

И. С. Пилко, С. А. Мухамедиева

Эффективность библиотечно-информационной деятельности: показатели и методики оценки

Проведено смысловое разграничение понятий «эффективность деятельности» и «качество продукции и услуг». Рассмотрены варианты оценки эффективности библиотечной деятельности в исторической ретроспективе. Дана интерпретация понятий «социальная эффективность», «экономическая эффективность», «технологическая эффективность», «организационная эффективность» применительно к библиотечно-информационной деятельности. Предложена выявленная эмпирическим путем номенклатура показателей, характеризующих каждый вид эффективности. Проводится апробация методики оценки эффективности библиотечной деятельности в числовом виде по отдельным показателям, по их группам, включая расчет сводного индекса эффективности – средней арифметической индексов социальной, экономической, технологической и организационной эффективности. Изложены результаты социологического исследования с целью уточнения номенклатуры показателей качества библиотечных продуктов/ресурсов/услуг и эффективности библиотечной деятельности. Опрос практикующих специалистов общедоступных библиотек, представляющих 16 регионов Российской Федерации, выявил отождествление большинством респондентов понятий «качество продуктов и услуг библиотеки» и «эффективность библиотечно-информационной деятельности». Вопрос оптимизации номенклатуры показателей эффективности деятельности библиотек требует дополнительного обсуждения с экспертным сообществом.

Ключевые слова: библиотечно-информационная деятельность, социальная эффективность, экономическая эффективность, технологическая эффективность, организационная эффективность, показатели оценки

Irina S. Pilko, Svetlana A. Mukhamedieva

The effectiveness of library and information activities: indicators and assessment methods

The semantic distinction of the concepts of «efficiency activities» and «quality of products and services» are conducted. Evaluation options of the effectiveness of library activities in historical retrospective are considered. The concepts interpretation of «social efficiency», «economic efficiency», «technological efficiency», «organizational effectiveness» in relation to library information activities is given. A nomenclature of indicators characterizing each type of effectiveness, identified empirically, is proposed. Efficiency assessment method of library activities is being tested in numerical form by individual indicators, by its groups, including the calculation of a consolidated performance index – arithmetic mean of social, economic, technological and organizational indices effectiveness. The results of a sociological study with the aim of refinement of the nomenclature of library quality indicators products / resources / services and library performance are set out. Survey of practitioners in public libraries, representing 16 regions of the Russian Federation, revealed identification of the concepts of “quality of library products and services” and “library and information efficiency activities» by majority of respondents. The issue of optimizing the nomenclature of library performance indicators requires additional discussion with the expert community.

Keywords: library information activities, social efficiency, economic efficiency, technological efficiency, organizational effectiveness, performance indicators

DOI 10.30725/2619-0303-2020-2-172-180

Культурные блага в современных условиях развития общества являются важным компонентом совокупности общественных товаров и услуг. Определенные виды деятельности организаций сферы культуры создают общественные услуги, которые имеют не только индивидуальную полезность, но, и оказывают экстернальный (внешний) эффект.

В силу того, что рыночные законы в сфере культуры не действуют (присутствует «провал рынка»), и организации осуществляют в большей степени социально востребованный вид деятельности, возникает необходимость государственного присутствия.

Осознание объективной природы феномена «эффективность деятельности организаций сферы культуры» привело науку к парадигме креативной экономики, в которой учреждения культуры испытывают особое давление различных институтов. Так, органы государственной (муниципальной) власти сегодня нуждаются в особом алгоритме сравнительной оценки деятельности организаций сферы культуры для принятия управленческих решений, касающихся инвестиций в данную сферу. Потребители нуждаются в креативном потреблении культурных благ с минимальными затратами и с максималь-

ным уровнем удовлетворения культурных потребностей. Спонсоры ждут результативности вложений своих финансовых ресурсов. Благотворителей, меценатов в большей степени интересует имиджевая сторона деятельности учреждения культуры.

Неэффективность деятельности организаций сферы культуры может привести к нерациональному использованию государственных финансов, к неравномерности качества оказываемых услуг, что, в свою очередь, будет являться причиной возникновения социально-культурной несправедливости. В этих условиях и возникает потребность в разработке методики расчета эффективности деятельности организации сферы культуры с целью ее применения для управленческих решений государственными и муниципальными органами власти.

