

УДК 02:001.8  
ББК 78.30в6

## ИЗМЕРЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ БИБЛИОТЕК

© Н. С. Редькина, 2009

Государственная публичная научно-техническая библиотека  
Сибирского отделения Российской академии наук  
630200, г. Новосибирск, ул. Восход, 15

Оценка эффективности работы библиотеки была и остается важным аспектом в принятии управленческих решений, планировании и совершенствовании деятельности как отдельных подразделений, технологических процессов, видов услуг, так и библиотеки в целом. В современных условиях показатели таких оценок весьма разнообразны и широко применяются в практике. Рассмотрены некоторые подходы к измерению эффективности работы библиотек, выявлению показателей и построению комплексной системы измерения.

Ключевые слова: показатели эффективности, экономическая эффективность, технологическая эффективность, социальная эффективность, управленческая эффективность, библиотеки.

Assessing the effectiveness of the library has been and remains an important aspect in making management decisions, planning and development as separate divisions, processes, services and library as a whole. In the current context indicators such estimates are very diverse and widely applied in practice. Some approaches to measuring the efficiency of the library, identifying indicators and to modeling an integrated system of measurement are reviewed.

*Key words:* indicators of efficiency, economic efficiency, technological efficiency, social efficiency, administrative efficiency, library.

**В** условиях внедрения новых средств автоматизации, совершенствования технологии библиотечных процессов, производственной структуры и организации труда перед библиотеками стоят как проблемы повышения эффективности деятельности в целом, так и результативного управления отдельными видами ресурсов, технологическими процессами, кадрами. Их решение невозможно без разработок новых теоретических положений, методологических подходов, инструментария оценки и методического обеспечения анализа эффективности работы.

### Подходы к определению эффективности

Общее понятие эффективности является достаточно широким и употребляется в самых разнообразных областях. Большая советская энциклопедия определяет, что слово «эффект» происходит от *лат.* effectus – исполнение, действие, от *efficio* – действую, исполняю и может обозначать: результат, следствие каких-либо причин, действий; сильное впечатление, произведенное кем-либо, чем-либо; средство, прием, явление [7].

В самом общем виде эффективность есть отношение полезного эффекта (результата) к затратам на его получение. «Эффективность» и «ре-

зультативность» представляют собой однородные понятия. В то же время очевидно, что понятие «эффективность» является прежде всего производным от понятия «эффект», а «результативность», соответственно, производным от понятия «результат». Эффективность представляет собой одну из форм результативности движения, развития процессов, явлений и может выступать ее конечной формой.

В нашем случае под измерением эффективности будем понимать изучение субъектом оценки результатов деятельности библиотеки в целях получения количественных характеристик для проведения различных управленческих воздействий. Оценка эффективности деятельности справедливо считается важнейшим компонентом управления, обеспечивающим достижение целей организации, и представляет собой определенную систему, имеющую достаточно сложную структуру, позволяющую выполнять регулятивную функцию в отношении деятельности сотрудников, руководителей, материально-технической базы и пр.

В русле данного направления исследований большое значение придается поиску надежных методов оценки, а также разработке соответствующих оценочных технологий и процедур, включающих субъективный подход. На сегодняш-

ний день предлагается множество способов оценки, каждый из которых имеет свои достоинства и недостатки. Вместе с тем создать подобную систему, одинаково сбалансированную с точки зрения точности, объективности, простоты и ясности, очень сложно.

### Изученность темы

Вопросы измерения, оценки, построения системы показателей, анализа, управления и повышения эффективности деятельности библиотеки нашли отражение в работах Н. С. Карташова, Л. А. Кожевниковой, П. Роуз, Ж. С. Шадрина, Ю. П. Столярова, Е. А. Фенелонова, Розвита Полл и Петер те Бокхорст, В. Швухова и др. В публикациях, посвященных проблемам эффективности, ключевыми являются следующие вопросы: 1) определение показателей (индикаторов) и критериев, отражающих уровень и качество библиотечной деятельности; 2) анализ существующих методов, позволяющих осуществлять измерение качества и эффективности работы; 3) разработка моделей (систем) измерения эффективности деятельности библиотек разных типов и видов.

