

И. А. Абертяев, главный библиотекарь отдела научно-методической работы ДВГНБ

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕК

(консультация)

I

Энциклопедический словарь даёт следующее определение термина **Библиотека**: от древнегреческого *Biblion* – «книга»; *Theke* – «хранилище». «Учреждение, организующее хранение и общественное пользование произведениями печати».

Исходя из определения термина: «**Библиотека**» – специфическая организация, основной целью деятельности которой – ведение коллекции документов и облегчение использования с помощью сотрудников таких документов, которые необходимы для удовлетворения потребностей пользователей в области информации, науки, образования, отдыха». Они – **библиотеки** – срединный элемент общественной системы. Они призваны обслуживать потребности граждан, помогать, людям жить и развиваться. Библиотеки являются социальным фактором, сплачивающим общество.

Многие члены общества напрямую не пользуются библиотекой, но проявляют интерес к качеству библиотечных услуг. Такова особенность человеческой психологии. Оценивая показатели своей деятельности, библиотека учитывает мнение и интересы следующих групп людей:

- тех, кто действительно пользуется услугами библиотеки, как напрямую, так и опосредованно;
- тех, кто является потенциальным пользователем библиотеки, но пока не обслуживается;
- тех, кто считает стратегически необходимым само существование библиотек;
- библиотекарей из других организаций, ощущающих пользу совместного использования информационных ресурсов;
- тех, кто поставляет какие-либо ресурсы, необходимые для существования библиотеки, в том числе и не информационные;
- тех, кто ещё не родился, но в будущем получит пользу от существования учреждения, сохраняющего информационные материалы и документы;

Данные группы людей могут различно (позитивно или негативно) относиться к работе библиотеки, но **все они всегда очень заинтересованы в измерении показателей её работы**. Р. Кален, отмечала, что библиотека является социальной конструкцией, при этом измерение показателей

эффективности работы – тоже социальная конструкция, вытекающая из неё. Кроме того измерения **эффективности (качества)** работы полезны и весьма важны для планирования работы библиотеки. Важнее всего при оценке **эффективности (качества)** работы библиотеки понимание цели оцениваемой услуги. «Любые оценки всегда связаны с пониманием ценности, но ценность не имеет смысла вне контекста» - отмечает П. Брофи. Необходимо попытаться уточнить понимание и границы применения терминов, смысл, вкладываемый в термины «**эффективность деятельности библиотеки**», «**критерии эффективности**».

Попытки мотивированной, обоснованной оценки эффективности деятельности библиотек имеет давнюю историю. В России и за границей ещё в XIX и XX веках данный вопрос рассматривался специалистами: В. Н. Васильевым, Е. Н. Медынским, Ю. Н. Столяровым, Н. С. Карташовым, Е. А. Фенелоновым, М. Я. Дворкиной, М. Дьюи, П. Брофи, Р. Кален, Р. Опп, Р. Поле, П. те Брокхорстом.

II

Предлагаемый к рассмотрению вопрос – **критерии оценки эффективности (качества)** работы библиотеки во все времена её деятельности был, есть и будет одним из важнейших в практике повседневного функционирования учреждения. «**Критерий**» от греческого Criterion – *«средство для суждения»*. *«Признак, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо, мерило оценки»*. **Критерий, являясь в большей степени качественной характеристикой, в свою очередь наполняется набором логически связанных конкретных показателей.** Эффективна ли работа библиотеки, рационально ли используются средства учредителей, разумно ли применяются интеллектуальные возможности коллектива специалистов? Без объективного понимания того, что достигнуто, развиваться невозможно ни одному учреждению, в том числе и библиотеке.

Давно ушло в прошлое время, когда сам факт функционирования библиотеки становился важнейшим критерием, оправдывающим её существование.

В 1931 г. индийский библиотекарь Ранганатан сделал попытку девизно сформулировать «законы о библиотечной науке»:

1. Книги предназначены для использования.
2. Каждому читателю его книгу.
3. Каждой книге своего читателя.
4. Береги время читателя.
5. Библиотека – растущий организм.

В последние десятилетия в связи с бурным, просто революционным скачком в развитии информационных технологий, средств получения и передачи данных ещё более ужесточились требования к эффективности работы библиотеки. Тезис, когда-то вызывавший улыбку: «Информация

носится в воздухе...» стал реализуем в повседневной жизни, то есть для библиотек возрос риск потери читательского контингента. В связи с этими причинами всё жёстче ставится вопрос о **качестве (эффективности)** работы библиотеки. Под термином **«качество»** часто понимается *«соответствие требованиям»* и *«соответствие целям»*. В соответствии с первым определением **качество** библиотечного продукта (услуги) может быть определено на основании наличия соответствия услуги потребностям читателя. В соответствии со вторым **качество** должно определяться исходя из соответствия оказываемой услуги тем целям, которые потребитель сформулировал при запросе. Достигнуть высокого качества работы не возможно без реального *управления качеством*. Этот процесс состоит из несколько этапов:

планирование качества;

контроль качества;

повышение качества.

Для библиотеки *управление качеством* означает следующее:

определение миссии библиотеки и основной группы читателей;

выявление существующих и предполагаемых потребностей читателей (пользователей);

- установление долгосрочных целей и краткосрочных задач;
- создание необходимых потребителям услуг;
- предоставление этих услуг на максимально возможном уровне;
- измерение эффективности работы и её сопоставление с целями;
- создание условий для постоянного повышения эффективности работы;
- создание уважительной атмосферы внимания к потребностям пользователей.