Следует заметить, что в целом в сфере услуг удовлетворенность потребителей является особым фактором эффективной деятельности организаций. Существует значительное количество методик оценки качества услуг и оценки уровня удовлетворенности потребителей, например, на основе показателей восприятия, ценности и др.

В профессиональной литературе, отражающей библиотечную практику, и в официальных документах, регламентирующих эту сферу, понятия «качество библиотечного обслуживания» и «эффективность библиотечной деятельности» нередко отождествляются либо употребляются через союз «и» без установления четких различий между ними. Не будем отрицать технологическую и логическую связь этих понятий: оценка эффективности деятельности предполагает учет заданного/требуемого уровня качества производимых продуктов и предоставляемых услуг. При этом их разграничение, по сути, задается уже на понятийном уровне.

«Методические указания... по отнесению организаций культуры к эффективным (неэффективным) по качеству и доступности услуг» определяют эффективность как «результативность относительно затрат» и предлагают оценивать ее отношением показателей результата к показателям затрат [1, с. 12].

Эффективность выражает экономичность использования ресурсов. Она тем выше, чем меньшие затраты позволяют получить большие результаты. Определяется эффективность разными способами. Самый распространенный из них – соотношение результата к затратам (формула 1):

$$\text{Э} = \text{Р} \div \text{З} \quad (1)$$

где, Э – эффективность,
Р – результаты,
З – затраты

Если определяется эффективность по отношению к какому-либо виду деятельности, то это отношение результата к поставленным целям. По результатам расчета, эффективность тем выше, чем в большей степени результат соответствует целям. Определяется данная эффективность по формуле 2:

$$\text{Э} = \text{Р} \div \text{Ц} \quad (2)$$

где, Э – эффективность,

Р – результаты,

Ц – цели деятельности.

Эффективность в первом случае (формула 1) является затратным показателем в количественном аспекте, а в качественном – характеризует объем затраченных материальных и нематериальных ресурсов на достижение планируемого/полученного результата.

Эффективность во втором случае (формула 2) является показателем конечного результата и может в полном объеме отражать полученный социальный эффект.

Сегодня исследователей побуждают к разработке единого числового показателя эффективности, который наглядно мог бы характеризовать степень использования всех ресурсов в динамике, степень соответствия результата поставленным целям и имел бы простое количественное выражение.

Трудность решения данной проблемы связана со следующими условиями:

– должны быть выработаны единые показатели модели эффективности;

– должна быть разработана методика сопоставления данных показателей в процессе определения эффективности.

Расчет эффективности должен основываться на системном подходе, который предполагает полноту анализа показателей деятельности библиотеки в динамике с учетом факторов, влияющих на их изменение.

Современные экономические словари и терминологические стандарты производственной и сервисной деятельности определяют *качество продукции и услуг* как совокупность свойств, обуславливающих пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением.

Международным стандартом ИСО 11620 «Информация и документация. Показатели эффективности работы библиотек» дано понимание *качества библиотечной услуги* как совокупности ее свойств и характеристик, которая отражает способность библиотеки удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности.

Таким образом, эффективность определяет затратность производства, а качество характе-

ризует удовлетворенность пользователей результатами их обслуживания. Обратим внимание читателей на эту «разницу», актуальную для дальнейшего изложения.

Признаем, что оценка затратности функционирования советских библиотек находилась на периферии интересов исследователей, поскольку партийная и государственная культурная политика того периода слабо коррелировала с экономической. Основное внимание было сосредоточено на оценке *социальной эффективности деятельности библиотек*, которая характеризовала уровень достижения поставленных (партийным руководством, государством, библиотекой) целей, отражая опосредованно конечные цели удовлетворения информационных потребностей пользователей в различных сферах научной, производственной, учебной, самообразовательной, досуговой деятельности человека.

Существовала точка зрения, что социальная эффективность поддается лишь качественной оценке. Поиск ее адекватных измерителей – одна из ключевых проблем библиотечной науки и практики.