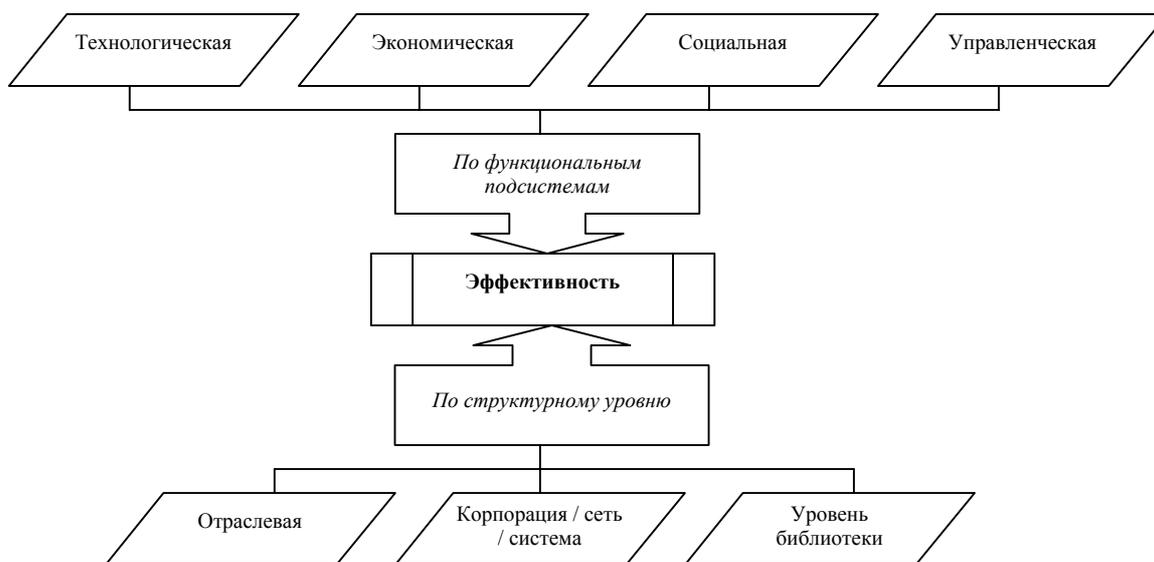
Авторы «Международного руководства по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек» Р. Полл и П. Бокхорст под измерением эффективности работы предлагают понимать сбор и анализ статистических и других данных, описывающих работу библиотеки в целях оценки ее эффективности и предлагают 17 индикаторов для выполнения поставленных задач [11]. За рубежом активно разрабатываются и применяются системы показателей, позволяющие сравнивать работу библиотек раз-

личных типов и видов. Примерами подобных инструментов можно назвать SERVQUAL [4], LibQUAL [3] и др. Для анализа фондов и экономической эффективности использования цифровых и виртуальных библиотечных ресурсов предлагаются так называемые e-метрики (e-metrics) [14], ведутся исследования в области менеджмента качества.

Разработке специального инструментария изучения и оценки библиотечной деятельности в мировой литературе уделяется самое серьезное внимание. По некоторым данным, к середине 1990-х гг. разработано около ста методик определения эффективности и имеется ряд соответствующих руководств [5]. Однако в каждом конкретном случае необходим творческий подход и ясное представление о том, что должны характеризовать получаемые результаты. Кроме того, Е. А. Фенелонов [15] отмечает, что при оценке эффективности библиотечной работы необходимо учитывать все составляющие и принимать во внимание материальные ресурсы, их объем и качество, сопоставлять результаты с затратами, вводить некоторые поправочные коэффициенты к показателям, а сравнение библиотек по показателю эффективности целесообразно проводить в рамках соответствующего типа библиотек.

### Виды эффективности

Различают экономическую, социально-экономическую, социальную, экологическую и другую эффективность. Однако границы между этими понятиями расплывчаты, и вокруг них ведутся активные дискуссии. Предлагаем рассматривать виды эффективности деятельности библиотеки в зависимости от измеряемой функциональной подсистемы, структурного уровня и затрат.



Классификация видов эффективности библиотек

Уровень *экономической эффективности* – это отношение между получаемыми результатами производства – продукцией и материальными услугами, с одной стороны, и затратами труда и средств производства – с другой. Данный вид эффективности измерим, когда имеется возможность прямо или косвенно подсчитать экономию труда, времени, финансовых расходов, затрат и т. д. Чем больше эффект и меньше затраты, тем выше экономическая эффективность производства, и наоборот. Общая формула экономической эффективности имеет следующий вид:

$$\varepsilon = \frac{P(\text{результат, эффект})}{Z(\text{затраты})} \text{ или}$$

$$\varepsilon = \frac{P(\text{результат, эффект})}{\Phi(\text{факторы, ресурсы})}$$

Эффективность библиотечного производства имеет не только экономический, но и социальный аспект. С точки зрения социально-экономической эффективности на первый план выдвигается вопрос о том, как при данных ограниченных ресурсах наиболее полно удовлетворять потребности сотрудников и читателей / пользователей библиотеки.

*Социальная эффективность* – отношение полученных благоприятных социальных результатов к затратам на их достижение [12]. Достигается, когда удовлетворяются моральные, духовные потребности читателей, сотрудников библиотеки. Социальная эффективность отражает решение конкретных социальных задач (например, улучшение условий труда, удовлетворение потребностей и т. д.).

*Технологическая эффективность* – улучшение технико-экономических показателей в результате внедрения достижений научно-технического прогресса. Способ признается технологически эффективным, если не существует другого способа, который бы использовал для выполнения той или иной технологической операции меньшее количество хотя бы одного из факторов и не больше – любого из остальных [10].