Одно из определений термина **«эффективность»** звучит так: **«Эффективность – это уровень соответствия результатов, какой либо деятельности поставленным задачам с минимальными затратами ресурсов»** или **«Эффективность – это отношение полученных результатов к вложенным ресурсам»**. Иногда под понятие **«эффективность»** подводится формулировка понятия **«результативность»**, т. е. *«степень точности выполнения поставленных задач»*. **«Результативность»** связывает фундаментальные цели с долговременными результатами работы. Или подводится формулировка понятия **«экономичность»** т. е. *«стоимость обслуживания одного читателя»*. Термин **«экономичность»** отвечает на вопрос: является ли данная услуга наиболее дешёвой из всех возможных?

Традиционно принято достаточно осмотрительно подходить к применению стоимостных показателей (**«Показатель»** – *количественный измеритель как конкретного свойства того или иного объекта, результатов того или иного действия, процесса, так и ряда присущих им свойств*) для оценки эффективности работы библиотеки.

Сложность проблемы связана с многоаспектностью деятельности библиотеки. Составляющими эффективности работы учреждения становятся и эффективность СБА, и эффективность комплектования и использования

фонда, и компетентность персонала библиотеки, и комфортность помещений библиотеки, как для пользователя, так и для персонала. Проблема эффективности работы библиотеки связана не только с цифровыми показателями (статистикой), но и с качественной оценкой работы библиотеки пользователями.

Для библиотек, как отметил Ю. Н. Столяров в 1973 г.: «...подлинно объективным критерием эффективности работы следует понимать оптимальную степень удовлетворения читательских запросов на литературу и библиографическую информацию, а также максимально возможный в данное время уровень организации их обслуживания». Е. А. Фенелонов в свою очередь предложил считать одним из критериев эффективности «условную книговыдачу».¹ «Условная книговыдача – показатель в который кроме выдачи изданий из фонда, с помощью коэффициентов затрат времени включают также выдачу справок и посещение досуговых мероприятий».

К признакам (параметрам), влияющим на уровень удовлетворённости пользователя услуг библиотеки можно отнести следующие:

- **Качество работы** – способность библиотеки осуществлять обслуживание, удовлетворяющее основным требованиям, прежде всего обеспечение доступности основных источников информации;
- **Свойства** – наличие аспектов обслуживания помогающих пользователю в вопросах, выходящих за рамки традиционного обслуживания;
- **Надёжность** – гарантированная доступность услуги;
- **Стандартизация** – использование в процессе обслуживания общепринятых стандартов и других нормативных документов;
- **Продолжительность** – долгосрочная отработанность библиотечного обслуживания;
- **Актуальность информации** – своевременное обновление, получаемой информации;
- **Простота использования** – комфортность, простота, точность инструкций и подсказок;
- **Эстетичность и общий вид** – учитывается внешний вид библиотеки, библиотекарей, формы подачи материалов в процессе выполнения услуги;
- **Воспринимаемое качество** – общие ощущения пользователей от уровня качества получаемой информации и услуги в целом;

- **Доступность** – простота доступа к библиотечным услугам. Оценки удовлетворённости пользования являются основой для оценки качества работы библиотеки.

Один из подходов к измерению совокупного результата работы библиотек, в том числе и её эффективности, предложил академик С. И.

¹ Условная книговыдача – показатель в который кроме выдачи изданий из фонда, с помощью коэффициентов затрат времени включают также выдачу справок и посещение досуговых мероприятий.

Абалкин. Смысл его предложения сводится к следующему: **«необходимо результат работы библиотеки измерять в единицах освоенного свободного времени читателей»**.

Работа библиотеки, по мнению Р. Полл и П. те Брокхорста, может быть оценена как эффективная только тогда, когда она приносит максимальное удовлетворение, связанное с высоким качеством обслуживания.

В англоязычных странах сделана попытка сформулировать набор понятий удовлетворения читательских запросов, выразившихся в аббревиатуре RATER, который стал базой для формирования методологии контроля над эффективностью (качеством) обслуживания, известной как «SERVOQUAL».

- Reliability (Надёжность – способность предоставить заявленную услугу надёжно и аккуратно);
- Assurance (Воспринимаемая компетентность – любезность библиотекарей, их способность внушать доверие);
- Tangibles (Состояние помещения, оборудования, персонала, средств связи);
- Empathy (Эмпатия – заботливое, персонифицированное отношение со стороны библиотекарей);
- Responsiveness (Реактивность – готовность помочь читателю и предоставить быстрое обслуживание).

В их основу положены десять факторов относящихся к качеству обслуживания:

Ощущения. Привлекательно ли то место, где оказываются услуги? Устраивает ли Вас внешний вид персонала? Используется ли в процессе обслуживания современное оборудование?

Надёжность. Выполнен ли ваш заказ в срок и в полном объёме?

Отзывчивость. Как быстро при возникновении проблемы с ней справляются?

Компетентность. Производят ли сотрудники впечатление «знающих»?

Любезность. Достаточно ли персонал вежлив в общении?

Репутация. Имеет ли данная библиотека хорошую репутацию?

Безопасность. Безопасно ли пользование данной услугой библиотеки?

Доступность. Трудно ли найти помещение данной библиотеки?

Коммуникабельность. Чётко ли мне объяснили условия и варианты?

Понимание пользователя. Будут ли понимать индивидуальные требования пользователя?

Зарубежные специалисты, в частности Р. Опп считает, что главным критерием качества (эффективности) обслуживания является **способность удовлетворить запросы тех пользователей, для которых обслуживание создавалось**, и ценность услуги должна определяться на основе положительного эффекта от её использования. Соотнесение достижений с целями и задачами функционирования библиотеки даёт возможность выявить истинную направленность услуги и позволяет сделать вывод о том,

реально ли интеллектуальные, временные, финансовые ресурсы использованы наилучшим образом.

