

Департамент культуры города Москвы  
Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара

# Социальная значимость библиотеки и критерии оценки качества её деятельности



Один из аспектов стратегического развития библиотек — формирование партнёрства не только во внутреннем, но и во внешнем библиотечном пространстве

*«Главный источник богатства, стимулятор творчества в 20-м веке – КАПИТАЛОВЛОЖЕНИЯ.*

*В 21-м веке – ИНФОРМАЦИЯ:  
экономическая и социальная.*

*Эффективность производства и накопления  
измеряется отдачей от информации...*

Сравнение ключевых категорий развитого индустриального общества (20 век) и информационного общества

**ИНДУСТРИАЛЬНОЕ ОБЩЕСТВО (20 век)**

Главный источник богатства и стимулятор творчества – капиталовложения

Основная задача бизнеса – сделать что-то материальное

Акцент на использование и развитие информационных технологий

Экономическая эффективность измеряется отдачей от капиталовложений

Набор понятных и осязаемых промышленных стандартов производства

Лидерство имеет индивидуальный, «героический» характер

Основа состояния - земля, недвижимость, заводы, оборудование

Основа коммерческого успеха - продукты и услуги

**ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО (21 век)**

Главный источник богатства - ИНФОРМАЦИЯ

Основная задача бизнеса – сделать что-то осмысленное

Акцент на содержание информации

Экономическая эффективность измеряется отдачей от информации

Набор неосязаемых стандартов

Лидерство скорее состоит в умении распределять задания среди людей

Основа состояния - патенты, интеллектуальная собственность

Основа коммерческого успеха - взаимодействие с потребителем

## 3 основных признака социальной значимости библиотеки

- Осуществление социально ориентированной библиотечной политики, т.е. обеспечение библиотечного обслуживания с учетом интересов всех слоев населения;
- Обеспечение эффективных механизмов информационного обмена между структурами власти и населением, т.е. обеспечение жителей фактографической информацией социального, правового и экономического характера;
- Содействие формированию гражданского общества.

# Из опыта рекламно-информационной работы библиотек



Библиотеки специализируются на информационной и досуговой деятельности и строят свою работу в соответствии со следующими социальными программами:

*Программа патриотического воспитания и экологического просвещения;*

*Работа с социально незащищенными слоями населения и детьми из малообеспеченных семей;*

*Работа с людьми, имеющими особенности в развитии;*

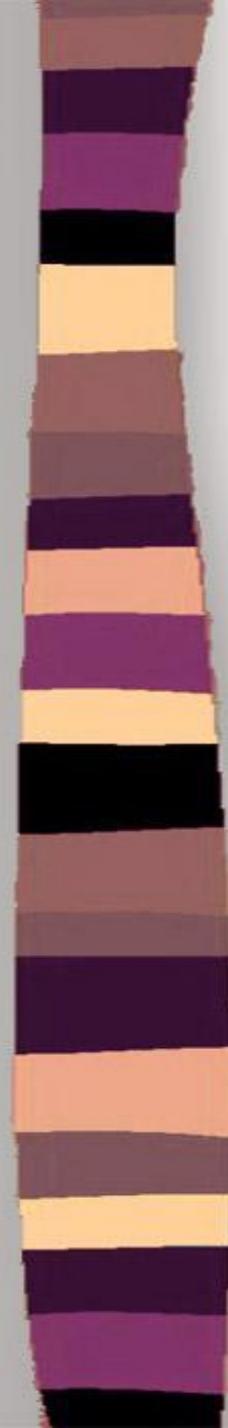
*Профилактика наркомании*

Международный стандарт ИСО 9000 дает следующее определение КАЧЕСТВА:

«Качество – это последовательное соответствие продукта или услуги заданному набору стандартов и ожиданий».

«Качество – это соответствие цели».

ИСО (ISO) - это аббревиатура названия *“Международная организация по стандартизации”*. Организация основана в 1947 г. с целью содействия развитию стандартизации в мире для обеспечения международного товарообмена и взаимопомощи.



# Восприятие качества работы библиотеки в различных заинтересованных группах



ПОЛЬЗОВАТЕЛИ смотрят на качество работы библиотеки с точки зрения полученных ими услуг, их волнует не эффективность скрытых, внутренних процессов, а эффективное обслуживание.

ФИНАНСИРУЮЩИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ, или УЧРЕДИТЕЛЯМ, будет интересен вопрос - какую пользу приносит им библиотека, их интересует эффективность затрат.

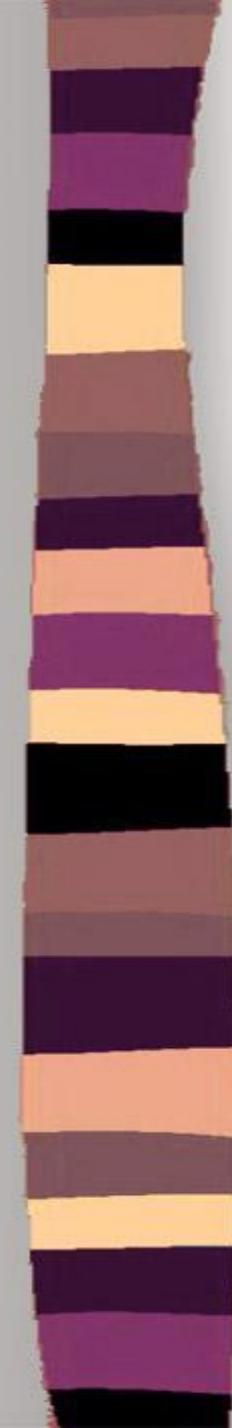


ПЕРСОНАЛ будет оценивать качество библиотеки с позиций условий труда, адекватного предоставления возможностей для повышения квалификации, эффективной организации труда.

Международный стандарт ИСО 11620 дает следующее определение МИССИИ:

«Заявление, одобренное полномочным органом, формулирующее цели организации, набор выбранных ею услуг и продуктов развития».

ИСО (ISO) - это аббревиатура названия **“Международная организация по стандартизации”**. Организация основана в 1947 г. с целью содействия развитию стандартизации в мире для обеспечения международного товарообмена и взаимопомощи.



# Миссия публичных библиотек обобщена в Манифесте ИФЛА/ЮНЕСКО:

- Создание и укрепление навыков чтения у детей с раннего возраста.
- Поддержка способов получения образования на всех уровнях.
- Предоставление возможностей для индивидуального творческого развития.
- Стимулирование детского и юношеского воображения и творчества.
- Продвижение знаний о национальном культурном наследии, искусстве, научных достижениях и инновациях.



Если *общее* для всех библиотек можно определить по, например, фонду (а именно: обращаемость, книговыдача в расчете на одного пользователя, процент неиспользованного фонда), то *специфические показатели* могут учитывать дополнительную деятельность библиотеки.



*Публичная библиотека - это открытый  
за который приглашен каждый...*

*А.И. Герцен*



# Спасибо за внимание

Докладчик: директор ЦГДБ им. А.П. Гайдара  
Калашникова Т.Ю.