*Эффективность системы управления* (управленческая эффективность) – 1) достижение с помощью системы управления возможно большего и лучшего результата при заданном уровне расходов на управление или достижение заданного результата при возможно меньших расходах на управление; 2) мера, в которой система управления объектом обеспечивает эффективность деятельности управляемого объекта [12].

### Критерии эффективности

Система оценки эффективности работы хорошо действует тогда, когда определены правильные

критерии. С философской точки зрения критерий (от *греч.* *kritērion* – средство для суждения) представляет собой признак, отражающий сущность процессов, явлений и их развитие, универсальное средство, позволяющее выразить степень проявления совокупности существенных свойств целостной качественной определенности в пространстве и во времени. Критерий является мерой качественно-количественной определенности содержания явления, состояния, процесса и др. и отражает совокупность существенных моментов последних. Конкретизация этой меры выражается показателями, которые должны наиболее точно представлять соответствующий критерий.

Поиски качественно-количественных критериев оценки библиотечной деятельности нашли отражение в работах О. П. Зыкова [8], Kantor Paul B. [2], Н. В. Степанова [13] и др. Предлагаются различные критерии, признаки, на основании которых производится оценка: 1) генеральный (сводный); 2) качества системы (степень удовлетворения читательских потребностей / запросов, качество фондов, уровень обслуживания); 3) стоимости системы (экономические затраты, экономическая эффективность). Ученые-библиотековеды пришли к выводу, что критерии должны выражаться в объективных и конкретных показателях.

### Показатели эффективности

Эффективность – это оценочная категория, которая складывается под влиянием множества внутренних и внешних факторов: экономических, правовых, социальных и др. Тот факт, что эффективность представлена в различных видах, является причиной использования для ее количественной оценки множества различных показателей. Их упорядоченность, расположение, например, в порядке от обобщающих показателей эффективности к частным, образуют определенную систему показателей (см. рис. на с. 64).

Оценка эффективности работы библиотеки, как правило, основывается на анализе различных статистических показателей в отчетном периоде, таких как количество читателей, объем фонда и др. Сравнивая их значение с достигнутыми в предыдущих периодах и с плановыми значениями, можно на основе факторного анализа отклонений получить необходимую управленческую информацию. Важными индикаторами эффективности для оценки деятельности библиотеки могут стать непрерывное пополнение фонда, улучшение / обновление материальной базы, высокая обращаемость, читаемость, посещаемость, пользование сайтом и имеющимися электронными ресурсами, показатели качества выпускаемой информационной продукции и предоставляемых услуг, их стоимости,

## ОБЗОРЫ

своевременности и оперативности обслуживания. Как показали исследования, проведенные в ряде национальных библиотек Европы, наиболее важными показателями эффективности для них являются: 1) удовлетворенность пользователя услугами библиотеки в целом или различными услугами в отдельности; 2) быстрота межбиблиотечного абонемента; 3) доступ к автоматизированным системам и др. [6].

### Самые важные показатели для национальной библиотеки (фрагмент)

№	Показатель	Балл <sup>1</sup>
1	Удовлетворенность пользователя услугами библиотеки в целом или различными услугами в отдельности	12
2	Быстрота межбиблиотечного абонемента	12
3	Доступ к автоматизированным системам	10
4	Показатель успешного результата поиска по алфавитному каталогу	9
5	Показатель успешного результата поиска по предметному каталогу	9
6	Средний период приобретения новых документов	9
7	Средний период обработки новых поступлений	9
8	Доступ к требуемому названию	8
9	Среднее время поиска документов из закрытых фондов	7
10	Условия доступности	7
11	Показатель удобства использования библиотеки	7
12	Расходы на пользователя	6
13	Доступ к заглавиям	6
14	Количество занимаемых пользователями мест (в среднем)	6
15	Процент выданных названий из фонда библиотеки	5
16	Среднее время поиска документов в открытых фондах	5
17	Стоимость одной книговыдачи	5
18	Расходы на каталогизацию одного названия	5
19	Расширенный доступ к запрошенным изданиям	4
20	Выдача книг на одного сотрудника	4

<sup>1</sup> Максимальный показатель правильных ответов – 13.

Показатели для оценки эффективности деятельности библиотеки изложены в стандарте ИСО 11620:1998 «Показатели эффективности работы библиотек» [1]. Стандарт определяет общие требования к показателям работы библиотек, характеризующим удовлетворенность пользователей, выполнение общественно значимых функций (охват населения, цена обслуживания, полнота фондов, оперативность обслуживания и др.), а также качество технологических процессов. Для большинства библиотек анализ и планирование деятельности, а также количество генерируемых и приобретаемых библиотекой информационных ресурсов давно стали стандартной практикой оценки эффективности работы, но остальные показатели, предложенные стандартом, используются далеко не во всех библиотеках.