Сбор и анализ данных о различных периодах процессов обслуживания даёт возможность организовать базу для сравнительных оценок, т. е. сравнить достигнутые результаты работы данной библиотеки с работой других, равных по возможностям библиотек или с требованием руководящих документов. К этому близок по смыслу метод оценки эффективности работы библиотеки, определяемый англоязычным термином «Benchmarking». (От английского «bench mark» метод использования чужого опыта для повышения эффективности работы). Но «Бенчмаркинг» как метод ограничен в плане возможности сравнения полученных данных. Это традиционная сложность в работе с количественными данными. В процессе применения данной методики необходимо тщательное предварительное планирование и правильно подобранные партнёры для сравнения. Широко применяется также и система оценки эффективности работы библиотеки «LibQUAL». Данная методика включает в себя процедуры сбора данных, их анализа и представления. Сбор данных осуществляется через анкетирование. Вопросы анкеты сгруппированы по тематике.

В 1990-е годы за рубежом и у нас в стране большое внимание стало уделяться сравнительным измерениям результатов работы с электронными и традиционными документами. В Великобритании были разработаны пять показателей, которые предложено учитывать при оценке эффективности работы библиотеки, в которой обслуживание осуществляется как традиционными способами, так и с использованием современных информационных технологий:

- **Интеграция.** Уровень интеграции миссий, целей и задач вышестоящей организации и библиотеки.
- **Удовлетворение запросов пользователя.** Мера удовлетворённости пользователей или потенциальных пользователей предлагаемыми услугами.
- **Исполнение.** Мера выполнения поставленных задач и отдачи от вложений.
- **Эффективность.** Отношение полученных результатов к вложенным ресурсам. Отдача на единицу вложений.
- **Экономичность.** Стоимость обслуживания одного читателя.

А также следующие показатели эффективности (качества) работы «электронных» библиотек:

- *процент целевой аудитории, охваченный услугами «электронной библиотеки»;*
- *количество обращений к услугам электронной библиотеки – на душу населения в месяц;*
- *количество удалённых обращений – на душу населения в месяц;*
- *количество доставленных электронных документов – на душу населения в месяц;*

- стоимость одного обращения к одной услуге электронной библиотеки;
- стоимость одного электронного документа, доставленного службой электронной библиотеки;
- количество электронных справок – на душу населения в месяц; степень использования электронных компьютеров;
- количество библиотечных компьютеров – на душу населения
- количество часов работы библиотечных компьютеров – на душу населения в месяц;
- количество отказов – как доля общего числа обращений; уровень готовности систем;
- среднее время ожидания доступа к библиотечным компьютерам;
- расходы на информационные технологии в процентах от общих расходов библиотеки.

К критериям эффективности работы библиотек относят также:

- процент охвата населения библиотечным обслуживанием;
- книгообеспеченность;
- долю новых поступлений в фонд библиотеки;
- наличие собственной электронной базы данных;
- количество посещений;
- доступность и комфортность (как условие предоставления услуги);
- информационные показатели, характеризующие информационную обеспеченность пользователей и качество библиотечно-информационных ресурсов библиотеки;
- профессиональные показатели; претензионные показатели; соответствие услуг современным методологическим принципам и технологиям;
- повышение читательской активности;
- качество управления персоналом;
- качество электронных и традиционных каталогов;
- прозрачность и доступность информации о работе библиотеки.

В целом используется около 100 различных критериев, параметров, показателей оценки эффективности работы библиотек.

Для научных библиотек основным критерием эффективности можно считать *установление соответствия между содержанием информации и информационными запросами пользователей, то есть релевантность предоставляемой информации*. Также критерием эффективности может служить *степень удовлетворения читательского спроса, выражаемая как отношение фактически удовлетворённых требований к их общему числу*. Не менее важным критерием эффективности для научных библиотек является *оперативность информации, оперативность удовлетворения читательских запросов, которая в свою очередь зависит от двух факторов:*

оперативности формирования фондов и быстроты обслуживания пользователей. В целом эффективность работы научной библиотеки определяется, прежде всего, степенью удовлетворения информационных запросов пользователей.

Необходимость разработки показателей «Показатель» – (измеряемое свойство объекта, используемое для количественной характеристики другого, непосредственно не измеряемого свойства) эффективности функционирования библиотеки обусловлена потребностями практической деятельности, потребностями практического управления, необходимостью оценки целесообразности расходования бюджетных средств. Решение большинства экономических задач зависит от наиболее выгодного способа использования ресурсов. В процессе деятельности библиотек приходится распределять такие важные ресурсы, как финансы, оборудование, фонды, специалистов. От того как будут распределяться, эти ограниченные ресурсы зависит эффективность или конечный результат деятельности библиотеки. Особую актуальность эта задача приобрела в связи с очередной попыткой «оптимизации» функционирования бюджетного сектора экономики страны». Концепцией очередного «реформирования» бюджетного процесса предусматривается формирование и включение в бюджетный процесс обязательной оценки бюджетных расходов, поэтапный переход от сметного планирования и финансирования расходов к бюджетному планированию, ориентированному на достижение конкретных конечных значимых и измеримых результатов. При этом система оценок полученных результатов должна включать и непосредственные результаты (представление услуг оговоренного качества и объёма), и конечные результаты (эффект от предоставленных услуг для их получателей). Эффективность библиотечных операций и оказываемых библиотекой услуг, трансформация имеющихся у библиотеки ресурсов и профинансированных возможностей в максимальное количество качественного библиотечного продукта, или реализация необходимого количества услуг максимального качества с минимальными расходами ресурсов - это важнейшие показатели при измерении качества (эффективности) работы библиотеки. При выборе критериев, отражающих социально значимые результаты работы библиотек, можно использовать показатели, характеризующие активность работы библиотеки с населением. При этом показатели должны быть максимально информативны, а их число не должно быть большим. Оценка уровня эффективности предполагает наличие базы сравнения. В качестве такой базы могут выступать модельные стандарты, лучшие или средние показатели для библиотеки соответствующего типа, значения показателей деятельности данной библиотеки в предыдущий период.

