



БРЕСТСКАЯ ОБЛАСТНАЯ БИБЛИОТЕКА им. М. ГОРЬКОГО

ОТДЕЛ БИБЛИОТЕКОВЕДЕНИЯ

# Ориентир — качество!



БРЕСТ, 2024

Составители: Е. В. Постыка,  
Ю. М. Майкевич

Редакторы Л. К. Король

**Ориентир — качество!** : [методические рекомендации / сост.:  
Е. В. Постыка, Ю. М. Майкевич ; ред. Л. К. Король] ; Брестская областная  
библиотека им. М. Горького, Отдел библиотековедения. – Брест : [Брестская  
областная библиотека им. М. Горького], 2024. – 37 с.

©Брестская областная библиотека им. М. Горького, 2024

Данные методические рекомендации адресуются библиотечным работникам для организации мероприятий по установлению обратной связи с пользователями для оценки качества библиотечных услуг, популяризации и продвижения информационных ресурсов, способствующих повышению качества продукции и услуг организаций и предприятий в рамках Года качества.

### **Всемирный день качества**

Выпуск качественной продукции и предоставление качественных услуг — одна из основных задач в экономике любой страны. Понятие качества тесно связано с тем, что мы называем благами современной цивилизации, качеством жизни: это и сохранение окружающей среды, и физическое здоровье, и психологический комфорт человека. Ведь речь идёт не только о безопасности товаров для человека, окружающей среды, но и о степени удовлетворённости запросов и ожиданий потребителей.

В 1989 г. по инициативе крупнейших международных организаций и при поддержке ООН был учреждён Всемирный день качества (каждый второй четверг ноября) с целью повышения осведомлённости международного сообщества о важной роли, которую качество играет в обеспечении успешного развития и процветания наций.

В Республике Беларусь качество — приоритет государственной экономической политики. Векторы этой работы обозначены в принятой Правительством программе *«Качество 2021–2025»*. Программа охватывает как развитие национальной инфраструктуры качества, повышение компетентности в области качества и эффективного менеджмента, мотивацию и пропаганду идей качества и делового совершенства, так и программы повышения качества в отраслях. В современных организациях существуют единые системы менеджмента, которые являются инструментами, снижающими риски ошибок управленческих решений, риски рассогласованности процессов руководства, риски стабильного функционирования. Направления, улучшающие данные системы, и снижающие их риски обозначены в основополагающих стандартах: качество — СТБ ISO 9001, окружающая среда — СТБ ISO 14001, профессиональное здоровье и безопасность — СТБ ISO 45001, информационная безопасность — СТБ ISO/IEC 27001, энергоэффективность — ISO 50001 и др.

В государственном стандарте СТБ ISO 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» термин «качество» определяется как степень соответствия набора присущих характеристик объекта требованиям. Степень соответствия этих характеристик и их значений требованиям и есть качество объекта. В экономике это приобретает аспект взаимоотношения поставщика и потребителя, т. е. «качественно» или

«нет» — это ответ на вопрос: «Готов ли потребитель купить / заплатить за конкретную

продукцию или услугу с присущими ей характеристиками за установленную поставщиком цену?»

Традиционно ко Всемирному дню качества Государственный комитет по стандартизации и его организации проводят мероприятия различного формата: конференции, семинары, деловые встречи, дни качества.

27 ноября 2023 г. Глава государства Александр Лукашенко подписал Указ № 375 *«Об объявлении 2024 года Годом качества»*. Данное решение принято в целях дальнейшего повышения качества жизни белорусского народа, обеспечения конкурентоспособности национальной экономики на мировой арене, стимулирования инициативы, формирования в обществе ответственности за результаты своего труда и чувства сопричастности к будущему страны. В рамках Года качества будет сделан акцент на повышении конкурентоспособности Беларуси через бережное и продуманное отношение к ресурсам, реализацию высокотехнологичных и энергоёмких проектов, приоритет качественных показателей над количественными. Усилия будут сосредоточены на обеспечении качественных показателей путём стимулирования инициативы, внедрения рационализаторских идей, укрепления в обществе социального оптимизма, стремления созидать на общее благо. Приоритетное внимание планируется уделить формированию у граждан личной ответственности за достижение высокого качества жизни (достаточный уровень дохода, своевременная диспансеризация, здоровое питание, хорошее образование, культурный досуг).



### **Качество и библиотеки**

В 90-е годы в библиотечном деле произошёл переход от многовековой культурно-просветительской и воспитательной функции к преимущественно информационной. Публичные библиотеки сегодня — это информационные, ресурсные и координационные центры. Одним из приоритетов среди учреждений, оказывающих услуги в сфере распространения информации, становится борьба за аудиторию. В результате предполагается дальнейшее развитие библиотек как активных информационных агентов, равноправных действующих лиц в сетевом, виртуальном пространстве, как хранителей культурного наследия, воплощённого в фондах и других ресурсах, а также как культурно-просветительских центров — коммуникационных площадок интеллектуального развития и культурного досуга населения. Но всё это подразумевает большую работу по модернизации библиотек, технизации библиотечных процессов и подбору дипломированных кадров.



Сегодня библиотеки полностью осознали, что им необходимо сконцентрироваться на удовлетворении запросов пользователей, что они должны быть настроены дружески по отношению к ним. Иными словами, все сервисы должны быть сфокусированы на отдельных лицах или группах, которые ими пользуются, а не на внутренних библиотечных

процессах, документах и других ресурсах, которые библиотека комплектует или к которым предоставляет доступ.

Политика библиотек в области качества заключается в наиболее полном и оперативном удовлетворении информационных, социокультурных и коммуникативно-досуговых потребностей граждан. При этом решаются следующие задачи:

- изучение требований и ожиданий потребителей;
- удовлетворение запросов потребителей на высоком профессиональном уровне;
- обучение персонала в области качества;
- расширение ассортимента информационных услуг;
- дальнейшее развитие и совершенствование информационно-технологических систем и библиотечных процессов;
- поощрение деятельности специалистов, направленной на повышение качества библиотечных услуг.

В современных условиях ни одна библиотека не может развиваться без постоянного совершенствования своей деятельности, поскольку необходимо быть конкурентоспособными, обновлять методы управления деятельностью.

Постоянное улучшение продукции и услуг невозможно без такого процесса как «система менеджмента качества». Современные системы менеджмента качества базируются на восьми принципах, использовать которые можно для начального этапа создания системы управления библиотекой на основе менеджмента качества:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководителя;
- вовлечение работников;
- процессный подход;
- системный подход к менеджменту;
- постоянное улучшение;
- принятие решений на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Система менеджмента качества даёт библиотеке возможность улучшить существующую систему управления, повысить эффективность и результативность библиотечных процессов, предоставить высококачественную продукцию, создать единую систему документации.



Улучшение качества имеет три ключевых результата:

- экономное использование материальных и человеческих ресурсов (более продуктивное использование);
- гордость работника за свою библиотеку, повышение её престижа и рейтинга;
- приверженность потребителей библиотечным продуктам и услугам.

Предлагаем за основу взять следующую стратегию для улучшения качества работы публичной библиотеки:

- выполнение традиционных библиотечных функций;
- расширение и углубление деятельности библиотеки в инновационных видах деятельности;
- автоматизация всех технологических библиотечных процессов;
- рассмотрение процессов автоматизации с позиций упрощения структуры и сокращения затрат;
- повышение оперативности комплектования и максимальное совпадение запросов пользователей с процессом комплектования фондов;
- обеспечение открытого доступа к информации и постоянное обновление информационной базы;
- создание максимально комфортных условий для работы пользователей и сотрудников библиотеки, повышение качества обслуживания;
- обучение пользователей навыкам информационного поиска;
- обеспечение оптимальных условий для хранения книжного фонда и максимальной его сохранности;
- усиление видимости библиотеки — PR, маркетинговая деятельность;
- повышение квалификации библиотечного персонала.

К основным услугам публичной библиотеки относятся:

- оказание справочной и консультационной помощи в поиске и выборе конкретных документов и других источников информации;
- предоставление информации о составе библиотечного фонда и о наличии в библиотечном фонде конкретных документов через систему каталогов, картотек и другие формы библиотечного информирования;
- выдача документов из библиотечного фонда во временное пользование в соответствии с правилами пользования библиотекой;
- удовлетворение запроса с помощью ресурсов других библиотек с использованием межбиблиотечного абонемена, внутрисистемного обмена или электронной доставки документов.

***Среди возможных библиотечных услуг можно предложить следующие:***

- подготовка и проведение тематических выставок, дней специалиста, дней по заказу;
- выполнение работ по договорам;
- экспонирование рекламных материалов в помещениях библиотек;
- заказ изданий с доставкой на дом и на место работы;
- проведение в помещениях библиотечных учреждений культурно-развлекательных программ;
- консультации психологов, социологов, юристов, педагогов и других специалистов;
- предоставление адресной и фактографической информации о фирмах, научных обществах, организациях, предприятиях;
- копировальные, множительные и машинописные работы;
- организация лекториев, кружков, курсов, консультационных пунктов, школ при библиотеках;
- аренда зала.



Важной стороной оценки эффективности деятельности библиотеки является учёт мнений потребителей библиотечно-информационных услуг. Для решения этой задачи можно использовать такой механизм как регулярное проведение социологических исследований (мониторинга) по проблемам качества и уровня библиотечно-информационного обслуживания населения, опросов и других форм. Это поможет обеспечить постоянную обратную связь между библиотекой, населением и органами местного управления и позволит повысить эффективность и качество предоставляемых услуг, их соответствие существующим потребностям.