Исследования ряда европейских библиотек свидетельствуют, что в 11 библиотеках (52%) ИСО 11620 не был признан государственным стандартом. Несмотря на то что 8 библиотек ответили положительно, лишь 4 из них (24%) действовали согласно этому стандарту в процессе работы по оценке деятельности библиотек, 9 библиотек (43%) не согласовывали свою работу с данным стандартом вообще и 7 библиотек (33%) не ответили на этот вопрос. 14 национальных библиотек (НБ) (67%) полагают, что показатели деятельности, рекомендованные стандартом ИСО 11620, могут применяться в НБ, 5 библиотек (24%) ответили отрицательно (16%). По мнению НБ Чешской Республики, этот стандарт не может быть применен в национальной деятельности [6].

Несмотря на наличие стандарта и большого интереса к данному вопросу, в библиотекостроении пока отсутствует единство мнений в формулировках и содержании основных определений («эффект», «эффективность», «показатели эффективности», «критерии эффективности»), индикаторах эффективности, их характере и количестве, методах оценки. Унифицированной системы практической оценки деятельности библиотеки и подразделений не выработано, но предлагаются различные методологические и практические подходы к измерению эффективности работы (см. приложение). Выработка совокупности индикаторов, позволяющих качественно измерить результативность работы библиотеки, является сложной проблемой. Специалисты приходят к выводу о необходимости всестороннего анализа, который можно провести только на основе широкой системы индикаторов с учетом специфики работы и задач измерения.

Таким образом, составляя список показателей, на основании которых будут приниматься стратегические решения, необходимо оценивать преимущества и недостатки использования этих пока-

зателей на практике, а также учитывать не только основные, но и дополнительные показатели.

Комплексно оценивать деятельность библиотеки предлагается по четырем «координатам»:

- *материально-техническая база*, т. е. эффективность использования (загрузка) имеющихся в распоряжении зданий и сооружений, оборудования, технических и программных средств, прибыли и др.;

- *внутренние технологические процессы*, т. е. эффективность организации основных производственных процессов / операций в циклах комплектования, каталогизации, хранения фондов и т. д.;

- *читатели / пользователи* (удовлетворенность, посещаемость, читаемость и др.);

- *персонал (обучение и развитие)*, т. е. эффективность использования (загрузки) имеющегося персонала в целом, работы руководителей и исполнителей, организационно-управленческой структуры и т. п.

На практике библиотеки могут использовать не всю систему показателей, а лишь те ее части, которые характеризуют ключевые области деятельности данной библиотеки. При необходимости, наоборот, некоторые библиотеки помимо четырех основных «координат» могут вводить дополнительные.

## Методы измерения

Среди методов измерения эффективности библиотеки выделяют: программно-целевой (акцент на формулирование целей и задач, границ их применения); управленческий (акцент на выявление и удовлетворение информационных потребностей руководителей и лиц, принимающих решения); экспертный (предполагает прямое использование профессионального, практического опыта специалистов для оценки качества работы); естественный метод, основанный на мнении пользователя [9].

## Подходы к построению систем измерения эффективности

Изучив накопленный опыт анализа эффективности библиотечной деятельности как процесса получения необходимой информации о потенциале библиотеки, выделяем следующие структурные составляющие систем измерения: *цели измерения* – определяется, для решения каких проблем она предназначена; *содержание измерения* – принципы построения модели, ее показатели, критериальное наполнение; *методы измерения* – способы получения, измерения, фиксации необходимой информации; *стратегия проведения измерения* – набор инструментов (методов и технологий), в соответствии с которыми организуется и прово-

дится сбор данных. Следовательно, для осуществления качественного измерения эффективности результатов работы библиотеки необходимо сформировать соответствующие **критерии**, определить **индикаторы и методы**, построить **систему измерения**.

Проблему качества измерения можно сформулировать в виде отдельных требований к оценочной технологии. Она должна быть построена так, чтобы работа была оценена:

- 1) объективно (вне зависимости от чьего-то субъективного мнения или отдельных взглядов, на основе широко развернутых эмпирических данных);

- 2) достоверно (должен оцениваться реальный уровень);

- 3) с возможностью прогноза (оценка должна давать данные о перспективах и потенциале библиотеки);

- 4) комплексно (оценивается не только отдельный показатель работы, но и библиотека в целом по различным параметрам);

- 5) доступно, т. е. процесс оценивания и критерии измерения должны быть понятны, обладать свойством внутренней очевидности;

- 6) проведение измерений не только не должно дезорганизовывать работу коллектива, но встраиваться в общую систему работы таким образом, чтобы реально способствовать ее развитию и совершенствованию.

## Алгоритм работы по внедрению системы показателей эффективности библиотеки

Для того чтобы подготовиться к управлению на основе ключевых показателей эффективности, необходимо выполнить следующие действия:

1. Определить целевые области функционирования библиотеки (построить дерево целей).