И. М. Фрумин оперировал понятием *функциональной эффективности*, характеризуя ее как эффект выполнения библиотекой основных функций. Он полагал, что этот эффект может быть оценен числом зарегистрированных читателей и показателями их активности (число посещений, книговыдач, выполненных библиографических справок и т. д.).

Широкое распространение получила методика оценки эффективности работы библиотеки на основе анализа динамики статистических показателей (объем и обращаемость фонда, количество читателей, посещений, книговыдача, читаемость и др.). Она базируется на принципе причинно-следственной связи: отслеживая динамику показателей в сравнении с их значениями в предыдущих периодах и плановыми заданиями, можно на основе факторного анализа отклонений оценивать эффективность функционирования библиотеки.

Этот подход уязвим в плане объективности и фрагментарного (несистемного) отражения результатов библиотечной деятельности. Так, большое количество выполненных запросов не исключает определенного процента некорректных ответов либо перевода запросов в режим консультации или самообслуживания. Высокая обращаемость фонда может быть обусловлена низкой книгообеспеченностью. Показатели книговыдачи и читаемости включают в себя статистику нерелевантных (не признанных пользователями как полезные) выдач документов.

Высокая «статистическая» эффективность может вступать в противоречие с качеством обслуживания. В свою очередь, совершенствуя качество услуги (например, по показателям полноты, точности включенной в нее информации), мы снижаем эффективность обслуживания, увеличивая его трудоемкость и себестоимость. Таким образом, данные статистические показатели не дают исчерпывающей информации об эффективности библиотечного обслуживания, необходимой для принятия ответственных управленческих решений о расстановке приоритетов в обслуживании и распределении ресурсов.

В стремлении усовершенствовать методику расчета эффективности деятельности библиотеки, сделать ее оценку более объективной применялось математическое моделирование сводных индексов эффективности путем сложного комбинирования различных показателей библиотечной статистики, отражающих эффективность использования штата, фондов, площадей и т. п. В расчет принимались: бюджет библиотеки, величина фонда, процент охвата потенциальных пользователей библиотечным обслуживанием, читаемость, количество выданных документов из фонда и внешних источников, количество отказов по всем видам услуг, количество посещений мероприятий библиотеки и др. Примером может служить формула расчета общего индекса эффективности библиотечной деятельности.

Общий индекс эффективности библиотечной деятельности (Е)

$$E = \frac{m}{n} \left(1 + \frac{n}{N} \right) + \frac{r_2}{n} \left(1 + \frac{r_1}{N} \right) + \frac{s}{N^2} \quad (3),$$

где m – объем фонда; N – количество населения в зоне обслуживания; n – общее число читателей; r_1 – общее число запросов; r_2 – общее число запросов, на которые выданы удовлетворительные ответы; s – число потребителей, работающих в библиотеке с собственными материалами, посещающих ее в связи с выполнением какой-либо общественной работы.

Оценка корректности подобных методик не входит в задачи данной статьи. Но следует признать, что сводные (интегральные, общие, комбинированные и т. п.) показатели (индикаторы) оценки эффективности отторгались библиотечной практикой и не прижились в сфере управления библиотечной отраслью.

Вступление России в эпоху рыночных отношений обусловило повышенное внимание к оценке эффективности деятельности учреждений культуры со стороны государства. Так, в изданных Министерством культуры РФ методических указаниях органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации и

органам местного самоуправления [1, с. 17–21] определены общие подходы к оценке эффективности деятельности учреждений культуры. В их числе рекомендация при оценке эффективности деятельности этих учреждений учитывать: 1) эффективность работы по повышению спроса на услуги (с известной долей условности назовем эту *эффективность социальной*), а также эффективность использования; 2) финансовых средств (*экономическая эффективность*); 3) имущества (*организационная эффективность*); 4) рабочего времени по оказанию услуг (*технологическая эффективность*) [1, с. 17].

Документ не содержит описательной характеристики отдельных видов эффективности. Но, опираясь на контекст документа, позволим себе дать такую характеристику в приложении к библиотечной отрасли. Прежде всего обратим внимание на то, что эффективность стоит рассматривать как многоуровневую характеристику библиотечной деятельности.