### **Изучение мнения пользователей для совершенствования библиотечных услуг**

Библиотеки сегодня уделяют особое внимание вопросам повышения качества библиотечного обслуживания. Измерение и оценка качества библиотечных услуг позволяет проводить контроль качества и предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, а также обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

Определение качества работы конкретной библиотеки лежит в области взаимоотношений «библиотека — пользователь». Необходимо систематически проводить сбор информации среди заинтересованных сторон о возможных областях усовершенствования: анкеты для пользователей непосредственно в библиотеке, книги предложений на ежеквартальных выставках новых поступлений и в отделах библиотеки, устные беседы при

обслуживании пользователей на выездных выставках, мероприятиях в библиотеке и за её пределами, мониторинг внешней среды (властные структуры, общество, внешние партнёры и др.).

Библиотеки, ориентированные на потребителя и на получение позитивных результатов деятельности, постоянно ведут диалог с аудиторией, используя различные методы изучения удовлетворённости предоставляемыми услугами.

Количественные (статистические) показатели, традиционно используемые библиотеками для анализа результативности и эффективности библиотечного обслуживания, дают достаточно достоверную и объективную информацию. Однако количественный анализ не даёт оценки степени удовлетворённости потребителей. Он должен дополняться методами качественной оценки по результатам специальных исследований (опросов, анкетирования, мониторингов, наблюдений).

### Анкетирование

В настоящее время библиотеки любых типов часто проводят опросы пользователей. Их цель — не только определить уровень удовлетворённости, но и понять отношение пользователя к различным аспектам предлагаемого обслуживания.

Наиболее часто используемый инструмент сбора данных — анкетирование. Под кажущейся простотой этого метода кроется сложность разработки и распространения хорошей анкеты, имеющей множество подводных камней.

Среди них следует отметить так называемые подсказывающие вопросы, которые наводят респондента на «правильный» ответ; постановку вопросов, ответы на которые неоднозначны; неготовность принять каждый из возможных ответов. Следует помнить, что люди тратят на ответы личное время, и чем больше вопросов, тем меньше вероятность, что они сумеют дойти до конца анкеты.





**Общие рекомендации относительно опросов или других методов сбора данных (десять «золотых правил»).**

1. Всегда строго соблюдайте этические нормы, в частности, никогда не делайте того, что может нанести вред человеку, унижить или смутить его. При необходимости заранее получите разрешение на проведение опроса или других мероприятий.

2. Всегда объясняйте цели каждого опроса и того, как будут использоваться полученные данные.

3. Всегда представляйтесь и оставляйте контактную информацию.

4. Не считайте, что респондент располагает какими-то знаниями в той области, о которой вы его спрашиваете. Объясняйте всё чётко, просто и однозначно.

5. Расположите вопросы в логическом порядке. Задавайте вопросы по одному, один за другим.

6. Избегайте навязчивых вопросов, которые могут содержать в себе «правильный ответ».

7. Всегда начинайте с предварительного «пилотного» опроса, по результатам его внесите необходимые поправки.

8. Анализируйте все результаты. На этой стадии не занимайтесь селекцией, а постарайтесь извлечь из данных всё, что они содержат.

9. При объявлении результатов не делайте заявлений, которые не следуют из собранных данных.

10. Укажите название учреждения и поблагодарите собеседника / респондента.

Способ распространения выбирается, учитывая ваши ресурсы и возможный процент ответов: онлайн-опросы, распространение по почте, персональное распространение в библиотеке. Нужно также учитывать, что всегда следует оставлять свободное место для записи комментариев. Это даёт возможность респондентам сказать то, что они считают нужным.

Наиболее удачные / информативные вопросы анкеты:

– Сколько раз за последний месяц Вы посещали библиотеку / библиотечный веб-сайт?

– К какой возрастной / профессиональной группе Вы относитесь?

– Каким отделом библиотеки Вы пользуетесь чаще всего?

– Насколько Вы удовлетворены качеством библиотечного обслуживания со стороны сотрудников / со стороны предлагаемых услуг?

– В какой мере Вы удовлетворены набором книг в библиотеке?

– Устраивает ли Вас график работы библиотеки / в какие часы Вам удобнее посещать библиотеку?

– Имеются ли какие-нибудь другие способы, которыми, по Вашему мнению, можно улучшить библиотечное обслуживание?

– Ваше мнение о библиотечном персонале?

**Оценка качества оказания услуг** учреждениями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности. Оценка условий оказания услуг проводится по таким общим критериям:



- как открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе электронных сервисов библиотеки;
- стоимость дополнительных услуг библиотеки;
- удобство расположения и расписания работы;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- уровень информирования о новых поступлениях;
- удовлетворённость качеством оказания услуг.

Целями реализации оценки качества оказания услуг организациями культуры являются:

- 1) улучшение информированности пользователей о качестве оказания услуг учреждениями культуры;
- 2) установление диалога между учреждениями культуры и гражданами — пользователями услуг;
- 3) повышение качества организации услуг населению в сфере культуры.

Как правило, в уже проведённых и опубликованных исследованиях респонденты делают замечания по поводу повышения комфортности предоставления услуг и доступности их получения. Большинство касаются необходимости проведения ремонтных работ в библиотеке: провести капитальный ремонт зданий (фасадов, крыш), отремонтировать места общего пользования, улучшить отопление, освещение.

Вторая группа предложений относится к комплектованию новинками литературы и привлечению читателей: увеличить количество периодики, проводить больше обзоров художественной литературы, обновить книжно-журнальный фонд, привлекать читателей с использованием мастер-классов на территории библиотеки, игр с целью привлечения молодёжи и др.

Третья группа предложений относится к использованию информационных технологий: отсутствия Интернета, веб-сайтов, локальной сети, наличия старой компьютерной техники.

**Качество библиотечных веб-сайтов можно оценить по следующим параметрам:**

- сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта;

- наличие независимой системы учёта посещений сайта;
- наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;
- бесплатность, доступность информации на сайте;
- отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте;
- доступ к электронным базам данных библиотеки;
- любой документ или информация должны быть доступны не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.

### Библиотека — читателю

Изменение отношений читателя и библиотекаря на основах полного равноправия, истинного партнёрства — это одно из основных условий для создания качественно иной библиотеки, библиотеки для читателя.

Современные требования посетителей, как правило, и просты, и сложны

одновременно: главными достоинствами библиотечных учреждений должны быть **открытость, доступность и комфорт**.

С одной стороны, предоставление полной информации посредством мобильного, открытого библиотечного фонда документов, отвечающего растущим запросам пользователей. И комфортные условия, которые обеспечивают этот процесс, — с другой.

Именно в этом состоит сегодня философия библиотечного обслуживания.

Необходимо привести традиционные функции библиотеки, привычные формы работы в соответствие с новыми технологиями и формами обслуживания; переосмыслить наболевшую проблему востребованности библиотек населением, роль библиотечных специалистов в решении этих вопросов, готовность к этой работе.

Каждая библиотека должна по-настоящему стать интересной и необходимой для населения, поэтому очень **важно понимать**, какую модель внутреннего библиотечного пространства необходимо выстроить в своей библиотеке, используя то, что в ней уже есть на сегодняшний день: помещение, книжные фонды, мебель, технические средства, и какие формы работы здесь более уместны. Что надо изменить для того, чтобы у населения о библиотеках формировалось мнение, как об учреждениях, без которых действительно нельзя обойтись. И что ещё надо сделать для того, чтобы библиотека стала привлекательнее для читателей. В русле менеджмента качества самооценка деятельности организации, в т. ч. и библиотеки,



является сложным и многоступенчатым процессом, в основании которого находится не менее важный процесс личной самооценки.

Чтобы улучшить обслуживание, библиотечному персоналу необходимы не только новые знания и умения, но и способность к самооценке — к пониманию и критическому анализу особенностей своего профессионального поведения. Исследования показывают, что библиотекарям свойственна достаточно высокая самооценка, а творческая неудовлетворённость преобладает у них над удовлетворённостью.

Качественное обслуживание читателей — понятие весьма ёмкое. В него входит весь комплекс услуг, оказываемых библиотекой: фонд, хорошая материально-техническая база, комфортные условия работы в библиотеке, культура обслуживания, качественный уровень предоставления информации и др.

В управлении качеством возрастает роль персонала библиотеки, человека, поэтому целесообразно возродить / активизировать работу Школ качества (Школ творчества, Школ мастерства, Школ повышения квалификации, Школ непрерывного образования и др.).

К их основным целям относятся:

- продвижение принципов менеджмента качества для совершенствования деятельности библиотек;
- определение места и роли библиотечных специалистов в разработке и внедрении системы менеджмента качества на основе стандартов ISO серии 9000;
- накопление практических знаний по технологии внедрения менеджмента качества в регионе;
- сбор информации о развитии центральных библиотек региона на принципах менеджмента качества.

Главные задачи Школы качества:

- исследовать роль библиотеки в обществе;
- рассмотреть взаимосвязи библиотеки с различными социальными институтами;
- определить критерии деятельности библиотеки в современном обществе как высоко технологичной структуры.

### **Читатель — библиотеке**

Для того чтобы максимально отвечать потребностям, желаниям и ожиданиям своих читателей, используя для этого весь свой потенциал, библиотека может использовать потенциал самого читателя.

Термин «потенциал клиента» до сих пор был наиболее известен в бизнес-сфере, где под этим подразумевался в первую очередь покупательский и финансовый потенциал. Однако в последнее время о потенциале клиента всё чаще упоминают в контексте качества и эффективности услуг некоммерческих организаций, в том числе и библиотек, подразумевая под этим усилия и продуктивность самого читателя при пользовании библиотекой.

