

Российская библиотечная ассоциация

Секция публичных библиотек

**Оценка эффективности и качества работы
публичной библиотеки**

(пакет методических материалов в помощь
внедрению «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки»)

Сост.: Л.В. Куликова

Санкт-Петербург
2008

СОДЕРЖАНИЕ

Методические рекомендации по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки муниципального образования	3
Измерение эффективности и качества работы библиотеки	5
Список индикаторов эффективности работы библиотеки	
Систематизация и анализ показателей, применяемых для оценки деятельности и условий развития библиотеки	10
Примерный перечень показателей/индикаторов для анализа	
Приложение	
Примерный перечень библиотечных услуг	18

**Методические рекомендации
по оценке эффективности и качества работы
общедоступной библиотеки
муниципального образования¹**

Разработка показателей эффективности деятельности библиотеки обусловлена потребностями реальной практики управления, необходимостью оценки целесообразности расходования бюджетных средств.

Особую актуальность эта задача приобретает в связи с проводимой реформой бюджетного сектора. Концепцией реформирования бюджетного процесса² предусмотрено «формирование и включение в бюджетный процесс процедуры оценки бюджетных расходов, поэтапный переход от сметного планирования и финансирования расходов к бюджетному планированию, ориентированному на достижение конечных общественно значимых и измеримых результатов. При этом система оценок этих результатов должна включать «как непосредственные результаты (предоставление услуг определенного качества и объема), так и конечные результаты (эффект от предоставленных услуг для их получателей)».

При выборе критериев, отражающих социально-значимые результаты деятельности библиотеки, следует использовать показатели, характеризующие активность работы библиотеки с населением. При этом показатели должны быть достаточно информативны, а их число не должно быть большим.

Оценка уровня эффективности предполагает выбор базы сравнения. В условиях, когда социальные стандарты по сфере культуры еще не разработаны, в качестве такой базы могут выступать: а) лучшие или средние значения показателей для учреждений соответствующего типа; б) значения показателей деятельности этого же учреждения в предыдущий период.

С учетом перечня отчетных показателей библиотек и Общероссийского классификатора услуг населению³, в качестве измеряемых **показателей социальной эффективности деятельности библиотек** предлагается использовать:

1. количество пользователей библиотек (чел.) и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%);
2. количество книговыдач (экз.) и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%);
3. количество посещений (чел.) и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%);
4. охват населения услугами библиотек (% посетителей библиотек от общей численности жителей обслуживаемой территории);
5. число мероприятий, проведенных библиотекой за год (ед.) и их средняя посещаемость;
6. доля мероприятий, рассчитанных на обслуживание социально менее защищенных возрастных групп: детей и подростков, пенсионеров, людей с ограничениями жизнедеятельности и т.п. (% от общего числа проводимых мероприятий);
7. доля новых форм библиотечно-информационного обслуживания пользователей в общем количестве предоставляемых библиотекой профильных услуг.

В качестве основных **показателей экономической эффективности** деятельности библиотек предлагается использовать следующие:

1. доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на одного библиотечного специалиста (тыс. руб.);
2. доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на кв.м площади (тыс. руб.);
3. себестоимость одного посещения библиотеки (в руб.) и его изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом (%);
4. себестоимость одной книговыдачи библиотеки (в руб.) и ее изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом (%);

¹ Название и содержание данных методических рекомендаций сохранены без изменений, т.к. они являются приложением к конкретному документу: к «Модельному стандарту деятельности общедоступной библиотеки муниципального образования Архангельской области» (ранее отражен в аналогичном документе Ростовской области).

² Концепция реформирования бюджетного процесса в Российской Федерации в 2004-2006 годах. Постановление Правительства РФ № 249 от 22.05.2004 г.

³ Общероссийский классификатор услуг населению. Утвержден постановлением Госстандарта РФ № 163 от 28.06.1993 г.

5. удельный вес расходов на комплектование библиотечных фондов от общих расходов (%);
6. удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости посещений библиотеки за год (%);
7. удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости книговыдачи библиотеки за год (%);
8. средняя зарплата работника библиотеки (руб./мес.) и ее уровень по сравнению со среднемесячной заработной платой в регионе (%).