В ее структуре *социальная эффективность* указывает на уровень целесообразности всей библиотечной деятельности, которая, в свою очередь, зависит от суммарных социальных издержек потребителей библиотечных услуг и от результата потребления.

Экономическая эффективность указывает на уровень управления финансовыми и материальными ресурсами библиотеки.

Технологическая эффективность оценивает результативность библиотечной деятельности.

Организационная эффективность определяет уровень достижения целей библиотечной деятельности с акцентуацией на систему управления качеством.

Указанная многоуровневость, в свою очередь, предполагает соблюдение базовых требований к числовым показателям. Участвующие в оценке эффективности показатели должны быть:

- точными и не искажать фактические результаты библиотечной деятельности;
- достоверными и легко проверяться в процессе мониторинга;
- экономичными в плане сбора показателей и не допускать роста совокупных и транзакционных (связанных с потерей времени на поиск информации) затрат;
- однозначными, т. е. четко отражать сущность измеряемой характеристики процесса либо явления и иметь унифицированную единицу измерения;
- сопоставимыми из периода в период (в динамике), а также с показателями других библиотек;
- объективными и отражать реальную ситуацию в конкретной библиотеке, библиотечной системе и т. п.

Министерством культуры РФ разработан ряд документов по оценке качества оказания услуг организациями культуры, в которых дана характеристика требований к библиотечно-информационным услугам [2, с. 51–65] определены критерии и приведены значения показателей, характеризующих каждый критерий [3]. В отношении оценки эффективности деятельности организаций культуры такая работа проведена не была.

Авторы данной статьи взяли на себя смелость предложить в порядке обсуждения вариант оценки эффективности деятельности библиотек по различным видам эффективности, приводя расчетные показатели по определенному виду эффективности в сопоставимый вид на основе формулы:

$$\text{Индекс по элементу} = \frac{\text{фактическое значение} - \text{минимальное значение}}{\text{максимальное значение} - \text{минимальное значение}} \quad (4)$$

Эта методика [4, с. 41–42] позволяет оценивать эффективность библиотечной деятельности в числовом виде, в относительном измерении как по отдельным показателям, так и по их группам (социальная, экономическая, технологическая, организационная). Возможен также расчет сводного индекса эффективности как обобщающего показателя с помощью средней арифметической индексов социальной, экономической, организационной и технологической эффективности. Данную методику легко адаптировать для оценки эффективности деятельности любой организации сферы культуры, независимо от вида деятельности. Главное в применении методики – это правильная фильтрация показателей, характеризующих деятельность организации.

Приступив к апробации данной методики, авторы статьи столкнулись с тем, что библиотеки предлагают для расчетов самые различные наборы показателей (обычно отражаемые в их годовых планах и отчетах) без дифференциации их на предлагаемые выше категории. При этом планы отдельных библиотек и территорий фиксируют минимальные и максимальные значения планируемых показателей, а в других регионах такая практика не применяется.

Для снижения субъективности производимых расчетов и конкретизации предлагаемой методики было предпринято анкетирование, которое имело целью уточнить номенклатуру показателей, используемых для оценки качества библиотечных продуктов/ресурсов/услуг и эффективности библиотечной деятельности (*текст анкеты содержится в приложении*).

Респондентами выступили практикующие специалисты публичных библиотек: ЦБ субъектов РФ и муниципальных библиотек и их объеди-

нений. В числе опрошенных: руководители библиотек, структурных подразделений, методисты, библиографы, особую группу составили магистранты, обучающиеся в СПбГИК, имеющие опыт библиотечной работы, в том числе и на руководящих должностях. Неоценимую помощь в распространении анкет оказали сотрудники Центра методической работы Управления научно-организационной работы и сетевого взаимодействия ЦГПБ им. В. В. Маяковского.

Ответы на вопросы анкеты дали 83 респондента. Они представляли 16 субъектов РФ: Москва, Санкт-Петербург, республики Мордовия, Карелия, Крым, Ханты-Мансийский автономный округ, Архангельскую, Вологодскую, Ленинградскую, Кемеровскую, Мурманскую, Новгородскую, Рязанскую, Сахалинскую, Тамбовскую, Томскую области. В числе опрошенных 4 сотрудника республиканских библиотек (5% общего числа респондентов), 17 специалистов библиотек областного уровня (25%), 62 сотрудника муниципальных библиотек и централизованных библиотечных систем (75%).