Традиционная библиотечная концепция долгое время была ориентирована на фонды — как они велики и что содержат. В соответствии с новой библиотечной парадигмой в начале 90-х на первый план выходят пользователь и то, насколько хорошо библиотеки обслуживают своих читателей. Однако и эту концепцию сегодня можно пересмотреть и дополнить, например, пониманием того, какую роль играет в достижении качества сам пользователь. Особенно это касается услуг в электронной среде.



Есть множество услуг, качество которых практически не зависит от участия пользователя. Что касается библиотечно-информационных услуг, то они предполагают достаточно высокий уровень участия пользователя, поэтому результат работы библиотек напрямую зависит не только от профессионализма библиотекарей, но и от того, насколько активно и грамотно общается с библиотекой читатель.

В качестве потенциала обслуживающей организации входят как физические, осязаемые объекты (например, книги, компьютеры, мебель), так и свойства персонала (компетентность, умения). Влияет на качество услуг также репутация библиотеки.

Однако и сам читатель влияет на него:

- Каково отношение читателя к библиотеке, книгам, чтению?
- Каковы его знания о наших услугах, правилах, системе расстановки и поиска?
- Каков его предыдущий опыт пользования нашими услугами?

Например, у тех читателей, которые лучше осведомлены о предлагаемых услугах и организации доступа, формируются и более реалистичные ожидания в отношении качества.

Безусловно, потенциал пользователя определяет то, какое у него образование, компетентность, каков его интеллект, темперамент, и даже каково его настроение в момент оказания услуги. Для информационной услуги крайне важно также, каковы его коммуникативные умения, насколько конкретно и понятно умеет он формулировать свой запрос. Вероятнее всего, читатель останется недоволен работой библиографа, если ответ на его запрос был нерелевантным, однако релевантность запроса во многом зависела от того, какие ключевые слова сам читатель использовал в своём запросе.

Причины неудовлетворительного качества услуги могут зависеть от того, что сами читатели формулируют так: «я точно не знал, что искать», «я обычно не пользуюсь тематическим поиском, так как он для меня слишком сложен», «хотел найти книгу в электронном каталоге, но забыл имя автора» и т. п.

Не менее важен и коммуникативный потенциал читателя, насколько он открыт для общения, совместного обсуждения и поиска, желает ли он чему-нибудь научиться, с охотой ли делится информацией и впечатлениями о прочитанных книгах.

### **Использование потенциала читателя**



Участие пользователя в процессе оказания услуги может быть физическим, интеллектуальным или эмоциональным.

Конечно, читатель библиотеки не может участвовать в обслуживании так же активно физически, как, к примеру, клиент инструктора по горным лыжам. Эмоциональное участие зависит часто и от темперамента читателя, и от активности библиотекаря, и от ситуации. Безусловно,

самый большой вклад в обслуживание пользователи вносят интеллектуально.

Читательский потенциал можно использовать уже на стадии дизайна библиотечной услуги, например, наблюдая, где читатели любят сидеть в библиотеке, можно планировать устройство читальных залов, расположение полок и читательских мест, расстановку литературы или компьютерной техники.

Нужно иметь в виду, что каждый читатель хотел бы, чтобы обслуживание было быстрым и удобным и он не был при этом излишне загружен. Например, если в потенциале читателя отсутствует хорошее умение ориентироваться, а мы предложим ему найти книгу из открытого фонда самостоятельно, его психическое напряжение будет повышаться. Зная читательский потенциал и умело учитывая его, можно спланировать услуги рационально в плане ресурсов, и предупредить возможные проблемы. Например, если у библиотеки много читателей-пенсионеров, то, думая об их физическом потенциале, разумнее устраивать абонемент или читальный зал на 1-м этаже.

Как максимально использовать читательский потенциал в целях экономии библиотечных ресурсов? Конечно, прежде всего, увеличить в библиотеке самообслуживание, то есть — открытый доступ к фондам. Использование веб-сайта библиотеки позволяет воспользоваться электронным каталогом, посредством которого читатели находят и заказывают через интернет нужную литературу, сделать заказ по межбиблиотечному абонементу, задать вопрос библиотекарю или продлить срок пользования книги. В библиотечных группах в социальных сетях / мессенджерах у читателей есть возможность задавать различные вопросы, обсуждать обслуживание и комплектование, при этом сами читатели дают друг другу весьма полезные советы по пользованию библиотекой из своего личного опыта. Таким образом, активные читатели могут выступать в роли своеобразных библиотечных консультантов.

**Нельзя забывать, что читатель сам решает,** чей потенциал ему активно использовать — свой или библиотечный. Причина самая простая: у него есть это право, так как он пользователь. Нельзя забывать также о ситуативном факторе — читатель, который обычно активно использует все возможности для самообслуживания, может вдруг попросить библиотекаря принести ему с полки нужные книги просто потому, что он позабыл дома очки.

Нельзя возлагать ответственность за высокое качество библиотечных услуг целиком на читателя. Хотя читатель и играет важную роль, однако отвечают за конечный результат всё-таки библиотекари. На библиотеке лежит также ответственность за повышение знаний и умений читателей. Для этого надо разрабатывать и проводить для молодых читателей уроки информационной культуры. Тем самым библиотека может «вырастить» себе читателей с высоким потенциалом.

Размышляя о быстром перемещении многих библиотечных услуг в электронную среду, представляется, что многие из ожиданий библиотекарей отходят на второй план, также как наше живое непосредственное общение с читателями. В связи с этим совсем незначительными могут стать личные и ситуативные факторы, однако можно прогнозировать рост важности знаний и умений читателя. Наша задача — определить их содержание, уровень, а также предложить свою помощь в повышении этого уровня. Ведь для того, чтобы успешно руководить качеством как системой, должно быть чёткое представление об этой системе, её составных частях и о том, как усовершенствовать эти составные части.

### **Как привлечь в библиотеку новых читателей?**

Снижение интереса к чтению — проблема, которая в последнее время занимает умы не только тех, кто профессионально занимается вопросами «чтения и нечтения», но и широкой общественности.

Её характеризуют как общемировую тенденцию. К примеру, в российской Национальной программе поддержки и развития



чтения отмечается, что: «современная ситуация в этом отношении характеризуется как системный кризис читательской культуры, когда страна подошла к критическому пределу пренебрежения чтением», что характерно и для современной Беларуси.

Осознавая этот факт, сотрудники библиотек прилагают усилия к тому, чтобы возродить былой престиж чтения, пропагандировать книгу и чтение, сформировать положительный имидж современной библиотеки для привлечения читателей в библиотеку.

Многие библиотеки для привлечения читателей в библиотеку проводят различные акции: «Приведи друга в библиотеку»; «Библиотека “За стеклом”» (в стеклянных витринах и возле входа в библиотеку появляются библиотекари или читатели в образах: студенты и школьники, домохозяйки и бизнес-леди, представители молодёжных субкультур); «Читательский забор» (читатели оставляют отзывы о работе библиотеки на импровизированном стенде); «Читатель — библиотеке, библиотека — читателю» (буккроссинг, литература, подаренная читателями библиотеке, вариант передачи списанной литературы читателям).

И всё же со славным прошлым и с таким значимым настоящим у библиотек должно быть светлое будущее. Хочется до широкой публики замечательные слова писателя и журналиста Павла Валерьевича Басинского: *«Библиотека — это матрица хранения и распространения ума и знаний, возникшая еще до Гутенберга, то есть до печатных книг. Отменить её можно только с отменой культуры вообще. Но этот процесс уже происходит. Каждая маленькая библиотека, закрытая в селе на том основании, что в неё почти никто не ходит, это поражение культуры в её сложной войне с варварством. Потому что в закрытую библиотеку уж точно никто не придет. И почти наверняка села этого тоже не будет...».*

**Не знаешь, что делать — иди в библиотеку.**

*Джоан Роулинг*

*«Гарри Поттер и тайная комната»*



**Советы библиотекарям**  
**Критерии оценки улучшения качества обслуживания**  
**пользователей библиотек:**

1. Наличие дополнительных услуг библиотеки (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогиды и прочее).
2. Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству).
3. Транспортная и пешая доступность библиотеки.
4. Удобство графика работы библиотеки.
5. Простота / удобство поиска необходимого издания.
6. Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала библиотеки.
7. Материально-техническое обеспечение библиотек.
8. Наличие литературы, пользующейся спросом, входящей в топ-списки.
9. Поддержание полноты и актуальности сведений о деятельности учреждения на официальном сайте и информационных стендах внутри учреждения.
10. Возможность обеспечения потребителей беспроводным доступом к сети Интернет на базе технологии Wi-Fi (по мере поступления бюджетного финансирования).
11. Осуществление мероприятий по укреплению материально-технической базы в целях повышения комфортности пребывания в учреждении (по мере бюджетного финансирования).
12. Оказывание ситуативной помощи посетителям с ограниченными возможностями здоровья.
13. Осуществление инструктажей сотрудников по соблюдению общих принципов служебной этики и основных правил служебного поведения.
14. Проведение анкетных опросов пользователей о степени удовлетворённости доступностью и качеством оказания услуг.

**Варианты нестандартного оформления вопросов для анкетирования**

<i>Ваше мнение о библиотечном персонале?</i>								
Знающие	6	5	4	3	2	1	0	Неграмотные
Доступные	6	5	4	3	2	1	0	Замкнутые
Враждебные	6	5	4	3	2	1	0	Дружественные
Общительные	6	5	4	3	2	1	0	Необщительные
Не сотрудничающие	6	5	4	3	2	1	0	Готовые сотрудничать

Семантические дифференциалы: в этой методике предлагается пара противоположных оценок — респондента просят выбрать величину в промежутке между этими оценками, которая в наибольшей степени отражает его мнение.

