язані із унікальністю бібліотеки, знанням потреб своїх користувачів, тісною взаємодією з ними. З іншого – на перше місце виступає якість виконання кожного бібліотечного процесу як умови ефективної комунікаційної взаємодії бібліотечного фахівця і користувача бібліотеки. Орієнтація на інтереси користувача є одним з основних принципів системи менеджменту якості і означає, що у бібліотеці значна роль повинна приділятися отриманню достовірної інформації про реальні потреби її користувачів. Одержання розширеної інформації про потреби та запити користувачів та ступень їх задоволення діяльністю бібліотеки стають провідним напрямком досліджень у структурних підрозділах бібліотеки при впровадженні системи менеджменту якості в роботу бібліотеки [2]. Вивчення основних категорій користувачів бібліотеки, їх інтересів, потреб, мотивацій їх запитів значною мірою обумовлюють організацію обслуговування, комплектування фондів, бібліотечний менеджмент.

Важливе значення має визначення основних показників для оцінки якості:

- технологічно-інформаційних процесів, орієнтованих на формування інформаційно-ресурсної бази бібліотек та систему бібліотечного обслуговування користувачів на засадах поєднання традиційних та новітніх форм, методів, каналів комунікації;

- функціонально-змістовної діяльності, пов'язаної із розширенням змістовного діапазону бібліотеки як інформаційного, соціокультурного центру; включенням її, в якості інформаційно-комунікаційної компоненти, в найбільш значимі сфери суспільної діяльності;

- кадрово-професійного складу бібліотеки, від якого залежить стан бібліотечної установи: чи здатна бібліотека за рахунок внутрішньої діяльності протистояти зовнішнім погрозам, а також визначити, чи перешкоджають внутрішні слабкості використанню зовнішніх можливостей;

- нормативно-правової документації, на основі якої закріплюються вимоги до усіх видів та процесів бібліотечної діяльності.

Аналіз наукових публікацій з проблем впровадження системи менеджменту якості в бібліотеках дозволяє зробити висновок, що підвищення ефективності та результативності бібліотечної діяльності можна проводити за наступними напрямками:

- за рахунок додаткового залучення в бібліотеку користувачів;

- за рахунок додаткових інформаційних ресурсів;

- за рахунок збільшення репертуару послуг;

- в процесі удосконалення управління бібліотечною діяльністю.

Вимірювання результативності функціонування системи менеджменту якості залежить від застосування групи показників, які дозволяють оцінювати загальну картину діяльності бібліотеки, якість виконання усіх процесів і операцій. Тобто, велике значення для бібліотеки має управління усією діяльністю як процесом, що сприятиме підвищенню результативності та ефективності усіх напрямів діяльності бібліотеки.

В зарубіжному досвіді використовують значну кількість методів вимірювання ефективності бібліотечного обслуговування, що взяті з декількох областей знань: маркетингу, соціології, лінійного програмування, регресійного та статистичного аналізу, економіки, системи загального управління якістю. Різноманіття варіантів оцінювання якості бібліотечної діяльності, як сукупності процесів, розподіляють на дві групи: технологічні та економічні [10]. Використання економічних методів дозволяє вимірювати економічну ефективність бібліотечного обслуговування, яка виражається, з точки зору економічної теорії та маркетингу, у відношенні одержаних доходів до витрачених ресурсів. Разом з тим, зарубіжні фахівці звертають увагу на те, що бібліотека не повинна обмежуватися лише усвідомленням того, що вона надає економічно ефективні послуги. Вона має піклуватися насамперед про те, щоб надані послуги приносили якнайбільше користі користувачам [9].

Застосування технологічних методів пов'язується із використанням декількох груп показників [7]. До першої групи віднесено показники доступності й комфортності, що характеризують умови надання послуг. Другу групу склали показники, пов'язані з інформаційним забезпеченням користувачів бібліотеки та якістю бібліотечно-інформаційних ресурсів. До третьої групи ввійшли професійні показники, що характеризують кадрову складову бібліотеки. До четвертої групи фахівці віднесли «претензійні» показники, які пов'язані з оцінкою відповідності очікувань користувачів та ступенем ефективності

їх бібліотечного обслуговування [9]. Поєднання показників дозволяє виявляти проблемні зони в обслуговуванні користувачів та конкретизувати стратегію і тактику подальшого зростання ефективності бібліотечного обслуговування користувачів.

Слід зауважити, що єдність економічних та технологічних методів спрямовано на вимірювання ефективності та результативності бібліотечної діяльності в цілому, кінцевим результатом якої є обслуговування користувачів.