2. Выделить приоритеты в развитии библиотеки. Разработать конкретные цели в каждой из областей функционирования, в каждом подразделении. При необходимости – скорректировать организационную структуру библиотеки.

3. Конкретизировать цели по ветвям и уровням управления.

4. В каждой целевой области, на каждом уровне, в каждом подразделении определить ключевые показатели эффективности.

5. Осуществить сбор фактических показателей. Для получения объективной картины поручать мониторинг показателей независимому специалисту.

6. Установить периодичность измерения и анализа данных: ежемесячно, ежеквартально, раз в полугодие, ежегодно.

7. Утвердить систему показателей эффективности в библиотеке.

## Выводы

1. Система показателей эффективности – это достаточно тонкий инструмент, который необходимо настраивать с учетом целей и задач, стоящих перед библиотекой.

2. Система ключевых показателей не может существовать сама по себе, при отсутствии четкого стратегического планирования внутри библиотеки.

3. Для внедрения этого инструмента необходим целый комплекс дополнительных мероприятий, включая разработку систем контроля, сбора и анализа данных, мотивации персонала. Все это поможет библиотеке реализовать те преимущества, которые заложены в системе.

4. Система будет неполной, если она не охватит всю библиотеку и систему библиотек определенного типа, вида или масштаба.

5. Создание информационного ресурса (баз данных, веб-сайта), отражающего показатели ряда библиотек в интерактивном режиме в наглядной форме, позволит следить за динамикой ключевых показателей, оперативно отслеживать данные и получать необходимую управленческую информацию, сравнивать фактические значения с запланированными, проводить анализ показателей ряда библиотек.

6. Систему показателей, так же как и стратегию библиотеки, нужно корректировать и пересматривать по мере изменения внешней ситуации и внутренней среды (профессиональный рост персонала, техническое переоснащение).

## Список литературы

1. ISO 11620:1998. *Information and Documentation – Library performance indicators*. – Geneva, CH : ISO, 1998. – 56 p.
2. Kantor, Paul B. Quantitative evaluation of the reference process // RQ. – 1981. – Vol. 21, N 1. – P. 43–52.
3. LibQUAL: Charting Library Service Quality [Электронный ресурс]. – URL : <http://www.libqual.org/Information/Sample/index.cfm>
4. Parasuraman A., Berry I. I., Zeithaml V. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // J. of Retailing. – 1988. – Vol. 64. – P. 12–40.
5. Vokacova L. Hodnoceni knihoven aneb jak funguje vase knihovna? // I. (Informatika). – Prague, 1994. – Vol. 36, N 11. – P. 280, 285–286.
6. Амброжич М., Акач-Бизяк В., Печко Млекуш Х. Оценка деятельности европейских НБ: состояние // Новости Рос. ком. ИФЛА. – 2003. – № 46. – С. 32–45.
7. Большая советская энциклопедия. В 30 т. Т. 30 / гл. ред. А. М. Прохоров. – М. : Совет. энцикл., 1978. – 650 с.
8. Зыков О. П. Поиски критериев оценки библиотечной деятельности в советском библиотековедении // Проблемы оптимизации функционирования библиотечных систем. – Л., 1981. – № 1. – С. 33–58.
9. Линч Б. П. Оценка работы публичных библиотек // Науч. и техн. б-ки. – 1999. – № 10. – С. 26–33.
10. Лопатников Л. И. Экономико-математический словарь : слов. совр. экон. науки. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Дело, 2003. – 520 с.
11. Полл Р. Измерение качества работы : междунар. рук. по измерению эффективности работы унив. и др. науч. б-к ; пер. с англ. / Р. Полл [и др.] ; Секция унив. и др. науч. б-к ИФЛА. – М. : Логос, 2002. – 150 с.
12. Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш., Стародубцева Е. Б. Современный экономический словарь. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 495 с. – (Б-ка словарей «ИНФРА-М»).
13. Степанов Н. В. Критерии и показатели эффективности справочно-библиографической работы библиотек // Библиотечно-библиографическое обслуживание специалистов. – Новосибирск, 1983. – С. 93–99.
14. Уайт Э., Камаль Э. Д. Статистические методы работы с электронными документами в библиотечной сфере, или Э-метрики: как использовать данные для управления и оценки электронных ресурсов и фондов / пер. с англ. А. И. Земскова ; науч. ред. Я. Л. Шрайберг. – М. : Омега-Л, 2006. – 392 с.
15. Фенелонов Е. А. Об измерении эффективности библиотечной работы // Совет. библиотековедение. – 1985. – № 2. – С. 35–44.

## Готовятся к изданию



**Блок-схемы на основные технологические циклы ГПНТБ СО РАН. Ч. 1. Обслуживание читателей и абонентов** / Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отд-ния Рос. акад. наук ; отв. ред. Н. С. Редькина. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2009. – 3 а. л. ; 60×84/8. – (В обл.) : 176 р.