Распределение показателей по видам эффективности разработчиками анкеты было проведено эмпирическим путем на основе анализа статистических и аналитических отчетов, итоговых докладов библиотек (см. табл. 1).

Таблица 1
Распределение показателей по видам эффективности

Вид эффективности	Количество показателей
Социальная эффективность	17
Экономическая эффективность	4
Технологическая эффективность	11
Организационная эффективность	14

Как уже отмечалось, не все включенные в анкету показатели можно обнаружить в отчетах библиотек, для которых производился расчет эффективности. В то же время количество показателей в каждой группе определяет объективность расчетов (чем показателей больше, тем результат точнее). С одной стороны, возникли сложности с расчетом экономической эффективности библиотечной деятельности, для которой таких показателей в отчетах библиотек, за редким исключением, недостаточно. С другой – отчеты содержат иные (не учтенные в данной номенклатуре) показатели, и приходится принимать волевое решение, к какой категории их отнести.

Для устранения этой неопределенности и проводилось данное анкетирование. К сожалению, стоит признать, что его результаты не дают оснований для однозначных решений

по корректировке методики расчета эффективности в части номенклатуры характеризующих ее показателей и распределения их по видам эффективности.

Прежде всего, мы получили убедительное подтверждение тому, что большинство респондентов не различает понятия «качество продуктов и услуг библиотеки» и «эффективность библиотечно-информационной деятельности» и потому предлагали оценивать их одними и теми же показателями. Так в ответах респондентов, опрошенных заочно (это 67% принявших участие в анкетировании), 44,9% показателей признаны приемлемыми для оценки как качества, так и эффективности. Для респондентов, опрашиваемых контактно, которым была дана предварительная установка различать показатели качества и эффективности, доля «двойных», оценивающих и качество и эффективность показателей была гораздо ниже – 25,8%.

Удалось установить, какие именно показатели вызывают «неприятие» респондентов. Прежде всего это показатели экономической эффективности. Более половины респондентов отказали предложенным разработчиками анкеты показателям «представлять» экономическую эффективность (табл. 2).

Таблица 2
Статистика «не признанных» респондентами показателей экономической эффективности библиотечно-информационной деятельности

Показатель	Отражает эффективность (абс.)	Не отражает эффективность (абс.)
Доходы от платных услуг	40	35
Доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на одного библиотечного специалиста (руб.)	39	28
Доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на м ² площади (руб.)	17	29
Рентабельность предпринимательской деятельности (%)	47	23

Неоднозначную оценку получили отдельные показатели социальной эффективности (см. табл. 3). Их «право» быть отнесенными к этому виду эффективности требует дополнительного обсуждения.

Таблица 3
Статистика «не признанных» респондентами
показателей социальной эффективности
библиотечно-информационной
деятельности

Показатель	Отражает эффективность (абс.)	Не отражает эффективность (абс.)
Средняя посещаемость	49	26
Обращаемость	45	36
Документообеспеченность	47	24
Число абонентов индивидуального и группового информирования	47	27
Число тем индивидуального и группового информирования	29	16
Наличие позитивных отзывов пользователей (ед.)	29	16
Наличие негативных отзывов пользователей (ед.)	36	10

«Отвергнут» был также один из показателей технологической эффективности: количество посещений из расчета на м² (36 голосов поддержали его, 36 респондентов высказались против).

Большее единство мнений опрашиваемые специалисты проявили при ответе на вопрос: «Укажите, какую, на Ваш взгляд, долю должен занимать определенный вид эффективности в общем уровне эффективности библиотечной деятельности».

Среднеарифметическое соотношение различных видов эффективности в структуре общей эффективности библиотеки, по результатам опроса, представлено в таблице 4.

