

БИБЛИОТЕКА КАК ПЛОЩАДКА МЕЖДУНАРОДНЫХ И МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

LIBRARY AS A PLATFORM FOR INTERNATIONAL AND INTERCULTURAL COMMUNICATIONS: PROBLEMS AND PROSPECTS

УДК 023:311.41(476)

Н. Ю. Берёзкина

*Институт повышения квалификации и переподготовки кадров
УО «Белорусский государственный университет культуры и искусств»,
Минск, Беларусь*

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Аннотация. Рассматриваются различные критерии оценки эффективности деятельности библиотек. Даны предложения по модернизации системы статистических показателей, характеризующих библиотечно-информационную деятельность в Республике Беларусь.

Ключевые слова: библиотеки, эффективность, статистические показатели, показатели эффективности, оценка деятельности.

Для цитирования. Берёзкина, Н. Ю. Оценка эффективности деятельности библиотек: проблемы и перспективы / Н. Ю. Берёзкина // Библиотеки в информационном обществе: сохранение традиций и развитие новых технологий. Тема 2018 года – «Научная библиотека как центр культурно-информационного пространства» : докл. III Междунар. науч. конф., Минск, 6–7 дек. 2018 г. / Беларус. с.-х. б-ка им. И. С. Лупиновича Нац. акад. наук Беларуси ; редкол.: В. Н. Гердий [и др.]. – Минск, 2018. – С. 249–257.

N. Yu. Beryozkina

*Institute for Advanced Training and Retraining
of the Educational Establishment «The Belarusian State University
of Culture and Arts», Minsk, Belarus*

EVALUATION OF THE EFFICIENCY OF LIBRARY ACTIVITIES: PROBLEMS AND PROSPECTS

Abstract. Various criteria for evaluation the efficiency of library activities are considered. Proposals on the modernization of the system of statistical indicators characterizing the library and information activities in the Republic Belarus are given.

Keywords: libraries, efficiency, statistical indicators, indicators of efficiency, activity evaluation.

For citation. Beryozkina N. Yu. Evaluation of the efficiency of library activities: problems and prospects. Libraries in the information society: preservation of traditions and development of new technologies. Theme 2018 – «A scientific library as a center for cultural and information space» : proceedings of the III international scientific conference, Minsk, 6–7 December 2018. Minsk, 2018, pp. 249–257 (in Russian).

Выявление роли библиотеки в обществе, оценка ее значимости для населения особенно важны в ситуации сокращения финансирования учреждений социальной сферы. В связи с этим наряду с традиционными методами в последнее время развиваются новые подходы к оценке деятельности библиотек. Изменение привычных функций библиотеки, появление новых видов услуг, применение в работе инновационных технологий, современного оборудования, телекоммуникационных каналов вызывают необходимость более адекватно оценивать качество и эффективность деятельности библиотеки, используя для этих целей современные механизмы управления.

Условно можно обозначить несколько подходов к решению проблемы оценки деятельности библиотеки с позиций разных областей знания: статистические, экономические, социальные, маркетинговые подходы. В течение длительного периода времени оценка деятельности библиотеки опиралась преимущественно на статистические данные и экономические подходы.

С позиции управления библиотечным делом становится все более очевидным, что количественные данные не могут дать ответы на принципиальные вопросы относительно значимости, качества и эффективности работы библиотек. Количественные (статистические) показатели дают достоверную и объективную информацию о состоянии ресурсов библиотеки, но их необходимо дополнить результатами оценки удовлетворенности пользователей. Однако многие специалисты полагают, что при принятии управленческих решений нецелесообразно полагаться только на ощущения читателей и на их ответы, поскольку они знают, что они хотели бы получить, но не всегда знают, как

много библиотека может им дать. Качественные показатели (индикаторы) зачастую более верно передают значимость и ценность библиотечных услуг. Оптимальным же является сочетание количественных и качественных подходов и методов [1, с. 9–10].

Выбор оптимальных показателей оценки эффективности библиотечно-информационной деятельности содействует принятию обоснованных решений в области управления библиотекой, оказывает влияние на осуществление таких важных функций менеджмента, как учёт, планирование, отчетность. Попытки определить, каким образом измеряется эффективность работы библиотеки, предпринимались на протяжении десятков лет многими специалистами в области библиотековедения и информационной деятельности. Однако до сих пор нет единого мнения о главном критерии оценки работы библиотек, да и само понятие «эффективность» применительно к библиотекам не определено однозначно.

Оптимальное формирование и использование фондов считалось важным показателем эффективности деятельности библиотеки. Уровень использования библиотечных фондов характеризуют такие показатели, как книговыдача, обращаемость, которые в библиотеках разных типов могут существенно отличаться, что объясняется как различными объективными возможностями библиотек, так и различными системами учёта библиотечного фонда.