Важливим є визначення комплексу показників вимірювання якості бібліотечних процесів відповідно до стандарту серії ISO версії 9001 [2]. Серед них першу групу складають показники результативності процесу, які передбачають проведення ретельного аналізу виконання кожного процесу. На основі показників результативності встановлюється: об'єм робіт, перелік виконуваних операцій, строки виконання тощо. Тобто, ці показники є основними у діяльності бібліотеки. Для оцінювання кожного процесу в обов'язковому порядку встановлюються критерії вимірювання. Відповідно до міжнародних стандартів й бібліотечного досвіду, значення показників якості має рівнятися 100% або 0 (виконання плану за об'ємом, переліком виконуваних робіт – 100%, кількість невиконаних строків – 0). На основі застосування цих критеріїв визначається результативність процесів. Наприклад, критеріями визначення результативності процесів відділу комплектування, можуть бути: % отриманих документів від замовлених, широта діапазону придбаних документів, % задоволених відмов тощо.

До другої групи слід віднести показники ефективності процесу, застосування яких дозволяє характеризувати якість процесу, рівень його організації, технічне оснащення, трудовитрати на реалізацію виробничих функцій. При цьому, визначається об'єм оброблених документів на одного працівника, кількість користувачів на одного працівника, кількість фонду на одного працівника, зниження трудомісткості за рахунок впровадження інновацій, зниження матеріаломісткості. При визначенні ефективності процесу визначається і його економічний ефект.

Третя група – показники якості реалізації процесу. Їх застосування дозволяє визначити якість

виконаних робіт конкретним персоналом; встановити кількість помилок при виконанні конкретної операції або процесу в цілому; обґрунтувати витрати на подолання виявлених недоліків.

Якщо показники виконання процесів постійно вимірюються, а результати реєструються, дуже легко ставити цілі в області якості на всіх рівнях управління у всіх підрозділах бібліотеки, що й відповідатиме вимогам стандарту серії ISO версії 9001 [2, п. 5.4.1].

Також слід зазначити, що у кожному структурному підрозділі бібліотеки визначаються конкретні показники для характеристики конкретних процесів або частини процесу, оскільки деякі бібліотечні процеси виконують декілька відділів бібліотеки чи підрозділів. Інтеграція показників дозволяє отримати цілі в області якості для відповідального за процес у цілому.

Висновки і пропозиції. Таким чином, на підставі проведеного дослідження ми прийшли до висновку:

1. існуючий комплекс показників для вимірювання ефективності та результативності функціонування системи менеджменту якості бібліотеки не повною мірою задовольняє потреби бібліотек, внаслідок чого виникає потреба в їх доповненні.

2. при вимірювання ефективності та результативності функціонування системи менеджменту якості бібліотеки, необхідно враховувати специфіку бібліотек.

3. при вимірювання ефективності та результативності функціонування системи менеджменту якості бібліотеки, доцільним буде застосування вище зазначених груп показників, а саме:

- показників результативності процесу;
- показників ефективності процесу;
- показників якості реалізації процесу.

4. Для подальшої розробки механізмів вимірювання якості бібліотечних процесів необхідно:

- розробити спеціальні форми для реєстрації результатів виконання цілей в області якості;
- встановити періодичність реєстрації результатів виконання цілей в області якості;
- розробити методи аналізу результатів виконання цілей в області якості;
- постійно реєструвати і аналізувати невідповідності;
- розробляти корегуючі та попереджуючі дії.

Список літератури:

1. Брофи П. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы / Питер Брофи; науч. ред. пер. Я. Л. Шрайберг. – М.: Омега-Л, 2009. – 357 с.
2. Вахнован В. Ю. Соціологічні дослідження як комунікаційний складник системи менеджменту якості бібліотечних послуг: автореф. дис. ... канд. наук із соціальних комунікацій: 27.00.03 / В. Ю. Вахнован / Харк. держ. акад. культури. – Х., 2011. – 20 с.
3. Горювий В. М. Соціальні інформаційні комунікації і розвиток бібліотечної діяльності / В. М. Горювий // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – 2009. – Вип. 23. – С. 7-25.
4. Давидова І. О. Методологічні засади формування інноваційного механізму управління бібліотекою як провідною соціально-комунікаційною установою суспільства / І. О. Давидова // Вісн. Харк. держ. акад. культури: Зб. наук. пр. – Х., 2007. – Вип. 21. – С. 113-119.
5. ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9000:2008, IDT). Системи управління якістю. Вимоги [Електронний ресурс]. – На зміну ДСТУ ISO 9001-2001, чин. від 2009-09-01 // Електронні тексти стандартів. ДСТУ 1.0-2003 ... Р 50-046-95 змін 1: реєстрац. номер 07015101 / ЗАТ Наук.-інформ. центр «Леонорм». – [Л.], 2009. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM). – Систем. вимоги: Pentium-266; 32 Mb PAM; CD-ROM Windows 98/2000/ИТ/XP. – Назва з титул. екрана.
6. Дрешер Ю. Н. Система управления качеством в библиотечно-информационном производстве / Дрешер Ю. Н., Атанова Т. А. // Науч. и техн. б-ки. – 2005. – № 12. – С. 3-14.
7. Дубровина Л. А. Менеджмент качества как направление модернизации деятельности библиотек: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 05.25.03 / Л. А. Дубровина. – М., 2004. – 22 с.
8. Еббот К. Визначення якості роботи у сфері бібліотечних та інформаційних послуг / К. Еббот. – Л.: Асоц. інформ. менедж. «Асліб», 1994. – 72 с.
9. Полл Р. Измерение качества работы. Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек / Р. Полл, П. Боекхорст; под ред. О. Ю. Устинова. – М.: Логос, 2002. – 152 с.
10. Чудинова В.П. Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт: научно-практическое пособие / В.П. Чудинова. – М.: Литера, 2011. – 256 с.