	Вполне удовлетворён	Удовлетворён	Нейтрален	Не удовлетворён	Совершенно не удовлетворён	Не знаю, ко мне это не имеет отношения
<i>В какой мере Вы удовлетворены качеством фотокопировального оборудования, установленного в библиотеке?</i>						

Шкала Ликерта (суммирующая шкала рейтинга) используется для сбора информации о личном отношении респондентов и подходит для вынесения суждений по достаточно сложным вопросам, на которые невозможно ответить просто «да / нет»

<i>Сколько раз за последний месяц Вы посещали библиотечный веб-сайт? (отметьте только один пункт)</i>	
а) ни разу	<input type="checkbox"/>
б) 1–2 раза	<input type="checkbox"/>
в) от 3 до 10 раз	<input type="checkbox"/>
г) более 10 раз	<input type="checkbox"/>

*Насколько Вы удовлетворены качеством библиотечного обслуживания и какова его значимость для Вас?*

	Вполне удовлетворён	Удовлетворён	Нейтрален	Не удовлетворён	Совершенно не удовлетворён	Не знаю, ко мне это не имеет отношения	Очень важно	Важно	Нейтрален	Неважно	Совершенно неважно	Не знаю, ко мне это не имеет отношения
Книжный фонд												
Журнальный фонд												
Фонд электронных книг												
Библиотечный веб-сайт												
Квалификация библиотекарей												
Библиотечная среда (шум, отопление, окружение и т. п.)												
Часы работы												

*Какие-нибудь другие замечания или предложения?*

**Примечание:** если у Вас есть вопрос, на который Вы хотите получить ответ, пожалуйста, оставьте адрес Вашей электронной почты

--

--

--

Пожалуйста, сдайте анкету!  
 Спасибо за ответы. Результаты анкетирования будут использованы для дальнейшего улучшения нашего библиотечно-информационного обслуживания

### **Темы для проведения мероприятий в библиотеках в Год качества**

- «Мастерство и качество — путь к успеху»
- «Управление временем»
- «От обновления знаний — к профессионализму действий»
- «Лидерство», «Лестница успеха»
- «Идеальная команда»
- «От знания — к пониманию»
- «Современные технологии — высокое качество»
- «Акцент на качество»
- «Резервы качества»
- «Качество превыше всего»
- «Когда количество переходит в качество»
- «От качества продукции к качеству жизни»
- «Теория качества в науке и практике»
- «Залог успеха — качество»
- «Работаем на качество»
- «Ориентир на качество»
- «Мода на качество»
- «Слагаемые качества»
- «Управление качеством»
- «Инфраструктура качества»
- «Гаранты качества»
- «Качество — это успех!»
- «Качество — дело каждого»
- «Лучший опыт для лучшей жизни»
- «Качество для всех — качество для каждого»
- «Знак качества»
- «#ДеньКачества»
- «Защита прав потребителей: взгляд с другой стороны»
- «Беларусь — страна со Знаком качества»
- «Спасибо за качество»
- «Профессионально. Качественно»
- «Сделано в Беларуси» и др.

### **Формы проведения мероприятий ко Всемирному дню качества в библиотеках**

- «Фабрика идей» — это презентации самых невероятных идей школьников, максимально проработанных в объёме знаний, усвоенных по различным школьным предметам;
- мини-конкурсы рекламного слогана, эссе по теме «Качество в нашей жизни»;
- кроссворды из библиотечных терминов для сотрудников, читателей;

– мастер-классы по подготовке библиотечных продуктов и предоставлению библиотечных услуг. Например, как переплести брошюру, быстро и оригинально оформить тематическую полку, сделать библиографическую запись;

– киноклуб с просмотром и обсуждением кинофильма о библиотеке и / или библиотекаре;

– конкурс на талисман, символизирующий качество в библиотеке. Сделайте его и устройте возле него праздничную фотосессию;

– конкурс на лучший слоган про качество библиотечных продуктов и услуг;

– квест «Найди нарушения». Можно предварительно напомнить участникам основные правила работы, а потом пусть каждый вообразит себя аудитором. Можно искать нарушения в расстановке фондов, каталогов, составленной библиографической записи и др.;

– познакомить членов коллектива с положительными отзывами читателей о работе библиотеки;

– презентации самых востребованных библиотечных продуктов и услуг;

– экскурсии по учреждению для читателей. Предлагаем подойти к заданию творчески: экскурсия может быть как в классическом стиле, так и в стиле фэнтези или фольклорном, мистическом и т. д.

Есть ещё много способов отметить День качества, которые вам подскажут профессиональный опыт и творческая фантазия, но всё, что вы в этот день будете «транслировать», должно быть в положительном ключе. Сфокусируйтесь на своих достижениях и сосредоточьтесь на Празднике Качества!

### **Книжная выставка «Залог успеха — традиции качества»**

Вашему вниманию представлен каталог выставки, подготовленной отделом периодических изданий Брестской областной библиотеки им. М. Горького. Выставка знакомит с книгами и публикациями из периодических изданий, в которых исследуются понятия качества и конкурентоспособности, принципы и механизмы управления ими. На выставке представлены материалы об исторических традициях качества белорусской продукции и учреждении в нашей стране Государственного знака качества. В 2024 г. особое внимание будет уделено формированию у граждан личной ответственности за достижение высокого качества жизни (своевременная диспансеризация, здоровое питание, хорошее образование), поэтому отдельные разделы выставки содержат материалы по развитию и совершенствованию систем здравоохранения и образования.

Будем держать нашу марку // Рэспубліка. – 2024. – 23 студзеня (№ 14). – С. 1

Конога, П. «Должен быть уникальный, безукоризненный товар» / П. Конога // Рэспубліка. – 2024. – 6 студзеня (№ 3). – С. 4

Крыжевич, И. Пять граней совершенства / И. Крыжевич // Беларусь сегодня. – 2024. – 20 января (№ 14). – С. 7

Осипов, М. Знаковая история / М. Осипов // Беларусь сегодня. – 2024. – 6 января (№ 4). – С. 6

### **Раздел I. Качество в экономике**

Антонова, Н. Б. Государственное регулирование экономики : учебник для студентов учреждений высшего образования по специальности «Государственное управление и экономика» / Н. Б. Антонова, О. Б. Хорошко ; Академия управления при Президенте Республики Беларусь. – Минск : Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2019—2021 Ч. 2. – 2021. – 410, [1] с.

Беляева, Е. А. Наш приоритет – постоянное повышение качества предоставляемых страховых услуг / Е. А. Беляева // Страхование в Беларуси. – 2020. – № 7. – С. 5–6.

Берновский, Ю. Н. Стандарты и качество продукции : учебно-практическое пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Стандартизация, метрология и сертификация» / Ю. Н. Берновский. – Москва : Форум : [Инфра-М], 2016. – 255 с.

Воробьёв, Л. Главный ориентир – качество / Л. Воробьёв // Директор – 2016. – № 12. – С. 34–35.

Горбашко, Е. А. Управление качеством : учеб. пособие для студ. вузов / Е. А. Горбашко. – СПб. : Питер, 2008. – 382с. – (Учебное пособие).

Гусаков, В. Г. Конкурентоустойчивое развитие производства продуктов здорового питания в предприятиях пищевой промышленности Беларуси / В. Г. Гусаков, А. В. Пилипук ; Национальная академия наук Беларуси, Институт системных исследований в АПК. – Минск : Беларуская навука, 2018. – 366, [1] с.

Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством : учебное пособие для высших учебных заведений по специальности «Управление качеством» / В. В. Ефимов. – 3-е изд., стереотипное. – Москва : КноРус, 2016. – 224, [1] с.

Зайцев, Г. Н. Управление качеством. Технологические методы управления качеством изделий : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. 080200/23 - Менеджмент (производственный менеджмент (машиностроение)) / Г. Н. Зайцев. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2014. – 266 с. – (Учебное пособие). – (Стандарт третьего поколения).

Качество в динамике развития : [блиц-опрос] / А. Савенок [и др.]; подготовила Д. В. Шотик // Стандартизация. – 2016. – № 3. – С. 10–14.

Качество как мера совершенствования продукции // Стандартизация. – 2015. – № 1. – С. 70–71.

Качество – это успех! // Стандартизация. – 2018. – № 6. – С. 3–4.

Квасникова, В. В. Что мешает развитию лёгкой промышленности / В. В. Квасникова // Финансы, учёт, аудит. 2023. – № 10. – С. 25–28.

Клевец, Н. Н. Влияние изменения климата на отрасли экономики / Н. Клевец, Е. Артималя // Родная природа. – 2022. – № 6. – С. 15–17.

Комков, В. Н. Качество роста белорусской экономики / В. Н. Комков // Банкаўскі веснік = Банковский вестник = Bank bulletin magazine. – 2020. – № 3. – С. 22–25.

Лисицын, А. Б. От продовольственной безопасности к безопасности и качеству продовольствия / А. Б. Лисицын, И. М. Чернуха, О. И. Лунина // Пищевая промышленность. – 2021. – № 2. – С. 8–14.

Ловкис, З. В. Безопасность и качество пищевых продуктов / З. Ловкис, Е. Моргунова // Наука и инновации. – 2018. – № 1. – С. 35–38.