Одним из показателей обслуживания читателей считается посещаемость, которая дает представление об интенсивности пользования библиотекой, однако не отражает эффективность использования документного фонда и степень удовлетворенности информационных запросов пользователей. Благодаря внедрению электронных коммуникаций посещение библиотеки в традиционном смысле становится необязательным, ибо любой пользователь со своего компьютера получает доступ не только ко всей электронной информации, являющейся собственностью данной библиотеки, но и к информационным ресурсам других учреждений, с которыми библиотека имеет соответствующие соглашения. Расширение

доступа к удалённым электронным информационным ресурсам неизбежно приводит к сокращению статистических показателей, характеризующих традиционное библиотечное обслуживание: посещения, книговыдача, количество читателей, непосредственно посещающих библиотеку, т.е. тех показателей, которые являются базовыми в структуре государственной статистики.

В связи с активным использованием электронных информационных ресурсов в режиме удалённого доступа, важной проблемой является учёт информации, полученной пользователями в электронном виде. При этом могут учитываться обращения к электронным ресурсам, количество загруженной информации, количество затребованных (запрошенных) статей и т.д. Некоторые известные компании, владеющие информационными продуктами, предоставляют статистику использования своих ресурсов (например, издательство Elsevier), но это делают не все.

Существует ряд показателей, характеризующих эффективность работы библиотеки в Интернет: количество пользователей, посетителей, посещений, просмотров страниц, поисков, время пребывания на сайте, количество отказов и т. д. Как и в офлайне, так и в интернет-среде все сервисы библиотеки направлены на удовлетворение информационных потребностей пользователей. Поэтому показатели количества пользователей, посетителей и посещений образуют основу для любой интернет-статистики [2, с. 8]. С целью оптимизации процесса учёта деятельности библиотек в электронной среде и включения в государственную статистику соответствующих показателей выработаны методические рекомендации, основанные на нормативной правовой базе Республики Беларусь и существующей практике учёта виртуальных пользователей и посещений [3, с. 30].

В настоящее время библиотеки рассматриваются как сервисные организации, основной задачей которых является предоставление качественных услуг пользователям. Социальной составляющей эффективности библиотечно-информационного обслуживания является качество услуги, определяемое как

степень соответствия ее свойств потребностям пользователей в информации. Система показателей эффективности может включать различные оценки: оценка ресурсов обслуживания; интенсивность библиотечного обслуживания (использования ресурсов библиотеки); оценка отдельных библиотечных услуг; культура обслуживания. Данные для оценки эффективности библиотечного обслуживания могут быть получены при помощи методов анализа библиотечной документации, библиотечной статистики, наблюдения, метода экспертных оценок, опроса (анкетирования).

В качестве критериев оценки эффективности библиотечно-информационного обслуживания в библиотеках используются относительные показатели (читаемость, обращаемость, посещаемость, книгообеспеченность, процент охвата библиотечным обслуживанием населения). Измерение качества библиотечных услуг может осуществляться посредством количественных показателей, а также с использованием различных методов изучения степени удовлетворенности пользователей библиотечным обслуживанием. При оценке деятельности библиотек в экономическом аспекте можно рассматривать библиотечно-информационное обслуживание как соотношение услуг, предоставленных пользователю, и затрат на их выполнение.

Использование системы сбалансированных показателей, позволяющих многоаспектно оценить деятельность библиотек (прежде всего, с позиций библиотечной статистики), помогает учесть все соответствующие управленческие вопросы и установить «баланс» между интересами пользователей и экономической эффективностью, эффективной организацией и способностью справиться с будущими вызовами [4, с. 29].

Одним из подходов к оценке деятельности зарубежных библиотек является оценка эффективности их работы населением, определение так называемого социального эффекта, оценка с позиций влияния библиотеки на общество. В данном случае оценивается, насколько качественно библиотеки удовлетворяют различные культурные, социальные, образовательные, информационные и другие потребности и

приносят пользу отдельному гражданину, местному сообществу и обществу в целом. Однако следует иметь в виду, что достаточно сложно, а иногда и просто невозможно измерить вклад библиотек в экономическое, политическое и социальное благосостояние общества.

Для унифицированного сбора статистических данных в Республике Беларусь в качестве документа, регламентирующего вопросы статистического учёта деятельности библиотек различной ведомственной принадлежности, используется стандарт СТБ 7.20–2000 «Библиотечная статистика. Основные положения», который устанавливает единые правила и требования по сбору и предоставлению статистических данных библиотеками страны.

Многие позиции СТБ 7.20–2000 давно устарели и требуют пересмотра. Основные параметры статистического учёта, предусмотренные национальным стандартом, требуют актуализации, расширения перечня терминов и показателей, отражающих деятельность современных библиотек, в том числе касающихся библиотечно-информационного обслуживания пользователей в интернет-среде. Назрела необходимость внесения в стандарт изменений и дополнений, в частности это касается как новых терминов, актуальных для современных библиотек («электронный документ», «удалённый пользователь», «электронные информационные ресурсы» и т.д.), так и адекватных показателей, способных в полной мере отразить все стороны их функционирования, а также методики их сбора и предоставления [5, с. 79].