В качестве основных **показателей производственной эффективности деятельности** библиотек предлагается использовать следующие:

1. количество посещений из расчета на кв. м площади;
2. количество книговыдач из расчета на одного библиотечного специалиста (экз.);
3. количество читателей из расчета на одного библиотечного специалиста (чел.).

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

Измерение эффективности и качества работы библиотеки ⁴

Библиотека и информационный центр рассматриваются как сервисные организации, задачей которых является предоставление качественных услуг пользователям.

Понятие качества постепенно развивалось - от контроля и экспертизы продукции до более широкого взгляда, ориентированного на анализ предоставляемых сервисов и всю организационную структуру. Качество в этом смысле означает соответствие поставленной цели, назначению услуги или продукции, которое определяется потребителями в каждой конкретной организации.

Качество определяется как «полный набор свойств и характеристик продукта или услуги, которые имеют отношение к способности удовлетворять зафиксированные или подразумеваемые потребности».

Сравнение результатов оценки эффективности работы с целями и задачами дает не только возможность оценить организационную структуру библиотеки с точки зрения повышения эффективности, но может привести к переопределению целей и задач. Результаты исследования эффективности работы покажут, не были ли цели завышены (недостижимы) или занижены (легко преодолимы).

Планирование качества должно сопровождаться его контролем. Инструмент измерения требуется для того, чтобы определить, как библиотека движется к поставленной при планировании цели. Этому и способствует измерение эффективности работы.

Измерение эффективности работы означает сбор статистических и других данных, описывающих работу библиотеки, и анализ этих данных с целью оценки ее эффективности. Другими словами, сопоставление того, что библиотека делает (эффективность работы), с тем, что она должна делать (миссия) и чего хочет достичь (цели).

Эффективность работы – это уровень достижения библиотекой поставленных целей с учетом потребностей пользователей.

Индикатор эффективности работы – количественный показатель, используемый для оценки и сравнения эффективности библиотеки в выполнении ею поставленных задач.

⁴ Для описания данной ситуации использованы фрагменты Международного руководства по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотеках «Измерение качества работы» (авторы: Розвита Полл, Петер те Бокхорст и др.). 1998. Текст руководства адаптирован для применения в общедоступных библиотеках.

Примерный список индикаторов эффективности работы библиотеки⁵

Общее использование библиотеки и ее средств

1. Охват пользователей
2. Соответствие расписания работы библиотеки потребностям пользователей

Качество коллекции (фонда)

3. Использование коллекции
4. Использование коллекций по предметным областям
5. Неиспользуемые документы

Качество каталога

6. Поиск по названию
7. Поиск по предметной рубрике

Доступность документов в коллекции (фонде)

8. Оперативность комплектования
9. Оперативность обработки книг
10. Доступность
11. Время доставки документа
12. Оперативность МБА

Справочная служба

13. Показатель получения корректного ответа

Удаленное использование

14. Обслуживание удаленных пользователей

Удовлетворенность пользователя

15. Удовлетворенность пользователя
16. Удовлетворенность пользователя сервисами, предоставляемыми удаленно

Индикатор «Охват пользователей» определяет, насколько библиотечные сервисы востребованы теми, кто относится в основной группе пользователей. Это особенно важно в тех ситуациях, когда имеется более одной библиотеки, как, например, в двухуровневых библиотечных системах, предоставляющих возможность пользоваться услугами и центральной библиотеки и ее филиалов.

Уровень охвата пользователей по категориям (группам), а также дифференциация по типам предоставляемых сервисов предоставляет ценную информацию для управления библиотекой и может оказать помощь при усовершенствовании конкретных сервисов.

При сравнении библиотек должны учитываться их структурные различия

Индикатор «Соответствие расписания работы библиотеки потребностям читателей» полезен для всех типов библиотек. В реальных условиях всегда существует разрыв между часами работы, удобными для читателей, и возможностями библиотеки по реализации этих пожеланий, ограниченными финансовыми возможностями и имеющимся персоналом. И, несмотря на то, что сетевые технологии позволяют библиотекам предоставлять некоторые сервисы 24 часа в сутки, существует настоятельная необходимость организации книговыдачи на дом и в читальный зал в любое время в течение всей недели.