Осмола, И. Стандарт – двигатель прогресса и качества / И. Осмола, О. Гришкевич, А. Скуратов ; подготовил В. Ловган // Беларуская думка. – 2020. – № 10. – С. 10–14.

Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции : учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - Москва : Дашков и К°, 2013. – 334 с.

Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / [П. С. Серенков и др.]. – Минск : Новое знание : Москва : Инфра-М, 2014. – 255 с. – (Высшее образование. Магистратура).

Механизмы инновационного развития экономики Республики Беларусь : [монография / Д. В. Муха и др. ; научный редактор Д. В. Муха] ;

Национальная академия наук Беларуси, Институт экономики. – Минск : Беларуская навука, 2022. – 445, [1] с. – (Белорусская экономическая школа).

Минько, Э. В. Менеджмент качества : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 080301 «Коммерция (Торговое дело)», 080111 «Маркетинг» и по направлению 100700.62 «Торговое дело» / Э. В. Минько, А. Э. Минько. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2013. – 268 с. – (Учебное пособие). – (Стандарт третьего поколения). – (Для бакалавров и специалистов).

Мысливец, Н. Л. Удовлетворение социальных потребностей населения Республики Беларусь как показатель национальной безопасности / Н. Мысливец // Н. Сосновская, Т. Новицкая. – 2022. – № 5. – С. 84–91.

Мясникович, М. В. Структурная политика и модернизация экономики Республики Беларусь : сб. науч. трудов / М. В. Мясникович. – Мн. : Беларуская навука, 2011. – 356с.

Мясникович, М. В. Будущее рождается сегодня : о некоторых вопросах развития / М. В. Мясникович ; Национальная академия наук Беларуси, Отделение гуманитарных наук и искусств. – Минск : Беларуская навука, 2019. – 279, [1] с.

Наливайко, Г. М. Менеджмент качества : учебное пособие для слушателей системы дополнительного образования взрослых по специальности «Международный маркетинг» / Г. М. Наливайко, И. Н. Фурс. – Минск : РИВШ, 2018. – 233 с.

Наливайко, Г. М. Управление качеством : учеб. пособие / Г. М. Наливайко, А. Л. Кузнецов, И. Н. Фурс ; под общ. ред. Г. М. Наливайко. – Мн. : ФУАинформ, 2010. – 253с.

Неверов, Д. А. Проблема экономической оценки качества жизни: контуры новой методологии / Д. А. Неверов // Белорусский экономический журнал. – 2018. – № 4. – С. 35–53.

Немогай, Н. В. Конкурентоспособность предприятия : учебник для студентов учреждений высшего образования по специальностям «Экономика и управление на предприятии», «Финансы и кредит», «Маркетинг», «Логистика» / Н. В. Немогай, Н. В. Бонцевич ; Учреждение образования Федерации профсоюзов Беларуси Международный университет «МИТСО», Гомельский филиал. – 3-е изд., пересмотренное и дополненное. – Минск : Республиканский институт высшей школы, 2023. – 530 с.

Почицкая, И. М. Контроль качества и безопасности пищевой продукции / И. Почицкая, Е. Александровская, Н. Комарова // Наука и инновации. – 2017. – № 5. – С. 40–41.

Сфера услуг в современной экономике: теория и мировой опыт / [О. С. Булко и др.] ; Национальная академия наук Беларуси, Институт экономики. – Минск : Беларуская навука, 2022. – 236, [1] с.

Хуршудян, С. А. Качество и безопасность пищевых продуктов. Трансформация понятий / С. А. Хуршудян, Н. С. Пряничникова, А. Е. Рябова // Пищевая промышленность. – 2022. – № 3. – С. 8–10.



Шумилин, А. Г. Национальная инновационная система Республики Беларусь : монография / А. Г. Шумилин ; Академия управления при Президенте Республики Беларусь. – Минск : Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2014. – 254, [1] с.

Экология и конкурентоспособность экономики регионов / [Э. В. Хоробрых и др.] ; Национальная академия наук Беларуси, Институт экономики. – Минск : Беларуская навука, 2018. – 211, [1] с.

## **Раздел II. Качество жизни**

Афанасьев, И. В. Подходы к построению интегрального показателя качества жизни / И. В. Афанасьев // Бухгалтерский учёт и анализ. – 2016. – № 4. – С. 36–43.

Бурдукевич, Т. Н. Молодёжь – за качество и деловое общение / Т. Н. Бурдукевич // Стандартизация. – 2015. – № 6. – С. 19–20.

Буркова, О. С. Диагностика угроз национальной безопасности, связанных с уровнем и качеством жизни населения / О. С. Буркова // Новая экономика. – 2019. – № 1. – С. 294–300.

Буркова, О. С. Уровень и качество жизни населения в системе национальной безопасности Беларуси / О. С. Буркова // Экономический бюллетень Научно-исследовательского экономического института Министерства экономики Республики Беларусь. – 2020. – № 10. – С. 24–32.

Горбач, С. М. Качество жизни населения как важнейшая составляющая общественного развития / С. М. Горбач // Сацыяльна-эканамічныя і прававыя даследаванні. – 2015. – № 4. – С. 113–121.

Гостилевич, Д. В. «Качество для достижения результатов» / Д. В. Гостилевич // Стандартизация. – 2016. – № 6. – С. 8–9.

Гришина В. О. Подходы к изучению качества жизни в регионах Республики Беларусь / В. О. Гришина // Бухгалтерский учёт и анализ. – 2021. – № 11. – С. 31–38.

Гусаков, В. Г. Экономика счастья: мифы и реальность / В. Гусаков // Наука и инновации. – 2019. – № 9. – С. 4–10.

Гущин, А. В. Здоровье и качество жизни населения: концепция интернет-системы сбора и обработки данных / А. В. Гущин // СОЦИС. – 2016. – № 7. – С. 119–123.

Долинина, Т. Н. Беларусь: на пути к инклюзивному развитию / Т. Н. Долинина // Белорусский экономический журнал. – 2019. – № 1. – С. 4 – 29.

Драгун, Н. П. Дифференциация регионов Республики Беларусь по качеству жизни населения / Н. П. Драгун, А. С. Мазан // Экономический бюллетень Научно-исследовательского экономического института Министерства экономики Республики Беларусь. – 2021. – № 2. – С. 4–16.

Журавлёва, А. Е. Качество жизни современных старшеклассников и студентов как субъектов образовательного процесса / А. Е. Журавлёва, Н. Г. Новак / Адукацыя і выхаванне. – 2016. – № 11. – С. 38–42.

Качество жизни населения: вопросы оценки / О. Козлова [и др.] // Экономист. – 2015. – № 8. – С. 80–87.

Кравченко, А. А. Качество нерабочего времени как показатель благосостояния населения / А. А. Кравченко // Белорусский экономический журнал. – 2019. – № 2. – С. 101–114.

Куропатенкова, И. Н. Повышение качества социальной защиты пожилых людей / И. Н. Куропатенкова, Н. В. Манцура // Веснік Беларускага дзяржаўнага эканамічнага ўніверсітэта = Вестник Белорусского государственного экономического университета. – 2019. – № 5. – С. 51–57.

Леонтьев, Д. А. Качество жизни и благополучие: объективные, субъективные и субъектные аспекты / Д. А. Леонтьев // Психологический журнал. – 2020. – № 6. – С. 86–95.

Намер, Л. Как измерить счастье / Л. Намер // Знание – сила. – 2018. – № 3. – С. 68–72.

Пролюк, О. Борьба за чистую воду / О. Пролюк // Родная природа. – 2018. – № 6. – С. 2–5.

Савкова, Е. Н. Методы менеджмента качества. Контроль и испытания продукции / Е. Н. Савкова, П. С. Серенков, Н. А. Жагора. – Минск : Новое знание : Москва : Инфра-М, 2016. – 479 с. – (Высшее образование).

### **Раздел III. Качество в здравоохранении**

Журкевич, А. А. Активное долголетие: формирование позитивного образа периода поздней взрослости : факторы, влияющие на удовлетворённость жизнью на разных этапах онтогенеза / А. А. Журкевич // Народная асвета. – 2023. – № 6. – С. 85–86.

Здоровье населения и социальные перемены в постсоветских государствах / [К. Херпфер и др. ; редколлегия: П. Бригадин и др.]. – Минск : Государственный институт управления и социальных технологий Белорусского государственного университета, 2013. – 351 с.

Капитанов, Ю. И. Формула жизни : секреты здоровья и долголетия / Ю. И. Капитанов. – Санкт-Петербург : Диля, 2014. – 267, [1] с.

Карпендер, Р. Э. Здоровое питание каждый день : научно обоснованная программа / Р. Э. Карпендер, К. И. Финли ; [перевод с английского Т. Землеруб]. – Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2020. – 397, [1] с.

Качество медицинской помощи: дефиниции, международный опыт, национальные особенности : [материалы «круглого стола»] / В. Б. Смычек [и др.] ; подготовила М. Елистратова // Здравоохранение. – 2022. – № 5. – С. 73–80.

Кожин, А. А. Здоровый человек и его окружение : учебник для студ. образ. учрежд. сред. проф. образования / А. А. Кожин, В. Р. Кучма, О. В. Сивочалова. – М. : Академия, 2006. – 398 с.

Курсевич, В. В. Новое качество и доступность медицинской помощи / В. В. Курсевич // Беларуская думка. – 2020. – № 12. – С. 10–13.

Назарова, Е. Н. Основы медицинских знаний и здорового образа жизни : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 050100 "Педагогическое образование" (квалификация "бакалавр") / Е. Н. Назарова, Ю. Д. Жилов. – Москва : Академия, 2012. – 191, [1] с. – (Высшее профессиональное образование). – (Бакалавриат).