С учётом перечня отчётных показателей работы библиотеки и классификатора услуг, оказываемых населению, в качестве измеряемых показателей **социальной эффективности**, как составной части общего понятия эффективности работы библиотеки, можно использовать следующие:

1. Количество пользователей библиотеки и изменение численности по сравнению с прошлым годом в процентном выражении.

2. Количество книговыдач и изменение их числа по сравнению с прошлым годом в процентном выражении.

3. Количество посещений и изменение их численности по сравнению с прошлым годом в процентном выражении.

4. Охват населения услугами библиотеки (процент посетителей библиотеки к общей численности жителей микрорайона обслуживания).

5. Число мероприятий, проведённых библиотекой за год и их средняя посещаемость.

6. Число мероприятий, проведённых библиотекой за год для специфических групп читателей и процент от общего числа проведённых мероприятий.

7. Доля новых форм информационно-библиотечного обслуживания читателей в общем количестве профильных услуг, предоставляемых библиотекой.

В качестве показателей **экономической эффективности** деятельности библиотеки можно использовать следующие:

1. Доход от уставной и предпринимательской деятельности из расчёта на одного библиотекаря (в рублях).

2. Доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчёта на 1 кв. метр площади библиотеки.

3. Себестоимость одного посещения библиотеки и его изменение в процентах к предыдущему году.

4. Себестоимость одной книговыдачи библиотеки во внешнюю среду и её изменение по сравнению с прошлым годом.

5. Удельный вес (процент) расходов на комплектование библиотечных фондов от общих расходов библиотеки.

6. Удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости посещений библиотеки за год (процент).

7. Удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости книговыдачи библиотеки за год (процент).

8. Средняя зарплата работника библиотеки и её уровень по сравнению со среднемесячной зарплатой в регионе (процент).

В качестве основных показателей **производственной эффективности** работы библиотек можно использовать следующие:

1. Количество посещений из расчёта на кв. метр площади библиотеки.

2. Количество книговыдач из расчёта на одного библиотекаря.

3. Количества читателей из расчёта на одного библиотекаря.

Не менее важной стороной оценки эффективности деятельности библиотеки является мнение потребителей информационно-библиотечных услуг, предоставляемых библиотекой. Для решения данной проблемы

рекомендуется проводить социологические исследования в виде опросов населения микрорайонов обслуживания.

Измерение эффективности работы библиотеки предполагает сбор статистических и других данных, дающих представление о работе библиотеки и проведение анализа собранных данных с целью оценки её эффективности. То есть осуществляется сравнение того, что библиотека делает (эффективность работы), с тем, что она должна делать (то есть с её миссией), чего хочет достичь в процессе функционирования (целями).

Под термином «**эффективность работы**» также можно понимать уровень достижения библиотекой поставленных целей с учётом потребностей пользователя.

«Индикатор» эффективности работы – *количественный показатель, используемый для оценки и сравнения эффективности работы библиотеки в процессе выполнения ею поставленных задач.* «Индикатор» – (от позднелатинского «indicator» *указатель, средство, отображающее изменения каких либо параметров контролируемого процесса в форме наиболее удобной для непосредственного восприятия человеком*). Индикатор эффективности работы – количественный показатель, позволяющий оценить и сравнить эффективность работы библиотеки в выполнении ею поставленных задач. Индикатор должен быть действенным, информативным, надёжным, воспроизводимым, удобным, давать возможность использования для целей сравнения.

Конференцией ИФЛА в Париже в 1989 г. обозначен исходный перечень индикаторов эффективности работы библиотеки:

- релевантность формирования фондов;
- уровень удовлетворённости пользователей;
- расписание работы библиотеки;
- время между заказом и выдачей документа;
- процент успешно выполненных заказов.

К **индикаторам** эффективности работы библиотеки в дальнейшем стали относить следующие показатели:

I Общее использование библиотеки и её средств:

1.1. Охват пользователей.

1.2. Соответствие расписания работы библиотеки потребностям пользователей.

II Качество коллекции (фонда):

2.1. Использование коллекции.

2.2. Использование коллекций по предметным областям.

2.3. Неиспользуемые документы.

III Качество каталога:

3.1. Поиск по названию.

3.2. Поиск по предметной рубрике.

IV Доступность документов в коллекции (фонде):

- 4.1. Оперативность комплектования.
- 4.2. Оперативность обработки книг.
- 4.3. Доступность.
- 4.4. Время доставки документа.
- 4.5. Оперативность МБА.

V Справочная служба:

- 5.1. Показатель получения корректного ответа.

VI Удалённое использование:

- 6.1. Обслуживание удалённых пользователей.

VII Удовлетворённость пользователей:

- 7.1. Удовлетворённость пользователя.
- 7.2. Удовлетворённость пользователя услугами (сервисами), представляемыми удалённо.

Кроме того эффективность (качество) работы библиотек определяется параметрами эффективности библиотечного обслуживания. «**Параметр**» от греческого Parametron – *«отмеривающий»* - «*величина, числовые значения которой позволяют выделить определённый элемент из множества элементов того же рода. Величина, характеризующая какое-либо основное свойство процесса, явления или системы.*».

В перечень **параметров** эффективности работы библиотеки можно отнести:

- доступность библиотечного обслуживания со всем спектром услуг и продуктов для всех категорий населения;
- комфортность библиотечной среды (состояние здания, оборудования, мебели, информационная насыщенность);
- библиографическое обеспечение библиотечного обслуживания;
- квалификация сотрудников отдела обслуживания (в том числе психолого-педагогическая);
- наличие интерактивных элементов библиотечного обслуживания;
- наличие инновационных методик и их соответствие потребностям читателей;
- методическое обеспечение библиотечного обслуживания;
- рациональность организации библиотечного обслуживания с точки зрения читателя (прежде всего дружественный интерфейс библиотеки);
- наличие внешней рекламы библиотеки.

