



Сьогодні, коли інформація стає глобальним ресурсом розвитку, істотно зростає значення бібліотек як сучасних інформаційно-культурних центрів, що сприяють формуванню інтелектуального і духовного потенціалу суспільства. Але при цьому бібліотеки і послуги, які вони надають повинні бути адаптовані до умов, що змінилися запитам суспільства.

Оцінити якість бібліотечних послуг допоможе новий міжнародний стандарт **ISO 21248:2019 "Інформація та документація. Оцінка якості послуг державних бібліотек"**, в якому пропонується для вирішення означеного вище завдання використовувати комбінацію показників ефективності та спеціальних методів оцінки впливу.

Документ охоплює весь спектр завдань типової державної бібліотеки: від змісту національної колекції творів і національної бібліографії до проведення культурно-мистецьких заходів та надання послуг освітнього характеру.

Стандарт містить інформацію про 34 показниках ефективності, які можуть застосовуватися при оцінці якості послуг державних бібліотек.

Крім того, стандарт ISO 21248:2019 визначає і описує методи оцінки впливу і впливу державних бібліотек на аудиторію з числа представників широкої громадськості. Стандарт визначає найбільш важливі групи користувачів послуг подібних установ: дослідники, викладачі та учні, бібліотекарі, видавці і органи державного управління. Для оцінки впливу тієї чи іншої бібліотеки автори стандарту пропонує видавати спеціальні запитальники представниками цих та інших груп користувачів.

Стандарт ISO 21248:2019 "Інформація та документація. Оцінка якості послуг державних бібліотек" був розроблений підкомітетом ПК 8 "Якість - Статистика і оцінка ефективності" при технічному комітеті ISO/TC 46 "Інформація та документація".