Общественное здоровье и здравоохранение : учебник для студентов учреждений высшего образования по специальностям "Лечебное дело", "Педиатрия" / [И. А. Наумов и др.] ; под редакцией И. А. Наумова. – Минск : Вышэйшая школа, 2013. – 334, [1] с.

Орлова, Е. В. Культура профессионального общения врача: коммуникативно-компетентный подход : [монография] / Е. В. Орлова. – Москва : Форум, 2014. – 286, [1] с.

Пилипцевич, Н. Н. Общественное здоровье и здравоохранение : учебник для студентов учреждений высшего образования по специальностям "Лечебное дело", "Педиатрия", "Медико-профилактическое дело" / Н. Н. Пилипцевич, Т. П. Павлович, А. Н. Пилипцевич ; под редакцией Н. Н. Пилипцевича. – 2-е изд., переработанное. – Минск : Новое знание, 2022. – 704 с.

Татарников, М. А. Управление качеством медицинской помощи / М. А. Татарников. – Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2016. – 292 с.

Шандора, Н. И. Цифровизация системы здравоохранения: опыт и перспективы / Н. Шандора // Наука и инновации. – 2020. – № 2. – С. 38–43.

Этапы жизнедеятельности человека и медицинские услуги в разные возрастные периоды : учебник для студ. мед. училищ и колледжей / Серов В. Н. ред ; В. Р. Кучма, В. И. Донцов, В. Н. Крутько и др. ; под ред. В. Р. Кучмы, В. Н. Серова. – 2-е изд., стер. – М. : Академия, 2002. – 396 с.

#### **Раздел IV. Качество в образовании**

Алейникова, Т. Г. Технологии индустрии 4.0 в системе образования : потенциал цифровых технологий для повышения качества обучения / Т. Г. Алейникова, А. И. Шербаф // Народная асвета. – 2023. – № 6. – С. 3–6.

Бачило, Л. Э. Инновации в управлении качеством образования: заметки руководителя / Л. Э. Бачило // Адукацыя і выхаванне. – 2018. – № 11. – С. 22–25.

Белых, Ю. Э. Измерение качества высшего образования на основе компетентного подхода / Ю. Э. Белых, С. Н. Щербинин, Е. В. Опекун // Проблемы управления. – 2020. – № 2. – С. 92–98.

- Беспалько, В. П. Качество образования и качество обучения / В. П. Беспалько // Народное образование. – 2017. – № 3/4. – С. 105–113.
- Булахова, З. Н. Инновации как условие повышения качества образования / З. Н. Булахова // Адукацыя і выхаванне. – 2019. – № 7. – С. 74–77.
- Булахова, З. Н. Качество образования и роль методической работы в его повышении / З. Н. Булахова // Адукацыя і выхаванне. – 2021. – № 5. – С. 11–14.
- Булахова, З. Н. Мотивация деятельности учащихся – ресурс повышения качества образования / З. Н. Булахова // Адукацыя і выхаванне. – 2019. – № 1. – С. 10–17.
- Воронова, Н. П. Мониторинг качества образования: технология разработки тестов / Н. П. Воронова, Т. Н. Канашевич, М. О. Шумская // Адукацыя і выхаванне. – 2015. – № 9. – С. 41–50.
- Вязгина, В. И. Модель оценки качества воспитания / В. И. Вязгина // Выхаванне і дадатковая адукацыя. – 2018. – № 12. – С. 34–41.
- Головко, С. Образование: формула будущего / С. Головко // Беларуская думка. – 2017. – № 9. – С. 14–20.
- Горбунова, М. Б. Формирование и оценка функциональной грамотности обучающихся: подготовка к национальному исследованию качества образования / М. Б. Горбунова, В. И. Короткевич // Веснік адукацыі = Вестник образования. – 2023. – № 9. – С. 5–11.
- Егоршин, А. П. Менеджмент образования : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению "Менеджмент" / А. П. Егоршин, И. В. Гуськова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Нижний Новгород : НИМБ, 2013. – 463 с.
- Зубра, А. С. Искусство успешно учиться. Культура умственного труда : пособие для студ. вузов / А.С.Зубра. – Мн. : Дикта, 2011. – 343с.
- Лемех, Е. А. Качество образования как составляющая качества жизни воспитанников с тяжёлыми множественными нарушениями развития / Е. А. Лемех // Адукацыя і выхаванне. – 2023. – № 1. – С. 60–67.
- Литовчик, Н. Н. Педагогика : практикум / Н. Н. Литовчик. – Мн. : БелЭн, 2010. – 231с.
- Николаева, Е. И. Качество жизни, благополучие и обучение в школе / Е. И. Николаева // Народное образование. – 2019. – № 1. – С. 115–121.
- Севрук, А. И. Мониторинг качества преподавания в школе : учеб. пособие для педагогов и рук. образоват. учреждений / А. И. Севрук, Е. А. Юнина. – М. : Пед. о-во России, 2003. – 143с.
- Сериков, В. В. Обучение как вид педагогической деятельности : учеб. пособие для студ. вузов / В. В. Сериков ; под ред. В. А. Сластёнина, И. А. Колесниковой. – М. : Академия, 2008. – 255с. – (Профессионализм педагога).
- Слепцова, И. Ф. Что такое новое качество дошкольного образования и можно ли его оценить / И. Ф. Слепцова // Дошкольное воспитание. – 2022. – № 4. – С. 2–9.

Степаненков, Н. К. Педагогика школы : учебное пособие для студентов учреждений, обеспечивающих получение высшего образования по педагогическим специальностям / Н. К. Степаненков. – Минск : Адукацыя і выхаванне, 2007. – 494, [1] с.

Стефановская, Т. А. Педагогика: наука и искусство : курс лекций / Т. А. Стефановская. – Москва : Совершенство, 1998. – 356, [5] с. – (Высшее образование).

Успешный ребенок / Заводова, Т. В., сост.: Т. Е. Заводова, Л. И. Лапотко. – Мн. : Красико-Принт, 2007. – 173с. – (Педагогическая мастерская).

Шаламіцкая, Н. М. Якасць адукацыі: актывізацыя і стымуляванне матываў вучэння : метады, прыёмы і формы павышэння ўнутранай матывацыі школьнікаў / Н. М. Шаламіцкая // Народная асвета. – 2014. – № 10. – С. 68–73.

Шаршунов, В. А. Формирование системы образования и науки в Беларуси (XII — начало XX веков) : [монография] / В. А. Шаршунов. – Минск : Мисанта, 2016. – 703 с.

### Вопросы для экспресс-викторины «Что мы знаем о качестве»

Экспресс-викторина проводится для учащихся 7–11 классов средних общеобразовательных школ или учащихся средних специальных учебных заведений.

1. Проблемы качества обсуждались представителями разных наук с древних времён: этот термин можно встретить ещё в трудах древних философов. Сколько же лет насчитывается понятию качества в известном нам сегодня смысле?

Более 50 лет

Более 100 лет (правильный ответ)

Более 70 лет

При оценке уровня качества продукции часто используют понятные термины качественная или некачественная продукция. И хотя в быту это допустимо, надо помнить, что качественная не значит хорошая, а некачественной продукции, вообще без каких-либо свойств, в природе не существует.

2. В средневековой Европе следить за качеством молока поручали городским стражникам. Они встречали торговцев, которые привозили молоко на продажу и... Как производили контроль качества?

Опускали клинок сабли в молоко (правильный ответ)

Пробовали молоко на вкус

Добавляли в молоко специальные травы

Промышленное производство молока и молочных продуктов было освоено в XVIII в. До этого времени молоко продавали только на рынках, а «контроль качества» был организован на глазок: привозимый товар проверяли городские стражники, которые опускали в молоко клинок сабли и по тому, как жидкость стекала с клинка, определяли жирность белого напитка.

3. В царской России существовало почётное звание. С 1824 г. его получали купцы, которые на регулярной основе поставляли товары ко двору. Что это было за звание?

Поставщик Двора Его Императорского Величества (правильный ответ)

Поставщик Высочайшего двора и Великокняжеских Дворов

Поставщик Великокняжеских Дворов

Практика поставок товаров к царскому двору существовала с XVI века. Ту или иную продукцию поставляли конкретные сёла. Село (или слобода), поставляющее ко Двору, освобождалось от оброка (налога). Помимо этого, назначалась определённая плата. В 1824 году купцы, постоянно поставлявшие товары ко двору, получили право именоваться «Поставщик Двора Его Императорского Величества».

4. Это один из основных продуктов в питании человека. Он служит источником белка, из него готовят и первые, и вторые блюда. Его рекомендуют есть в сочетании с овощными гарнирами. Считается, что в этом случае он лучше усваивается.

Мясо (правильный ответ)

Молоко

Яйца

В различных кухнях мира используется мясо разных животных. В основном это зависит от доступности различных сортов и традиций кухни. Питательная ценность мяса обусловлена входящими в его состав полноценными белками, содержащими незаменимые аминокислоты (валин, лейцин, изолейцин, лизин, метионин, треонин, триптофан, фенилаланин), и липидами, в состав которых входят незаменимые полиненасыщенные жирные кислоты. С мясом поступают в организм человека микроэлементы и витамины.

5. Этот продукт человек стал употреблять более 10 000 лет назад благодаря тому, что приручил дикое животное. В древнем Египте данный продукт называли «белой рекой». В нашем рационе он является важным источником кальция.