Но при этом психологически точно подмечено, что только удовлетворённые сотрудники могут удовлетворить на высоком уровне запросы пользователей. Выявлена зависимость степени такой удовлетворённости от следующих параметров труда:

- график работы;
- уровень оплаты труда;
- степень безопасности труда;
- эстетика места работы;
- содержание работы;
- самостоятельность в принятии решений;
- необходимость решения новых задач;
- соответствие работы личным способностям и интересам;
- отношения с коллективом;
- отношения с непосредственным руководителем;
- уровень организации труда;
- стабильность в работе;
- справедливость в оплате труда;
- наличие стимулирующей труд атмосферы в коллективе;
- престиж данной работы в обществе;
- стимулирующие труд возможности;
- возможность пользоваться социальным пакетом.

Параметры **«социальной эффективности»** определяются исходя из понимания социальной эффективности как динамического состояния организационных структур, последствий определённых социокультурных изменений, массовых мероприятий. Но в любом случае **социальная эффективность** может быть оценена в соответствии с теоретическими обоснованными изменениями, которые при каждом исследовании остаются постоянными:

- **социальная необходимость;**
- **социальная полезность;**
- **социальная привлекательность.**

Социальная необходимость - деятельности библиотек определяет её вклад в развитие чтения.

Социальная полезность функционирования указывает на качество работы, её последствия, результаты.

Социальная привлекательность предполагает удовлетворённость работников библиотеки, реальных и потенциальных читателей осуществляемыми здесь мероприятиями.

Каждое из измерений представлено в соответствующем ему наборе показателей. Каждый из параметров, характеризующих:

Социальная необходимость – имеет следующие критерии оценки: улучшение качества социокультурного пространства чтения для читателей; повышение социального статуса персонала библиотеки, связанного с продвижением чтения.

Социальная полезность – имеет следующие параметры: прежде всего повышение культурной компетентности читателей библиотеки; повышение уровня квалификации персонала библиотеки.

Социальная привлекательность – можно оценить в соответствии со следующими параметрами: удовлетворённость пользователей качеством и количеством услуг; удовлетворённость персонала рабочим местом; возможность повышения интереса к чтению различных социальных групп.

Оценка эффективности того воздействия, которое оказывает библиотека на жизнь населения, является наиболее сложной формой измерения, выполняемой в процессе оценки эффективности (качества) работы библиотеки. Чтобы составить реальную картину качества работы библиотеки сбор количественных и качественных данных необходимо осуществлять с использованием всего возможного числа методик.

III

Подводя некоторый итог, можно отметить следующее. Изучение проблемы эффективности работы библиотеки сегодня актуально, а значит важно.

В оценке **эффективности (качества)** работы муниципальных библиотек на сегодняшний день базовыми, регламентирующими документами, являются:

- Социальные нормативы и нормы, одобренные Распоряжением Правительства РФ от 03.07.96. №1063 : введены Распоряжением Правительства РФ № 923-р от 13.07.07.
- Инструкция по апробации нормативов времени на работы, выполняемые в библиотеках с применением ПЭВМ / М-во труда и социального развития РФ. – М., 2001. – 37 с.
- Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках. – М., 1997. – 85 с.
- Базовые нормы организации сети и ресурсного обеспечения общедоступных библиотек муниципальных образований, РБА. – Брянск, 2007. – 26 с.
- ГОСТ 7.20-2000 Библиотечная статистика.
- Стандарт ISO 11620:1998. Информация и документация: показатели качества библиотечной работы. – СПб. : Изд-во РНБ, 2008. – 121 с.
- Стандарты по библиотечному делу: сборник – СПб. : Профессия, 2000. – 512 с.
- Модельный стандарт деятельности муниципальной публичной библиотеки Хабаровского края. – Хабаровск, 2006.
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки. Новая редакция. 2008 год. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rba.ru/or/index.html>.7.

В «Приложении» представлены примерные перечни библиотечных услуг из модельных стандартов публичных библиотек различных регионов страны,

в том числе муниципальных библиотек сельской местности, включая библиотеки КДУ.

Список источников

1. **Берёзкина, Н.** Эффективность работы научной библиотеки // Библиотечный вестник. – 2001. – № 3. – С. 16–18.
2. **Библиотечная орбита** : сб. науч.-метод. материалов. Вып. 16 / Дальневост. гос. науч. б-ка, отд. науч.-метод. и науч. исслед. работы. – Хабаровск : ДВГНБ, 2007. – 248 с.
3. **Брофи, П.** Оценка деятельности библиотек: принципы и методы / П. Брофи. – М. : Омега – Л., 2010. – 357 с.
4. **Девдарадзе, Е. А.** Проблемы эффективности библиотечного обслуживания / Е. А. Девдарадзе. – Омск : ОмГУПС. – 3 с.
5. **Дворкина, М. Я.** Оценка качества и эффективности работы с читателем : лекция // М. Я. Дворкина. – М. : МГИК, 1988. – 25 с.
6. **Епифанова, В.** Методика определения эффективности ЦБС и её филиалов / В. Епифанов. – М. : РГБ, 1988. – 8 с.
7. **Земсков, А. И.** Методика оценки эффективности работы библиотеки – бенчмаркинг // Науч. и техн. б-ки. – 2004. – № 6. – С. 3–7.
8. **Зыков, О. П.** Поиски критериев оценки библиотечной деятельности в библиотековедении // Проблемы оптимизации и функционирования библиотечных систем : сб. науч. тр. – Л., 1981. – Вып. 1. – С. 33–58.
9. **Кисловская, Г. А.** Планы без показателей бессмысленны, как отчёты при отсутствии читателей // Современная библиотека. – 2009. – № 3. – С. 20–27.
10. **Кук, К.** Новые подходы к оценке эффективности работы библиотек // Науч. и техн. б-ки. – 2001. – № 1. – С. 115–122.
11. **Кургина, Н. Н.** Библиотека как экономическая система // Вестник ЮРГТУ. – 2008. – № 2. – С. 68–73.
12. **Макеева, О.** Возможности метода LibQUAL // Библиотека. – 2010. – № 6. – С. 38–42.
13. **Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки.** Новая редакция. 2008 год. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rba.ru/or/index.html>.7.
14. **Определение эффективности функционирования ЦБС** : метод. рекомендации / Гос. б-ка им. В. И. Ленина ; сост. Ю. А. Горшков. – М., 1990. – 42 с.
15. **Оценка эффективности и качества работы публичной библиотеки** (Пакет методических материалов в помощь внедрению «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки») // РБА. Секция публичных библиотек. – 2008. – 21 с.
16. **Пол, Р.** Измерение качества деятельности библиотек / Р. Пол, П. те Брокхорст ; пер. с англ.; [науч. ред. Г.А. Кисловской]. – М. : Пашков дом, 2008. – 314 с.