В *часть 1* вошли схемы на основные производственные процессы и операции, раскрывающие в наглядной форме циклы: «Библиотечно-библиографическое обслуживание читателей», «Обслуживание абонентов», «Справочно-библиографическое обслуживание», «Информационно-библиографическая работа». Издание предназначено для сотрудников ГПНТБ СО РАН, библиотечных специалистов, студентов и преподавателей библиотечно-информационных специальностей.

## Примеры систем измерения эффективности работы библиотек

Инструмент	Индикаторы эффективности	Примечания
1	2	3
Международное руководство по измерению эффективности работы универсальных и других научных библиотек (2002 г.)	<p><b>Общее использование библиотеки и ее средств</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охват пользователей.</li> <li>2. Соответствие расписания работы библиотеки потребностям пользователей.</li> </ol> <p><b>Качество коллекции</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Экспертные оценки.</li> <li>4. Использование коллекции.</li> <li>5. Использование коллекций по предметным областям.</li> <li>6. Неиспользуемые документы.</li> </ol> <p><b>Качество каталога</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Поиск по названию.</li> <li>8. Поиск по предметной рубрике.</li> </ol> <p><b>Доступность документов в коллекции</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Оперативность комплектования.</li> <li>10. Оперативность обработки книг.</li> <li>11. Доступность.</li> <li>12. Время доставки документа.</li> <li>13. Оперативность МБА.</li> </ol> <p><b>Справочная служба</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>14. Показатель получения корректного ответа.</li> </ol> <p><b>Удаленное использование</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>15. Обслуживание удаленных пользователей.</li> </ol> <p><b>Удовлетворенность пользователя</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>16. Удовлетворенность пользователя.</li> <li>17. Удовлетворенность пользователя сервисами, предоставляемыми удаленно.</li> </ol>	Полл Р. Измерение качества работы : междунар. рук. по измерению эффективности работы унив. и др. науч. б-к ; пер. с англ. / Р. Полл [и др.] ; Секция унив. и др. науч. б-к ИФЛА. – М. : Логос, 2002. – 150 с.
ИСО 11620:1998 «Показатели эффективности работы библиотек»	<p><b>Ресурсы, инфраструктура</b></p> <p><i>Библиотека как место для получения образования и проведения исследовательской работы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A.1. Площадь в расчете на одного пользователя.</li> <li>A.2. Количество посадочных мест.</li> <li>A.3. Часы работы и их соответствие потребностям пользователей.</li> </ol> <p><i>Фонды</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A.4. Расходы на предоставление информации в расчете на одного пользователя.</li> <li>A.5. Наличие запрашиваемых названий.</li> <li>A.6. Процент отвергнутых сессий.</li> <li>A.7. Процент полученных запросов по отношению к выполненным запросам по МБА.</li> <li>A.8. Получение документа без промедления.</li> </ol> <p><i>Персонал</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A.9. Количество сотрудников на одного пользователя.</li> </ol> <p><i>Веб-сайт</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A.10. Прямой доступ с домашней страницы.</li> </ol> <p><b>Использование: как воспринимаются услуги?</b></p> <p><i>Общие положения</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>B.1. Проникновение на рынок.</li> <li>B.2. Уровень удовлетворенности пользователя.</li> <li>B.3. Количество посещений в расчете на одного пользователя.</li> <li>B.4. Уровень занятости посадочных мест.</li> <li>B.5. Количество смысловых единиц, выгруженных в расчете на одного пользователя.</li> <li>B.6. Использование фонда (обращаемость).</li> <li>B.7. Процент неиспользованного фонда.</li> <li>B.8. Книговыдача в расчете на одного пользователя.</li> <li>B.9. Процент выдачи внешним пользователям.</li> <li>B.10. Посещаемость обучающихся занятий в расчете на одного пользователя.</li> </ol>	30 показателей, характеризующих удовлетворенность пользователей, выполнение общественно значимых функций (охват населения, цена обслуживания, полнота фондов, оперативность обслуживания и др.), а также качество технологических процессов