Таблица 4
Оптимальное соотношение различных
видов эффективности в структуре общей
эффективности библиотечной деятельности

Вид эффективности	Удельный вес в структуре общей эффективности (%)
Социальная эффективность	42
Экономическая эффективность	18
Технологическая эффективность	20
Организационная эффективность	20
Общая эффективность библиотечной деятельности	100

Особый интерес представляют предложения и реакция участников анкетирования на просьбу разработчиков анкеты: «Свои дополнения или другие замечания вносите, пожалуйста, другим цветом текста».

Среди конструктивных отметим прежде всего предлагаемый в группу показателей социальной эффективности индикатор «доля удовлетворённых запросов пользователей библиотеки от общего ко-

личества запросов» (документовыдача + справки + консультации и прочие виды услуг). Авторы предложения считают современную библиотеку многофункциональным сервисным учреждением. Поэтому оцениваться должны результаты выполнения всех видов запросов, поступающих в библиотеку, предоставления полного спектра услуг, предусмотренных их номенклатурой. Эту же группу предложено дополнить показателями, требующими, на наш взгляд, дополнительного обсуждения: документообеспеченность специальными форматами для незрячих (доля документов в специальных форматах для незрячих и слабовидящих от общего количества документов библиотечного фонда); обновляемость фонда библиотеки; коэффициент использования документов библиотечного фонда в электронной форме; доля библиотечного фонда библиотеки, отраженного в электронном каталоге, от общего объема фонда; доля успешных поисков, проведенных в электронном каталоге библиотеки, от общего количества проведенных поисков; доля новых форм библиотечно-информационного обслуживания пользователей в общем количестве предоставляемых библиотекой профильных услуг.

В группу экономических показателей предложено включить: фондовооруженность (стоимость основных производственных фондов в расчете на одного работника и на одного пользователя); степень обновления фонда за определенный период; степень обновления оборудования за определенный период.

К группе показателей организационной эффективности предложено относить: процент привлечения внебюджетных средств (спонсорская помощь, платные услуги, гранты и т. д.) от суммы бюджетного финансирования библиотек»; долю полезной площади (фонды, обслуживание) в общей площади учреждения; укомплектованность кадрами основного персонала в соответствии с установленной учредителем предельной штатной численностью.

Участники анкетирования предложили дополнить группу показателей технологической эффективности следующими индикаторами: доля новых поступлений документов, затребованных пользователями; доля документов библиотечного фонда, переведенных в электронную форму, от общего объема фонда, подлежащего переводу в электронную форму; доля документов библиотечного фонда, хранящихся в нормативных условиях; доля количества записей, переданных библиотекой в СКБП (сегодня СКК), от планового количества.

Безусловно, далеко не все из предложенных респондентами показателей отвечают предъявляемым к ним требованиям ясности толкования; простоты использования; возможности однозначных оценочных решений, базирующихся на принципиальных основаниях; исключение субъективных и двусмысленных суждений. Не все они актуальны для большинства

Эффективность библиотечно-информационной деятельности...

библиотек. Но это не препятствует их востребованности в расчете эффективности деятельности конкретных библиотек, для которых они значимы.

Целый ряд предложений сводился к переносу показателей из одной группы в другую (особенно это касалось показателей экономической эффективности). Значительную частоту встречаемости имело предложение заменить абсолютные показатели показателями динамики. Напомним, что предлагаемая методика базируется на учете динамики показателей по годам или по отношению к минимальному или максимальному значению.

Отдельные замечания были связаны с неоднозначностью толкования понятий критерий, показатель, индикатор и других, порождающей неопределенность в оценках.

Резюмируя сказанное, следует отметить, что методика расчета эффективности библиотечной деятельности вызвала живой интерес у практикующих специалистов и руководителей библиотек. Сама методика проходит апробацию и вполне воспроизводима. Но набор показателей для проводимых расчетов требует дополнительного обсуждения с экспертным сообществом.

Приложение

Анкета

Уважаемый респондент!

Просим Вас принять участие в исследовании, которое проводят Центральная городская

публичная библиотека им. В. В. Маяковского Санкт-Петербурга и Научно-образовательный центр библиотечно-информационных технологий Санкт-Петербургского государственного института культуры.