17. **Романов, П. С.** Оценка эффективности работы библиотеки методом анализа пакетных данных. (Зарубежный опыт) // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 8. – С. 95–101.

18. **Советский энциклопедический словарь.** – М. : Совет. энциклоп., 1979. – 1600 с.

19. **Столяров, Ю. Н.** Критерий оценки библиотечного обслуживания: учеб. пособие / Ю. Н. Столяров. – М., 1982. – 147 с.

20. **Столяров, Ю. Н.** Критерий оценки качества библиотечных процессов: учеб. пособие / Ю. Н. Столяров. – М. : МГИК, 1979. – 79 с.

21. **Тикунова, И. П.** Качество библиотечных услуг. Как его измерить и оценить? // Библиотеч. ДЪЛО. – 2008. – № 6. – С. 23–26.

22. **Фенелонов, Е. А.** Централизованные библиотечные системы: проблемы эффективности : метод. материалы / Е. А. Фенелонов. – М., 2001. – 120 с.

23. **Фенелонов, Е. А.** Об измерении эффективности библиотечной работы // Совет. библиотековедение. – 1985. – № 2. – С. 35–44.

24. **Фенелонов, Е. А.** Критерий и показатели экономической эффективности и методика их применения в библиотечном деле : науч.-практ. пособие / Е. А. Фенелонов. – М. : Пашков дом, 2002. – 106 с.

25. **Фенелонов, Е. А.** Не забыта ли эффективность? // Библиотека. – 2002. – № 5. – С. 52–53.

26. **Экономика и финансы библиотек: реалии и потребности** : Всерос. совещ. // РНБ – информация. – 2002. – № 11. – С. 2–9.

27. **Юрьева, Т.** Как оценить качество работы ЦБС // Библиотека. – 1999. – № 9. – С. 17–20.

Приложение 1

Примерный перечень библиотечных услуг

I. Услуги, оказываемые пользователям библиотеки.

Наименование услуги	Единица учета/измерения	Основные (и дополнительные) статистические показатели
1	2	3
Выдача документов или их копий во временное пользование: на абонементе, в читальном зале (других службах внутри библиотеки: ЦПИ, служба копирования документов и др.); во внестационарной форме (пункт выдачи, стоянка библиобуса); по каналам связи (МБА, ВСО, ЭДД).	экземпляр	Количество книговыдач (Количество пользователей, посещений, структурных подразделений, библиотечных пунктов – для расчета относительных показателей)
Сервисное обслуживание (на	форма обслуживания	Количество форм

дому, на предприятии, по месту отдыха, по месту лечения, др.)	(библиотечный пункт, стоянка библиобуса, др.)	обслуживания/количество пользователей/ количество книговыдач
Предварительный заказ на литературу по заявкам, по телефону, по электронной почте, через Интернет	заказ/документ	Количество заказов/количество книговыдач
Информирование пользователей о возможностях удовлетворения запросов с помощью других библиотек (ВСО, МБА, ЭДД)	справка /абонент (МБА, ВСО, ЭДД)	Количество справок/количество абонентов/количество книговыдач
Продление срока пользования документами	экземпляр	Количество книговыдач
Запись в библиотеку. Выдача читательского билета (единого читательского билета)	пользователь/билет	Число пользователей, в том числе по единой регистрации
Организация фондов: распределение по подразделениям (абонемент, читальный зал, др.); обеспечение доступности (открытый, закрытый фонды); наличие собственного электронного ресурса (ЭБ); наличие сетевого доступа	экземпляр	Количество экземпляров в фонде/количество в открытом доступе Количество электронных документов (объем ЭБ) Количество краеведческих (местных) документов
Пополнение фондов литературой по актуальным проблемам в соответствии с потребностями пользователей	экземпляр	Количество поступлений/количество актуальных документов
Выполнение запросов на документы или темы	запрос / документ	Количество запросов/книговыдач (возможно дать оценку соответствия фондов библиотеки потребностям пользователей)
Заказ документов из других библиотек	заказ / документ	Количество заказов/книговыдач
Информирование пользователей-абонентов о новых поступлениях в фонд библиотеки и о составе фонда: индивидуальное; коллективное; массовое	информационная справка/выставка	Количество справок/выставок + Количество абонентов (индивидуальной, коллективной информации)/посетителей и выставок
Информирование пользователей-абонентов через веб-сайт библиотеки	обращение/виртуальная справка	Количество обращений/количество справок
Организация справочно-библиографического аппарата:	библиографическая запись/экземпляр	Количество записей в ЭК, базах