Сок

Молоко (правильный ответ)

Кефир

1 июня отмечается Всемирный день молока. На качество — вкус и запах сырого молока влияют различные факторы, среди которых состояние здоровья, порода и условия содержания животных, рацион кормления, стадия лактации, продолжительность и условия хранения молока, способы обработки молока.

6. Он может быть зелёным, красным, жёлтым, белым и чёрным. Его употребление во многих странах превратилось в настоящий ритуал. В Узбекистане и Казахстане используют в основном зелёный, в Японии — зелёный и белый, в России — чёрный. Он помогает взбодриться, охлаждает в жару, согревает в мороз.

Кофе

Газировка

Чай (правильный ответ)

Первоначально чай использовался в качестве лекарственного средства. Его употребление в качестве напитка широко распространилось во время китайской династии Тан. Самым старым из когда-либо обнаруженных чайных листьев около 2100 лет, они были обнаружены Институтом археологии провинции Шэньси (Китай) во время раскопок мавзолея Хан Ян Лин в период с 1998 по 2005 год. Открытие чая показывает, что чай был выращен 2100 лет назад во времена династии Западная Хань (207 г. до н. э. — 9 г. н. э.).

7. В Швейцарии прошла конференция производителей популярного продукта питания. Собравшиеся с беспокойством отметили рост бракованной

продукции — уменьшилось количество дырок. Правда, этот брак не влияет на качество, наоборот — чем больше брака, тем больше продукции получает покупатель за те же деньги. Какой продукт производили участники конференции?

Сыр (правильный ответ)

Колбаса

Сушки

Каждый может найти себе сыр по вкусу. Сыр с дырками (то, что эксперты называют глазками) считается подлинным и качественным. У сыра может не быть глазков, такой сыр называют «слепым». Сыр производится из молока, в процессе изготовления используются определённые кисломолочные бактерии, вызывающие брожение.

8. Институты качества существуют во всем мире. Они приходят на помощь покупателю, который не хочет ошибиться с выбором того или иного товара. Какой стране принадлежит институт мониторинга качества Stiftung Warentest?

Германия (правильный ответ)

Россия

Англия

Stiftung Warentest (Штифтунг Варентест, Берлин, Германия) — основан в 1964 г. правительством для проведения сравнительных испытаний качества товаров и потребительских услуг, руководствуясь при этом принципами объективности и независимости от производителей и торговых предприятий. Stiftung Warentest является независимым учреждением, которое согласно своему уставу должно информировать общественность о «характеристиках полезности, а также экологической совместимости» товаров и услуг. Результаты тестирования и проверки качества товаров и услуг публикуются в журналах «Test» и «Finanztest».



## Познавательная игра-трансформер «Под знаком качества»

Игра-трансформер адресуется для учащихся младших классов средних общеобразовательных школ.

### **Цели и задачи мероприятия:**

- воспитывать у младших школьников чувство гордости за свой край;
- познакомить ребят с передовыми предприятиями региона;
- побудить школьников к исследовательской деятельности;
- воспитывать уважение к людям труда, бережное отношение к продуктам питания.

Предлагается провести заочное путешествие по предприятиям, которые занимают лидирующие позиции по выпуску продукции в нашем регионе. Сегменты продовольственного рынка:

- хлебобулочная,
- молочная,
- крупы-каши,
- рыба/морепродукты,
- овощи/фрукты.

В каждом подходящем сегменте следует подготовить краткий обзор предприятий, находящихся в зоне обслуживания вашей библиотеки и занимающихся выпуском данной пищевой продукции. Можно рассказать о крупных предприятиях пищевой промышленности Брестской области («Санта», «Савушкин продукт», «Берестье», «Берестейский пекарь», «Брестский мясокомбинат», «Брестхлебопродукт» (ТМ «Прибужская нива»), Барановичихлебопродукт (ТМ «Гаспадар») и др.).

**Вопрос:** Ребята, а чем мы всегда гостей встречаем? (Хлебом с солью, караваем, пирогами и др.). Да, и поэтому первая станция нашего путешествия, на которой мы сделаем остановку — **«Хлебосольная»**.

### **Вопросы:**

- Какой хлеб полезней: белый или тёмный? (в тёмном хлебе содержится больше витаминов, чем в белом);
- Назовите, какие хлебобулочные изделия вы знаете? (хлеб белый, чёрный, серый, ржаной, батон, булка, слойка, кекс, рогалики, сухарики, сушки, пряники и др.);
- Из списка профессий выберите только те, которые связаны с хлебом (плотник, мельник, кулинар, уборщица, слесарь, водитель, хлебороб, тестомес, пекарь, инженер, бухгалтер, певец, комбайнер и др.);
- Расставьте в порядке процессы изготовления и появления хлеба в магазине: испекли хлеб (5), отвезли на мельницу (3), посеяли зерно (1), муку отвезли на хлебозавод (4), привезли в магазин (6), убрали с полей (2);

– Вспомните несколько пословиц/поговорок про хлеб: «Хлеб на стол, и стол — престол, хлеба ни куска, и стол — доска», «Хлеб наш насущный: хоть чёрный, да вкусный», «Хлебом люди не шутят», «Без хлеба всё приестся», «Без хлеба и мёдом сыт не будешь», «Без хлеба сыт не будешь», «Без хлеба и у воды жить худо», «В лесу дров много, да хлеба нет», «Будет хлеб — будет и обед», «Будет день — будет и хлеб», «Хлеб всему голова», «Из одной муки хлеба не испечешь», «Без хлеба нет обеда» и др.

Вопрос. Ребята, чтобы узнать название следующей станции, давайте угадаем загадку:

«Из водицы белой  
Всё, что хочешь, делай:  
Масло в нашу кашу,  
Сливки, простоквашу,  
Творожок на пирожок.  
Ешь да пей, гостям налей  
И коту не пожалей».

Правильно, речь идёт о молоке, и следующая станция нашего путешествия — «**Молочная**».

Вопросы:

– Назовите, какие ещё продукты получаются из молока? (творог, сметана, ряженка, кефир, сливки, йогурт и др.).

Ребята, у нас есть книжная выставка, на которую мы поставили книги, которые так или иначе связаны с молоком. Давайте посмотрим и вспомним, что в них связано с молоком.

*Ершов П.* «Конёк-Горбунок»: для чего царь должен был искупаться в молоке? (Чтобы помолодеть).

*Успенский Э.* «Каникулы в Простоквашино»: для чего кот Матроскин взял корову напрокат? (Потому что парное молоко самое полезное).

*Народная сказка* «Гуси-лебеди»: какая речка прятала Алёнушку с братцем Иванушкой? («молочная речка, кисельные берега»).

*Народная сказка* «Волк и семеро козлят»: зачем коза каждое утро ходила в лес травку щипать? (Чтобы нагулять молоко).

Ребята, а давайте прочитаем весёлые четверостишия о молоке и молочных продуктах.

Мы прочтём для вас стишки, Слушайте внимательно. Пейте, пейте молоко, Дети, обязательно.	Очень любим молоко, Детям нужно всем оно, Молоко полезное Белое и снежное.
Для здоровья нашего Кормят всех нас кашею, Манную на молоке Кашу любят все!	Мы кефир в столовой пьём, Любим гречку с молоком: В детской жизни молоко, Не заменит ничего!
Чтобы каша была слаще, Добавляют в неё масло,	Раньше пенки не любила, Выливала молоко.

Масло, хлеб — получим вот В завтрак вкусный бутерброд!	Как же, дети, я забыла, Что полезное оно!
Чтобы щёчки заалели, Чтобы зубы не болели, Чтобы вырасти скорей, Молока побольше пей!	Йогурт, творог, молоко — Очень много кальция. Зубки белые всегда И никакого кариеса!
Укрепить иммунитет Вам поможет на обед Каша, масло, молоко. Растите, дети, хорошо!	Молоко — продукт полезный, Очень вкусный, всем известный. Я скажу вам от души: «Лучше пищи не ищи».

Двигаемся дальше и попадаем на станцию **«Крупы-Каша»**.

Пословицы и поговорки о крупе и каше: «Кашу маслом не испортишь», «Овсяная каша хвалилась, что с коровьим маслом родилась», «Щи да каша — пища наша», «В родной семье и каша гуще», «Каша — мать наша», «Без каши обед не в обед», «Кашу есть зубов не надо», «Хороша кашка, да мала чашка», «Сварил бы кашу, да куры крупу расклевали», «Когда дрова горят, тогда и кашу варят» и др.

**Вопрос.** Какие крупы вам известны и какие полезные свойства у них можно отметить?

Крупа — основа питания человека с незапамятных времён. Сегодня на полках магазинов можно найти самые разнообразные злаки, бобовые и крупы. Чтобы в них не запутаться, можно познакомиться с каждой из них поближе.

*Пшеница* — основная зерновая культура, выращиваемая на земле. Она бывает различных видов и сортов, и из неё делают сразу несколько видов круп.

*Пшеничная крупа* — это крупно смолотое шлифованное зерно твёрдой пшеницы. Цвет крупы может быть жёлтым или сероватым. Полезные свойства пшеничной крупы невероятно разнообразны: она содержит клетчатку, различные сахара, крахмал и минеральные вещества, такие как магний, цинк, йод, калий, серебро, бор, кальций, кремний, фосфор и молибден.

*Манная крупа* — это та же самая пшеничная крупа, только более высокой степени очистки. Манная каша хорошо знакома нам ещё с детского сада. В манке содержится большое количество белка, калия, витамина Е и В1, при этом она быстро готовится, что позволяет сохранить максимум витаминов.