Профессиональное сообщество и органы управления отраслью озабочены вопросами оптимизации работы учреждений культуры. Цель данного исследования – уточнение номенклатуры показателей, используемых для оценки качества библиотечных продуктов/ресурсов/услуг и эффективности библиотечной деятельности. Его результат во многом зависит от Вашего участия в анкетировании и от конкретности ответов на наши вопросы. Для заполнения анкеты Вам нужно выбрать ответ из предложенных вариантов и/или добавить новые показатели, которые, на Ваш взгляд, отражают качество или определенный тип эффективности. Свои дополнения или другие замечания вносите, пожалуйста, другим цветом текста.

1. *Отметьте в каждой строке (словами «да/нет»), какие показатели отражают или не отражают качество результатов и социальную эффективность библиотечной деятельности или отнесите их к другой категории показателей. Добавьте свои показатели.*

Параметры: социальная необходимость, социальная полезность, социальная привлекательность.

№	Показатель	Отражает		
		качество (да/нет)	социальную эффективность (да/нет)	другую категорию (укажите какую)
1.	Всего пользователей, читателей (чел.)			
2.	Количество посещений (всего)			
3.	Количество посещений (обращений) вне стационара (всего)			
4.	Количество посещений (обращений) удалённо (всего)			
5.	Количество посещений мероприятий (чел.)			
6.	Средняя посещаемость мероприятий (чел.)			
7.	Доля мероприятий, рассчитанных на обслуживание менее защищенных социальных групп: детей и подростков, пенсионеров, людей с ограниченными возможностями здоровья и особыми потребностями и т. п. (% от общего числа проводимых мероприятий)			
8.	Количество книговыдач (экз.)			
9.	Охват населения услугами библиотек (% посетителей библиотек от общей численности жителей обслуживаемой территории)			
10.	Читаемость (среднее число книг, выданных одному читателю в год)			
11.	Посещаемость (количество посещений, приходящихся на одного читателя в год)			
12.	Обращаемость (среднее число документов/выдач на единицу фонда)			
13.	Документообеспеченность (среднее количество документов на одного зарегистрированного читателя).			
14.	Выполнено справок, всего			
15.	Число абонентов индивидуального и группового информирования			
16.	Число тем индивидуального и группового информирования			
17.	Доля удовлетворённых запросов пользователей библиотеки от общего количества запросов (% отказов: документовыдача + справки и консультации)			

Эффективность библиотечно-информационной деятельности...

2. Отметьте в каждой строке (словами «да/нет»), какие показатели отражают или не отражают качество результатов и экономическую эффективность библиотечной деятельности или отнесите их к другой

категории показателей. Добавьте свои показатели.

Параметры: максимизация эффекта при заданных затратах или минимизации затрат на достижение эффекта

№	Показатель	Отражает		
		качество (да/нет)	экономическую эффективность (да/нет)	другую категорию (укажите какую)
1.	Доходы от предпринимательской деятельности (руб.)			
2.	Доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на одного библиотечного специалиста (руб.)			
3.	Доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на м ² площади библиотеки (руб.)			
4.	Рентабельность предпринимательской деятельности (%)			

3. Отметьте в каждой строке (словами «да/нет»), какие показатели отражают или не отражают качество результатов и технологическую эффективность библиотечной

деятельности или отнесите их к другой категории показателей. Добавьте свои показатели.

Параметры: продуктивность труда, трудоемкость работ.

№	Показатель	Отражает		
		качество (да/нет)	технологическую эффективность (да/нет)	другую категорию (укажите какую)
1.	Продуктивность труда по обработке единицы фонда -			
2.	Количество посещений из расчета на м ² площади библиотеки			
3.	Количество книговыдач из расчета на одного библиотечного специалиста (экз.)			
4.	Количество читателей из расчета на одного библиотечного специалиста (чел.)			
5.	Количество посещений библиотеки (стационарных, внестационарных, удаленных) из расчета на одного библиотечного специалиста			
6.	Удельный вес автоматизированных рабочих мест в составе всех специализированных рабочих мест в библиотеке			
7.	Оснащенность компьютерной техникой рабочих мест сотрудников (в расчете на одного сотрудника)			
8.	Оснащенность рабочих мест читателя компьютерной техникой (в расчете на одного пользователя)			
9.	Расходы на обслуживание 1 пользователя (руб.)			
10.	Расходы на одно посещение библиотеки (руб.)			
11.	Расходы на одну документовыдачу (руб.)			