каталоги (ЭК, карточные), картотеки, базы данных: (библиографические, адресные, полнотекстовые), справочный фонд: (ресурс для предоставления справочно-библиографических и информационных услуг)		данных/количество заимствованных записей (Количество экземпляров в справочном фонде) Соответствие состава и полноты СБА потребностям пользователей
Консультирование в поиске информации по работе со справочными и поисковыми системами	консультация	Количество консультаций/количество полученных справок (количество пользователей, обратившихся за консультацией и получивших справки)
Обслуживание библиографическое, информационное, справочное	пользователь/услуга (библиографическая справка, обзор, тематическая подборка, др.)	Количество пользователей-абонентов (физические, юридические лица)/количество услуг (по видам)
Обучение пользователей навыкам пользования справочно-библиографическим аппаратом, каталогами, картотеками, базами данных, документальными источниками, сетевой информацией (Интернет)	Занятие/консультация	Количество обучающихся, кол-во времени на обучение, консультации
Обучающие экскурсии по библиотеке	Занятие/экскурсия	Количество экскурсий/количество участников
Организация культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.)	мероприятие	Количество мероприятий/ количество посещений
Организация работы клубов (по интересам), объединений (краеведческих, любительских и др.)	форма участия (объединение, клуб)	Количество форм участия/ количество участников/количество посещений (для них библиотека готовит материалы: книговыдача; выставки: информирование)
Составление и издание краеведческой продукции (библиографических пособий, справочников, проспектов)	издание	Количество изданных материалов

буклетов, летописей, описаний местных достопримечательностей, обзорных, методических материалов)		
--	--	--

Portal.pskovlib.ru/index.php

2. Услуги центральной (межпоселенческой) библиотеки, оказываемые библиотекам (входящим в состав библиотечной системы, библиотекам поселений) на условиях, соответствующих принятой системе административных отношений в населённом пункте.

1	2	3
Комплекс работ по формированию фондов: изучение читательского спроса; формирование сводного заказа на литературу; закупка изданий; обработка и каталогизация; учёт и распределение по библиотекам; ведение финансового учета и отчетности.	Экземпляр/библиографическая запись	Количество приобретённых экземпляров/ количество обработанных экземпляров/количество учётных документов
Собирание, хранение и предоставление в пользование официальных документов, краеведческой литературы	экземпляр	Объём специализирован. фондов/количество книговыдач/количество библиотек-абонентов
Организация работ по сохранности фондов: перевод документов на другие носители	копия (экземпляр)	Количество экземпляров копий
Организация СБА библиотечной системы (ведение общедоступного ЭК)	библиографическая запись	Количество записей/ объём ЭК
Подготовка библиографических пособий, прежде всего краеведческого характера	пособие	Количество включенных записей/тираж
Справочно-библиографическое и информационное обеспечение отдельных библиотек системы (муниципального района) и их пользователей, обеспечение доступа к собственным и внешним базам данных. Информирование (групповое, индивидуальное) различных категорий пользователей.	обращение/справка/ пользователь	Количество обращений/количество справок/количество пользователей
Организация внестационарного библиотечного обслуживания жителей (в том числе, жителей удаленных поселений и населенных пунктов)	пункт выдачи/ стоянка библиобуса/ книгоноша	Количество пунктов/ количество книговыдач/количество пользователей

Организация взаимного использования библиотечного фонда системы (муниципального района) в целях расширения возможностей отдельных библиотек через МБА, ВСО, ЭДД	экземпляр	Количество книговыдач/количество библиотек-абонентов/количество пользователей
Обеспечение технического сопровождения и поддержания компьютерной техники библиотек системы	техническое средство	Количество техники/частота обслуживания
Информационное обеспечение развития библиотек системы, методическая и практическая помощь библиотекам	Библиотека/форма информирования, методической помощи	Количество библиотек/количество информационных и методических услуг
Ведение статистического наблюдения за деятельностью библиотек, подготовка отчетных данных о работе библиотек	статистический отчет по установленной форме (6-НК)	Количество библиотек (библиотечных пунктов)
Анализ и оценка деятельности отдельных библиотек и библиотечной системы в целом. Экспертная оценка работы, рекомендации по улучшению обслуживания населения	Справка/методика оценки	Количество обследуемых библиотек/ направлений деятельности
Разработка программ, проектов, направленных на развитие отдельных библиотек и библиотечной системы в целом	Тема/направление развития/библиотека	Количество библиотек/количество тем (программ, проектов)
Повышение квалификации, организация обучения персонала библиотек	Форма повышения квалификации, обучения/библиотека/ работник	Количество форм и средств/количество библиотек/количество работников (в том числе получивших сертификат)
Организация и проведение аттестации библиотечных работников	Библиотека/ библиотечный работник	Количество библиотек, количество работников, прошедших аттестацию (в том числе библиотек получивших сертификат)

Rba.ru>conference/Vologda/ocenka.doc

Приложение 2

Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки Санкт-Петербурга (Извлечение)

Общая оценка качества библиотечных услуг включает следующие характеристики: полезность и соответствие спросу; своевременность и оперативность выполнения запросов;

информативность и содержательность; современные методы и способы исполнения и предоставления услуг; внедрение системы управления менеджментом качества. Перспективной формой организации обслуживания может быть такая, при которой, получая документ в одной библиотеке, пользователь может вернуть его в любую другую библиотеку, либо заказать доставку документа из другой библиотеки в ту, которой он пользуется, на основе единого читательского билета. Эта форма библиотечного обслуживания предполагает высокий уровень кооперации библиотек на современной технологической основе: объединения на едином информационном портале электронных ресурсов библиотек-участниц, а также организации непосредственной доставки документов из библиотеки в библиотеку с выдачей документов на дом.