1	2	3
<p>ИСО 11620:1998 «Показатели эффективности работы библиотек»</p>	<p>Б.11. Справочные запросы в расчете на одного пользователя. Б.12. Посещаемость мероприятий в расчете на одного пользователя.</p> <p><b>Эффективность: являются ли предоставляемые услуги экономически эффективными?</b></p> <p><i>Общие положения</i></p> <p>В.1. Затраты на одного пользователя. В.2. Затраты на одно посещение. В.3. Затраты на одну выдачу. В.4. Процентное отношение затрат на комплектование к затратам на персонал.</p> <p><i>Затраты на формирование фонда</i></p> <p>В.5. Затраты на обработку одного документа. В.6. Затраты на выгрузку одного документа.</p> <p><i>Процессы – скорость</i></p> <p>В.7. Скорость комплектования. В.8. Скорость обработки новых носителей информации. В.9. Производительность персонала при обработке новых носителей информации. В.10. Скорость выдачи.</p> <p><b>В.11. Скорость выдачи документов по МБА.</b></p> <p><i>Процессы – надежность</i></p> <p>В.12. Уровень выполнения справочных запросов. В.13. Точность расстановки.</p> <p><b>Потенциал и развитие: достаточен ли потенциал для будущего развития?</b></p> <p><i>Электронные услуги</i></p> <p>Г.1. Процент средств, выделенных на электронные ресурсы в рамках общих затрат на комплектование. Г.2. Процент сотрудников библиотеки, предоставляющих и развивающих электронные услуги.</p> <p><i>Развитие персонала</i></p> <p>Г.3. Посещаемость обучающихся занятий в расчете на одного сотрудника.</p> <p><i>Бюджет</i></p> <p>Г.4. Процент библиотечных средств, полученных по специальным грантам или заработанных самой библиотекой. Г.5. Процент средств, выделенных библиотеке учредителем.</p>	
<p>Система показателей качества работы библиотеки, разрабатываемая в МИРЭА (Московский государственный институт радиотехники, электроники и автоматики)</p>	<p><b>I. Общие показатели</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение процентного соотношения между группами читателей.</li> <li>2. Определение процентного количества читателей от общего числа работников и обучающихся МИРЭА.</li> <li>3. Определение коэффициента книговыдачи библиотеки в целом, в том числе: <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. книговыдача научной литературы;</li> <li>3.2. книговыдача учебной литературы.</li> </ol> </li> <li>4. Определение количества отказов на затребованную литературу: <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. вследствие отсутствия на абонементе;</li> <li>4.2. вследствие отсутствия в библиотеке вообще;</li> <li>4.3. вследствие выдачи литературы другим читателям.</li> </ol> </li> <li>5. Коэффициент наличия и использования литературы в открытом доступе по отношению к фонду.</li> <li>6. Показатель посещаемости библиотеки в целом, в том числе: <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. абонементе;</li> <li>6.2. читальных залов.</li> </ol> </li> <li>7. Оперативность обслуживания читателей литературой по межбиблиотечному абонементу: <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. сокращение рабочего интервала между получением заявки от читателя и доставкой ему требуемого документа.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>II. Формирование и использование фонда</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Количество поступивших документов в названиях.</li> <li>2. Количество поступивших в фонд экземпляров документов.</li> </ol>	<p>Рассмотрены общие показатели, показатели процессов комплектования фонда, обработки литературы, хранения, обслуживания различных категорий пользователей, а также вопросы мониторинга обеспеченности вуза информационными ресурсами (Ропотан В. И., Кудрявцева И. Г., Завьялов А. В. Мониторинг качества библиотечного обслуживания как элемент системы менеджмента качества вуза // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : Одиннадцатая междунар. конф. «Крым 2004», Судак, 5–13 июня 2004 г. : программа конф. – М. : ГПНТБ России, 2004. – [Электронный ресурс]. – URL : <a href="http://www.nbu.gov.ua/Articles/crimea/2004/doc/104.pdf">http://www.nbu.gov.ua/Articles/crimea/2004/doc/104.pdf</a>)</p>