*Кускус* — национальное блюдо стран Северной Африки. Крупу производят из того же обработанного и очищенного зерна пшеницы, и она обладает всеми свойствами пшеничной крупы.

Для получения *булгура* пшеничное зерно обрабатывают паром, высушивают, очищают от отрубей и измельчают. В нём содержатся такие витамины, как В1, В2, В3, В4, В5, В6, В9 и бета-каротин.

*Полба* — это дикий вид пшеницы, который культивировали на земле в давние времена. Сейчас полба не выращивается в промышленных масштабах. В составе полбы очень много белков (27–37%), содержащих 18 незаменимых аминокислот. Железа и витаминов группы В в полбе больше, чем в большинстве сортов современной пшеницы.

*Рис* бывает трёх видов: длиннозёрный (индика), среднезёрный и круглозёрный (самый маленький). Он также различается по степени обработки: бывает цельнозерновой рис (коричневый), шлифованный (белый) и пропаренный. Цельнозерновой рис сохраняет все полезные свойства оболочки зерна: клетчатку, витамины группы В, цинк, йод, фосфор и медь, поэтому коричневый рис гораздо полезнее белого. Белый рис быстрее варится и содержит больше крахмалов. Пропаренный имеет золотистый цвет и получается при обработке паром и сушке рисовых зёрен. Самые известные сорта риса — жасмин, басмати и арборио.

*Гречка* — одна из наших любимых круп. Она полезная, очень вкусная, быстро готовится и недорого стоит. Гречневая крупа-ядрица — это цельное зерно гречихи с огромным количеством полезных свойств. Она содержит восемнадцать незаменимых аминокислот, железо, калий, кальций, фосфор, медь, йод, цинк, фтор, кобальт, а также витамины В1, В2, В9 (фолиевая кислота), витамин Е.

*Киноа* — самая модная крупа последних лет. На самом же деле это древняя зерновая культура, которую выращивали индейцы в Андах ещё несколько тысяч лет назад. Киноа быстро готовится, имеет приятный ореховый вкус, а также содержит более 20 % белка, все незаменимые аминокислоты и фитиновую кислоту. В Испании с киноа вместо риса готовят паэлью, в Италии подают с оливковым маслом и вялеными томатами, а в Греции готовят салаты с овощами и специями.

Из *овса* производятся овсяные хлопья, овсяное толокно и овсяная крупа. В отличие от хлопьев, крупа проходит меньшую обработку и сохраняет больше полезных свойств овса. А их немало: овёс содержит в большом количестве натуральные антиоксиданты — вещества, повышающие сопротивляемость организма к различным инфекциям и воздействиям окружающей среды (радионуклиды, соли тяжёлых металлов, стрессы). Овёс богат незаменимой аминокислотой метионином и магнием, необходимыми для нормальной деятельности центральной нервной системы.

*Кукурузная крупа* — это дроблёные и шлифованные зёрна кукурузы. Эта крупа имеет солнечно-жёлтый цвет и ореховый аромат. Она легко усваивается, содержит растительные волокна, которые улучшают моторику кишечника, а также антиоксиданты, ускоряющие работу мозга.

*Пшено* — это зёрна проса, которые минимально обрабатываются при производстве. Пшено препятствует отложению жира в организме и улучшает работу сердечно-сосудистой системы. Железо, фтор, магний и кальций, содержащиеся в пшене, укрепляют организм.

*Ячневая крупа* — это нешлифованные частички ядра ячменя. Среди микроэлементов, входящих в состав зерна, особенно ценен фосфор — его в ячневой крупе в два раза больше, чем в других крупах.

*Перловая крупа* получается при обработке ячменя и удалении оболочки зерна. Она уникальна тем, что способна уменьшать аллергические проявления организма.

*Сказки/рассказы о крупе и каше*: братья Гримм «Горшок каши» («Сладкая каша»), русская народная сказка «Каша из топора», Л. Давыдычев «Как медведь кашу ел», Н. Носов «Мишкина каша», В. Драгунский «Тайное становится явным» и др.

### Станция «*Рыба/Морепродукты*»

#### *Викторина «Удивительные рыбки»*

- Какая самая большая рыба в мире? (китовая акула);
- Какая самая маленькая рыба? (бычок пигмей или пандака и маленькие американские сомики);
- Какая рыба названа именем человека? (капп);
- Какая рыба плавает быстрее других? (меч-рыба);
- Какие рыбы имеют оружие на носу? (рыба-меч, рыба-пила);
- Каких вы знаете «электрических» рыб? (электрический скат, электрический сом, электрический угорь);
- Какие рыбы носят название инструментов? (рыба-пила, рыба-игла, рыба-молот);
- У какой рыбы острые треугольные зубы? (у пираньи);
- У кого глаза на одном боку? (у взрослой рыбы камбалы);
- У кого рот на брюхе? (у акулы);
- У неё во рту пила, под водой она жила, всех пугала, всех глотала, а теперь — в котёл попала (щука);
- Какая рыба вьёт гнездо? (рыба колюшка из тоненьких веточек водорослей устраивает под водой гнездо. Колюшка заботливо охраняет гнездо, ухаживает за ним);
- Какая лиса хвостом рыбу глушит? (одна из видов акул — лисица. У этой рыбы очень слабые зубы. Хвост длинный, как туловище. Лисица глушит рыбу ударами хвоста);
- Какая рыба по внешнему виду напоминает шахматную фигуру? (морской конёк);
- Какие рыбы вынашивают икру во рту? (петушки, тилапия, шоколадный гурами);
- Какие рыбы после нереста погибают? (лосось, кета, горбуша);
- Какие рыбы добывают себе пищу в воздухе и на земле? (анабас, илистый прыгун).

И наконец, станция «*Овощи-фрукты*». Есть ещё одна пословица «Каша нет — щей больше лей». Ребята, а из чего варят щи? Правильно — из овощей.

Будем вместе собирать продукты для борща. Назовите овощи, необходимые для его приготовления (капуста, картофель, свекла, морковь, лук, перец, зелень) — на ощупь дети угадывают, какой овощ лежит на тарелке.

А теперь можно познакомиться с одним из самых любимых произведений у детей — поучительной сказкой В. Сутеева «*Мешок яблок*» (можно читать текст, слушать аудио, посмотреть мультфильм 1974 г.).

*Краткое содержание сказки:* Заяц ходил по лесу в поисках пищи для своих зайчат и набрёл на дикую яблоню. Набрал полный мешок яблок и довольный отправился домой. По пути он встречал разных зверей, соседей по лесу. И каждого угощал вкусными яблочками. В итоге остался с пустым мешком. Заяц было стыдно идти домой к голодным зайчатам ни с чем, и он снова отправился на поляну. Подойдя к яблоне, он увидел волка, который хотел его съесть. Накинув на него пустой мешок, заяц побежал домой. А пока зайца не было, в доме происходили чудеса, каждый сосед, которого угощал заяц яблоками, в благодарность приносил разные продукты. Бельчата — орехи, ёжик — грибы, коза — капусту, крот — овощи, медведь — мёд. Поэтому, когда несчастный заяц пришёл домой, его ждали уже сытые зайчата и полный стол всякой разной еды.

Давайте обсудим героев сказки «Мешок яблок»: заяц — бескорыстный, щедрый, с простой доброй душой; звери — добрые соседи, отвечающие добром на добро, умеющие благодарить; ворона — бестолковая сплетница; волк — злой, бессердечный. (Поучительная сказка «Мешок яблок» учит детей уметь делиться, делать добро от чистого сердца, так как оно обязательно вернётся, взаимовыручке и состраданию.)

Этот год в Беларуси объявлен Годом качества. Очень приятно знать, что в нашей стране и в особенности в Брестской области имеются предприятия, выпускающие продукты самого высокого качества. Ведь от качества в любых областях напрямую зависит наш с вами уровень жизни, комфорта и здоровья. Хочется верить, что наша познавательная игра прошла для вас не даром и вы сможете теперь самостоятельно выбирать только полезные и качественные продукты.

## *Литература:*

«Библиотека глазами читателей» : методические материалы / ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека», Отдел координации деятельности библиотек области; [сост. О. В. Акинфиева, Л. А. Сипцова, гл. ред. В. И. Павлова]. – Псков : Псковская областная универсальная научная библиотека, 2016. – 33 с.

Брофи, П. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы / Питер Брофи ; [пер. с англ. А. И. Земскова] ; научн. ред. пер. Я. Л. Шрайберг. – 2-е изд., стер. – М. : Издательство «Омега-Л», 2010. – 358 с. : ил., табл. – Доп. тит. л. англ.

ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные принципы и словарь [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393> (дата обращения: 20.12.2023).

Как оценить эффективность и качество библиотечных услуг? : сборник материалов / Псковская библиотечная ассоциация, ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» ; [сост. О. В. Акинфиева]. – Псков, Псковская областная универсальная научная библиотека, 2014. – 46 с.

Качество услуг библиотеки: диалог «библиотека – читатель» (к Всемирному дню качества) [Электронный ресурс] // Великолукская центральная городская библиотека имени М.И. Семевского. – URL: <http://www.biblio-vluki.ru/article/kachestvo-uslug-biblioteki> (дата обращения: 20.12.2023).

Независимая оценка качества оказания услуг [Электронный ресурс] // Оленекская детская модельная библиотека. – URL: <https://olenek-lib.saha.muzkult.ru/requirements> (дата обращения: 20.12.2023).

Сукиасян, Э. Р. Менеджмент качества в действии. Стали ли наши библиотеки лучше работать? / Э. Р. Сукиасян // Научные и технические библиотеки. – 2011. – № 6. – С. 19–28.