В связи с тем, что действующая в Республике Беларусь система показателей библиотечной статистики не позволяет осуществлять полный учёт и объективную оценку эффективности деятельности библиотек, Национальная библиотека Беларуси (НББ) провела научное исследование «Статистические показатели и критерии оценки деятельности библиотек Республики Беларусь» (2009–2012). На основании результатов исследования, а также опираясь на международный опыт, НББ разработала систему статистических показателей своей деятельности и активно ее использует в планировании и

отчетности. Данная система является инструментом для осуществления анализа процессов формирования информационных ресурсов, обслуживания пользователей, научной деятельности и других направлений работы библиотеки. Сбор статистических данных в НББ осуществляется как в автоматизированном, так и в ручном режимах. Используя возможности автоматизированной библиотечно-информационной системы, библиотека систематически осуществляет контроль по выполнению основных показателей своей деятельности [6, с. 143].

Для осуществления объективной оценки качества и эффективности работы библиотек в Республике Беларусь необходима модернизация системы статистических показателей деятельности библиотек на основании использования опыта зарубежных библиотечно-информационных учреждений, международных нормативных документов. В целях качественного анализа обслуживания пользователей библиотек следует ввести соответствующие параметры учёта работы с учётом современного уровня развития информационных технологий в библиотеках.

Необходимо значительно расширить показатели библиотечной статистики, характеризующие библиотечно-информационную деятельность, обратить внимание, прежде всего, на анализ эффективности обслуживания пользователей электронными информационными ресурсами и статистические показатели, отражающие уровень использования информационных ресурсов и степень удовлетворенности информационных запросов пользователей библиотек.

Следует расширить показатели, характеризующие одно из актуальных направлений работы публичных библиотек – социокультурную деятельность. Организация библиотечных мероприятий не получила должного отражения в отчетно-статистической документации. В связи с этим необходимо ввести в стандарт такие показатели, как выставочная деятельность, проведение культурно-просветительских мероприятий (презентации, вечера, конкурсы, фестивали,

концерты и др.), экскурсии, мероприятия обучающего характера.

Для объективной оценки вклада отдельных библиотек в развитие библиотечного дела необходимо учитывать такие направления, как научная и методическая работа, издательская деятельность. Следует учитывать подготовку методических пособий, разработку инструктивных, технологических и нормативных материалов, проведение методических мероприятий, методическое консультирование, обследование библиотек с методическими целями и др. Необходимо предусмотреть учёт таких показателей, как научные и научно-практические мероприятия (организация и участие); доклады, публикации, диссертации, научные рецензии, подготовленные сотрудниками библиотек; научные исследования, проведенные на базе библиотек, и др.

На основании анализа показателей, рекомендованных ИФЛА, представленных в международных стандартах по статистике и других материалах, можно условно выделить четыре блока индикаторов, характеризующих эффективность деятельности библиотек. Сбалансированная система индикаторов эффективности работы библиотеки должна определять качество и эффективность предоставляемых пользователю услуг и экономичность, то есть эффективное использование имеющихся ресурсов, и включать:

- показатели, связанные с ресурсами, доступностью, инфраструктурой;

- показатели, связанные со спросом и удовлетворенностью запросов пользователей;

- показатели, связанные с расходами и оценкой экономической эффективности библиотечных процессов и услуг;

- показатели, характеризующие перспективы развития библиотеки.

В рамках исследования «Разработать качественные показатели эффективности деятельности организаций культуры Республики Беларусь с учётом международного опыта», проведенного по заказу Министерства культуры Республики

Беларусь, были подготовлены рекомендации по использованию качественных показателей эффективности деятельности библиотек Республики Беларусь, разработаны показатели (индикаторы) оценки эффективности библиотечно-информационной деятельности.

Список использованных источников:

1. Чудинова, В. П. Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт : учеб.-практ. пособие / В. П. Чудинова. – М. : Литера, 2011. – 256 с.

2. Пшибытко, В. Библиотека в интернет-среде: что и как считать? / В. Пшибытко // Бібл. свет. – 2014. – № 2. – С. 8–11.

3. Методические рекомендации по осуществлению учёта виртуальных (удалённых) пользователей и посещений // Бібл. свет. – 2017. – № 2. – С. 30–31.

4. Poll, R. Measuring quality: performance measurement in libraries / R. Poll, P. de Boekhorst. – 2nd rev. ed. – Munich : K. G. Saur, 2007. – 269 p. – (IFLA Publications ; № 127). <https://doi.org/10.1515/9783598440281>

5. Масловская, А. Ю. Библиотечная статистика в Беларуси: традиции и новации / А. Ю. Масловская // Вестн. Библ. Ассамблеи Евразии. – 2013. – № 2. – С. 79–81.

6. Замаева, Н. Н. Учёт деятельности современной библиотеки: из опыта Национальной библиотеки Беларуси / Н. Н. Замаева // Бібліятэчны веснік : зб. арт. / Нац. б-ка Беларусі. – Мінск, 2013. – Вып. 5. – С. 142–148.

Поступила в редакцию 10.09.2018
Received 10.09.2018