Модельный стандарт муниципальной публичной библиотеки Белгородской области (Извлечение)

Оценка эффективности и качества работы библиотеки осуществляется и разрабатывается учредителем. Результаты оценки должны быть доступны местному сообществу.

Исходными данными для проведения оценки библиотечных услуг являются материалы статистического, финансового, информационного отчётов деятельности библиотеки, результаты опросов пользователей и местных жителей, количество жалоб и благодарностей в адрес библиотеки. Индикаторами эффективности и качества библиотечных услуг являются следующие показатели:

1. Производственные: Охват населения библиотечным обслуживанием %; Количество посещений; Количество документов, выданных в среднем на одного пользователя; Интенсивность использования документного фонда библиотеки; книгообеспеченность одного жителя; книгообеспеченность одного жителя-ребёнка; Проведение культурно-просветительских мероприятий; Наличие собственных баз данных.
2. Социальные: Соотношение отказов от общего количества запросов; Выполнение норматива количества новых поступлений на 1000 жителей; Наличие в фонде периодических изданий для юношества и молодёжи; Объём детских книг относительно общего объёма фонда.
3. Организационные: Программная и проектная деятельность; Инновационные формы обслуживания; Выезды в обособленные структурные подразделения, библиотеки-филиалы сотрудников методической службы межпоселенческой библиотеки; Развитие социального партнёрства.
4. Экономические: Привлечение инвестиций; Доходы от платных услуг.
5. Технологические: Обеспеченность дипломированными специалистами; Уровень автоматизации библиотечных процессов; Удовлетворение информационных запросов пользователей из удалённых источников.

Модельный стандарт муниципальной публичной библиотеки Чувашской республики (Извлечение)

Администрация общедоступной библиотеки её учредитель регулярно оценивают эффективность и качество работы общедоступной библиотеки по индикаторам (показателям) эффективности, утверждённым учредителем на основе следующих положений:

1. Организационно-правовая форма общедоступной библиотеки. Наличие основной регламентирующей документации.
2. Доступность библиотеки и библиотечных услуг (соответствие нормативам размещения, удобный для пользователя режим работы). Условия размещения и функционирования общедоступной библиотеки: помещение, мебель, освещённость, температура. Охват пользователей библиотечным обслуживанием. Особые группы пользователей. Перечни

бесплатных и платных услуг. Обслуживание удалённых пользователей. Удовлетворённость пользователей предоставляемыми услугами (статистика неудовлетворённых запросов, анализ книг отзывов, результаты опросов пользователей).

3. Совокупный фонд общедоступной библиотеки на печатных, электронных и других видах носителей информации. Ежегодное пополнение фонда. Справочно-библиографический фонд, фонд периодических изданий, фонд по отраслям знаний и видам носителей, фонд особых групп читателей. Справочно-библиографический аппарат общедоступной библиотеки. Каталоги и картотеки: электронные и традиционные. Обеспечение доступности электронных ресурсов для пользователей. Наличие доступа к сети Интернет. Наличие персональных компьютеров, принтеров, сканеров, ксероксов, аудио- и видео аппаратуры, презентационной техники, телефона, факса.
4. Количество дипломированных специалистов. Обеспечение непрерывного обучения и повышения квалификации сотрудников. Проведение аттестаций.
5. Информация об услугах библиотеки, содержании библиотечных фондов. Издание рекламной продукции о проводимых мероприятиях, ресурсах. Публикации в СМИ за последний год, тематика информации. Участие населения в делах общедоступной библиотеки (попечительский и наблюдательный советы), мониторинг предпочтений пользователей. Контакты библиотеки с другими пользователями. Участие библиотеки в социальных, образовательных, культурных проектах. Работа по привлечению спонсоров, грантов, участие в конкурсах.

Показатели эффективности и качества работы сельской библиотеки КДУ Ленинградской области (Извлечение)

1. Престиж, привлекательность и востребованность библиотеки, а также её конкурентоспособность находятся в зависимости от набора и качества её услуг, комфортности пользования ими. Так же как сама библиотека её услуги должны быть удобны, доступны, для всех групп и категорий пользователей.
2. Оценка качества и результативности библиотечных услуг осуществляется самой библиотекой на всех этапах их реализации (планирования, разработки, рекламирования, предложения, востребования). Оценка эффективности библиотечных услуг включает следующие их характеристики: Полезность и соответствие спросу; Своевременность и оперативность выполнения; Информативность и содержательность; Современные методы и способы исполнения и предоставления.
- 3.

№	Наименование показателя	Величина показателя, условия применения
1	2	3
1.	Базовый индикатор эффективности работы библиотеки: Охват населения библиотечным обслуживанием сельского поселения (доля реальных пользователей по отношению к потенциальным).	От 50 %.
2.	Количество выданных документов и удовлетворённых информ. запросов в сельском поселении: в расчёте на 1 тысячу жителей.	От 13500 экз. в год.

3.	Количество посещений библиотек в сельском поселении: на 1 тысячу жителей.	От 5900 посещений в год.
4.	Степень использования информационных ресурсов (фондов) (отношение востребованных документов на всех видах носителей к общему числу документов в фонде) – (обращаемость).	1 экз. документов от 1,5 раза в год.
5.	Интенсивность чтения фондовых документов (читаемость). На 1 пользователя библиотеки.	От 23 экз. в год.
6.	Активность посещения библиотеки (посещаемость). Уровень СИО в сельском поселении в расчёте на 1 тыс. жителей. Интенсивность посещения КП мероприятий в сельском поселении на 1 тысячу жителей.	8 посещений в год. От 400 запросов в год. От 2600 в год.

Publiclibrary.ru>librarians/rba/conference

Условием применения данных нормативов является соблюдение нормативов ресурсной обеспеченности библиотеки.