Ткаченко Т.П.

Харьковская академия культуры

ИЗМЕРЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ БИБЛИОТЕЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Аннотация

В статье рассмотрено систему показателей для измерения эффективности и результативности библиотечной деятельности, которая объединяет показатели результативности процесса, показатели эффективности процесса, показатели качества реализации процесса. Обосновывается, что для оценки качества библиотечной деятельности важное значение имеет измерение технологично-информационных процессов, оценивание функционально-содержательной деятельности, проведение анализа кадрово-профессионального состава библиотеки, разработка соответствующей нормативно-правовой документации. Подчеркивается, что только постоянный контроль и регистрация результатов оценки даст возможность достичь целей в области качества на всех уровнях управления как в конкретных структурных подразделениях библиотеки так и в библиотеке в целом, что будет соответствовать требованиям стандарта серии ISO версии 9001.

Ключевые слова: библиотека, система менеджмента качества, эффективность, результативность, показатели качества.

Tkachenko T.P.

Kharkiv State Academy of Culture

MEASURING THE EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS OF LIBRARY ACTIVITY

Summary

The article deals with a system of indicators to measure the effectiveness and efficiency of library activity that combines the efficiency indicators, performance indicators of the process and quality indicators of the process implementation. It is proved that measuring of technology-information processes, evaluating functional and meaningful activities, analyzing professional staffing of the library, development of the appropriate regulatory legal documentation are important for assessing the quality of library activities. It is emphasized that the only continuous monitoring and registration of the results will provide an opportunity to achieve quality objectives at all levels of management in specific structural units of the library and the library as a whole, which will meet the requirements of ISO 9001.

Keywords: library, quality management system, efficiency, effectiveness, quality indicators.

УДК 007: 304: 004.9

МУЗИЧНИЙ СУПРОВІД ТЕЛЕСЮЖЕТУ ЯК ОДИН З ЕЛЕМЕНТІВ УСПІШНОГО КОМУНІКАТИВНОГО АКТУ

Юшко В.В.

Інститут журналістики
Київського національного університету
імені Тараса Шевченка

У статті розглянуто особливості функціонування візуальних і звукових елементів у телевізійних сюжетах. Особливу увагу приділено вивченню функцій музичного супроводу сюжету та взаємодії музики з відеорядом. Також у статті простежено музично-перцептивний процес і доведено, що музичне оформлення виступає емотивним елементом і може бути результативним у разі його правильного підбору до змісту, тематики сюжету та у відповідності інтересам цільової аудиторії.

Ключові слова: музика, сприймання, телевізійний сюжет, комунікація, медіатекст.

Постановка проблеми. Впровадження новітніх медіа, створення нових телевізійних жанрів призводить до використання в телеефірі модерних елементів. Зокрема, сучасне телебачення не обходиться без музичного супроводу: рекламні ролики, відбивки новин і телепередач, музика у телесюжетах тощо. Досліджуючи медіатекст, забуваємо, що це не єдиний елемент успішного комунікативного акту. Оскільки невід'ємними складовими медіатексту виступають візуальні і звукові (вербальні, музичні, шумові) елементи. Правильне використання всіх компонентів і їх

взаємодія призводять до появи нових значень та ефектів впливу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Багато вчених займаються дослідженнями музики на людський організм, на систему цінностей людини, її емоційний стан, на психічне сприйняття світу за допомогою музики. Однак у всіх цих роботах основним елементом є саме сприйняття музичного твору аудиторією. Наприклад, С. Шушарджан визначає музикотерапію як систему психосоматичної регуляції функцій організму людини. Сприйняття музики та умовна участь у музичному виконанні сприяє