1	2	3
<p>Система показателей качества работы библиотеки, разрабатываемая в МИРЭА (Московский государственный институт радиотехники, электроники и автоматики)</p>	<p>3. Определение процентного соотношения используемой и неиспользуемой литературы к общей численности фонда: учебной, научной, зарубежной, художественной, в том числе:</p> <p>3.1. устаревшей по содержанию;</p> <p>3.2. незаслуженно забытой.</p> <p>4. Количество выбывших документов в названиях.</p> <p>5. Количество выбывших из фонда экземпляров документов.</p> <p><b>III. Работа с фондом</b></p> <p>1. Количество расставленной литературы.</p> <p>2. Объем выполненной работы по проверке расстановки литературы (в метрополках).</p> <p>3. Количество написанных для фонда разделителей (именных, слоговых, буквенных).</p> <p><b>IV. Оперативность комплектования и учета фонда</b></p> <p>1. Оперативность просмотра прайс-листов книготорговых организаций, планов издательств, рекламных проспектов.</p> <p>2. Оперативность обработки планов издательств и прайс-листов совместно с представителями кафедр (просмотр, отбор, оформление заказов).</p> <p>3. Оперативность доставки заказанной литературы.</p> <p>4. Оперативность инвентаризации поступившей литературы: документов, закупленных в книготорговых организациях и издательствах, полученных в дар и в качестве замены утерянной литературы.</p> <p>5. Оперативность передачи поступивших в фонд документов в отделы обслуживания.</p> <p><b>V. Техническая и научная обработка поступивших документов</b></p> <p>1. Оперативность технической обработки документов.</p> <p>2. Оперативность систематизации новых документов в соответствии с классификационными таблицами ББК и УДК.</p> <p>3. Оперативность внесения сведений о поступивших в библиотеку и исключенных из фонда документах в каталоги и картотеки (на электронных или бумажных носителях): пополнение базы данных электронного каталога, исключение инвентарных номеров и карточек.</p> <p><b>VI. Информационное обслуживание читателей</b></p> <p>1. Оперативность получения информации на затребованную справку.</p> <p>2. Степень удовлетворенности читателя полнотой полученной информации на затребованную справку.</p> <p>3. Количество организованных тематических выставок и выставок новых поступлений.</p> <p>4. Количество экспонируемых на тематических выставках и выставках новых поступлений документов.</p> <p>5. Количество организованных тематических и информационных стендов.</p> <p>6. Количество составленных вспомогательных указателей и списков литературы.</p> <p>7. Количество названий, отраженных в научно-вспомогательных указателях и списках литературы.</p> <p>8. Работа с абонентами избирательного распространения информации (ИРИ) и дифференцированного обслуживания руководства (ДОР):</p> <p>8.1. количество абонентов ИРИ, ДОР;</p> <p>8.2. количество сигнальных оповещений, направленных абонентам ИРИ;</p> <p>8.3. количество информационных сообщений, направленных абонентам ДОР;</p> <p>8.4. количество тем, обслуживаемых в режимах ИРИ, ДОР.</p> <p>9. Количество проведенных дней информации, дней кафедр, дней дипломника.</p> <p><b>VII. Работа по организации справочного аппарата библиотеки</b></p> <p>1. Количество просмотренных печатных карточек генеральной систематической картотеки.</p> <p>2. Количество отобранных печатных карточек для генеральной систематической картотеки.</p> <p>3. Количество составленных аналитических библиографических описаний.</p> <p>4. Количество засистематизированных статей.</p> <p>5. Количество отредактированных карточек справочного аппарата.</p> <p>6. Количество новых выделенных отделов и рубрик в каталогах и картотеках.</p>	

1	2	3
Группы показателей E-METRICS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Доступные читателям электронные ресурсы.</li> <li>2. Использование электронных ресурсов.</li> <li>3. Израсходованные средства на электронные ресурсы и необходимую инфраструктуру.</li> <li>4. Деятельность библиотеки по созданию электронных ресурсов.</li> </ol>	Уайт Э., Камаль Э. Д. Статистические методы работы с электронными документами в библиотечной сфере, или Э-метрики: как использовать данные для управления и оценки электронных ресурсов и фондов / пер. с англ. А. И. Земскова ; науч. ред. Я. Л. Шрайберг. – М. : Омега-Л, 2006. – 392 с.
Инструмент LibQUAL <a href="http://www.libqual.org/">http://www.libqual.org/</a>	Четыре составляющих: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация обслуживания.</li> <li>2. Библиотека как место.</li> <li>3. Возможности читателей.</li> <li>4. Доступ к информации.</li> </ol>	25 показателей (9-балльная шкала) <a href="http://www.libqual.org/Information/Sample/index.cfm">http://www.libqual.org/Information/Sample/index.cfm</a> 31 библиотека-участница
SERVQUAL	Впечатления ( <i>perceptions</i> ) от услуги, ожидания ( <i>expectations</i> ) относительно качества услуг, разрыв ( <i>gap</i> ) между ожидаемым и реальным качеством услуг. Измерение показателей по Шкале Лайкерта (Likert Scale)	Эмпирический метод, который можно использовать для проведения анализа разрыва между качеством услуг и потребностями качества. Данные агрегируются через опросы определенной выборки читателей / пользователей. Используются показатели (22), составляющие (5): среда и оборудование; надежность, быстрота реагирования, доверие, сочувствие и внимание к нуждам клиента
БИКС – возможность для публичных и научных библиотек обобщать и сравнивать свою работу на национальном уровне ( <i>Schmidt R. M.</i> <a href="http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=2">http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=2</a> )	Четыре параметра: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оснащенность.</li> <li>2. Обслуживание клиентов.</li> <li>3. Рентабельность.</li> <li>4. Работа с персоналом.</li> </ol> От 3 до 6 индикаторов.	Инструмент для сравнения на добровольной основе для публичных и научных библиотек, разработанный Фондом Бертельсмана и Институтом прикладных социальных наук при поддержке Немецкого библиотечного объединения. Ежегодно обновляемый инструмент измерения производительности библиотек, сравнения и определения рейтинга по системе индексов, расположенных в иерархической последовательности

Материал поступил в редакцию 24.11.2008 г.

Сведения об авторе: *Редькина Наталья Степановна* – кандидат педагогических наук, заведующий научно-технологическим отделом, тел.: (383) 266-15-36, e-mail: [to@spsl.nsc.ru](mailto:to@spsl.nsc.ru)