4. Отметьте в каждой строке (словами «да/нет»), какие показатели отражают или не отражают качество результатов и технологическую эффективность библиотечной деятельности или отнесите их к другой

категории показателей. Добавьте свои показатели.

Параметры: оптимальность управленческих решений, мер по развитию ассортимента и продвижению услуг библиотеки.

№	Показатель	Отражает		
		качество (да/нет)	организационную эффективность (да/нет)	другую категорию (укажите какую)
1.	Выполнение государственного /муниципального задания (% выполнения по каждому виду услуг и работ)			
2.	Изменение показателя документовыдач по сравнению с прошлым годом (%)			
3.	Изменение количества посещений по сравнению с прошлым годом (%)			

Эффективность библиотечно-информационной деятельности...

4.	Удельный вес основного профессионала с высшим и средним профессиональным образованием (%)			
5.	Удельный вес основного персонала с высшим и средним библиотечным образованием (%)			
6.	Удельный вес основного профессионала, прошедшего обучение по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки или повышения квалификации (%)			
7.	Повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг в сфере культуры по результатам независимой оценки качества (%)			
8.	Процент привлечения внебюджетных средств (спонсорская помощь, платные услуги, гранты и т. д.) от суммы бюджетного финансирования библиотеки			
9.	Методическое сопровождение деятельности библиотек:			
9.1.	количество разработанных (модифицированных) методических, аналитических, информационных документов (в расчёте на одного библиотечного специалиста)			
9.2.	количество проведенных (реализованных) методических и профессиональных мероприятий и проектов (в расчете на одного библиотечного специалиста)			
9.3.	количество предоставленных методических консультаций (в расчете на одного библиотечного специалиста)			
10.	Получение грантов в области библиотечного дела, распределяемых на конкурсной основе (количество)			
11.	Участие библиотеки/системы в конкурсах в области библиотечного дела, культуры и т. д. (количество)			
12.	Освещение деятельности библиотеки/системы в традиционных и электронных средствах массовой информации (количество)			

1. Укажите, какую, на Ваш взгляд, долю должен занимать определенный вид эффективности в общем уровне эффективности библиотечной деятельности.

Вид эффективности	Относительная доля, %
Социальная эффективность	
Экономическая эффективность	
Организационная эффективность	
Технологическая эффективность	
Эффективность библиотечной деятельности	100%

Список литературы

1. Методические указания органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления по отнесению организаций культуры к эффективным (неэффективным) по качеству и доступности услуг с учетом функциональной специфики / М-во культуры РФ. М., 2015. 206 с.

2. Приказ Министерства культуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». URL: <https://rosmintrud.ru/docs/1301>. (дата обращения: 09.01.2020).

3. Методические рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и

органам местного самоуправления по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры / М-во культуры РФ. М., 2016. 234 с.

4. Пилко И. С., Мухамедиева С. А. К оценке эффективности библиотечной деятельности // Научные и технические библиотеки. 2019. № 3. С. 31–44.

Reference

1. Methodological instructions to the executive authorities of the constituent entities of the Russian Federation and local authorities on classifying cultural organizations as effective (ineffective) in terms of quality and accessibility of services, taking into account the functional specifics / Min. of culture of the Russ. Federation. Moscow, 2015. 206 (in Russ.).

2. Order of the Ministry of culture of Russia of April 27, 2018 N 599 «On the approval of indicators characterizing the general criteria for assessing the quality of the conditions for the provision of services by cultural organizations». URL: <https://rosmintrud.ru/docs/1301> (accessed: Jan.09.2020) (in Russ.).

3. Methodological recommendations to state authorities of the constituent entities of the Russian Federation and local governments on the development of a quality standard for services of state (municipal) cultural institutions / Min. of culture of the Russ. Federation. M., 2016. 234 (in Russ.).

4. Pilko I. S., Mukhamedieva S. A. Evaluating effectiveness of libraries. *Scientific and technical libraries*. 2019. 3, 31–44 (in Russ.).