Измерение этой потребности может помочь в принятии решения о том, должна ли библиотека увеличивать часы работы и когда именно это следует делать.

Индикатор «Использование коллекции (фонда)» предназначен для оценки всех способов использования библиотечного фонда: книговыдачи через абонемент, в читальном зале и других пунктах обслуживания.

В библиотеках с открытым доступом к фонду использование документов в читальном зале может сравниться с уровнем книговыдачи на абонементе, а для коллекций с преобладанием журналов, просмотр, чтение и копирование документов в библиотеке становится наиболее важной формой использования.

Индикатор «Использование коллекций (фонда) по предметным областям» определяет, насколько распределение ресурсов библиотеки и политика комплектования соответствуют

⁵ Список индикаторов конкретной библиотеки может быть дополнен или сокращен за счет показателей, наиболее характеризующих специфику ее деятельности: показатели могут и должны интерпретироваться в контексте функций и целей конкретной библиотеки и корректироваться в процессе изменений, влияющих на ее развитие.

потребностям пользователей. Библиотека получает сведения о том, правильно ли она расходует средства на приобретение изданий по определенным предметным областям.

Индикатор «Неиспользуемые документы» определяет, какая часть коллекции (фонда) не была востребована. Показатель ограничивается только коллекцией для книговыдачи на абонементе, поскольку не представляется возможным учитывать использование документа внутри библиотеки в течение продолжительного периода времени

Индикатор «Поиск по названию» определяет успех библиотеки в создании каталога как инструмента эффективного поиска читателем документа по его названию.

Анализ навыков читателя в пользовании каталогом дает информацию о корректности элементов библиографического описания, по которым ведется поиск, о знакомстве с различными видами каталогов, о знании правил каталогизации. Соответственно, этот показатель является основанием для принятия решения о совершенствовании обучения пользователей.

Индикатор помогает также выявить следующие факты:

- каталог является полным,
- каталог имеет недостатки (например, отсутствующие перекрестные ссылки не дают читателю возможность легко найти интересующий его документ),
- интерфейс электронного каталога (команды, справочная информация, пр.) является дружелюбным по отношению к пользователю.

Библиотека с закрытым доступом к фонду в большей степени заинтересована в изучении данного индикатора, поскольку каталог является промежуточным звеном между пользователем и интересующими его документами. Сравнение между библиотеками требует тщательного учета различий в правилах каталогизации и типах каталогов.

Индикатор «Поиск по предметной рубрике» предназначен для оценки качества каталога и его соответствия пожеланиям пользователя, оценка вычисляется через определение пропорции успешных поисков документа. Поиск в предметном каталоге считается успешным, если выполнены два следующих критерия:

- высокий уровень соответствия, т.е. все возможное множество названий в каталоге, относящиеся к данной предметной области, должно быть найдено,
- высокая точность, т.е. все множество найденных в каталоге документов должно четко соответствовать искомой предметной области.

Индикатор может применяться всеми библиотеками, ведущими предметный или систематический каталог, в первую очередь, он полезен для библиотек с закрытым доступом к фонду, где пользователи не могут самостоятельно поискать интересующий их документ на книжной полке, а вынуждены пользоваться каталогом.

Индикатор может использоваться вне зависимости от типа каталога (карточный, микрофишный, электронный).

Индикатор «Оперативность комплектования» определяет расторопность библиотеки в реагировании на публикацию документа, как и оперативность доставки заказанного документа поставщиком. Анализ оперативности комплектования помогает определить причину задержки в поступлении документов и найти пути усовершенствования этого процесса.

Учитывается не только эффективность книготорговой организации, но и эффективность библиотеки. Если библиотека слишком долго оформляет заказ, оперативность комплектования должна быть повышена. Служба комплектования может считаться удовлетворительной только в том случае, если документ заказывается настолько заблаговременно, что должен быть доставлен книготоргующей организацией сразу после его публикации.

Оперативность заказа является частью скорости комплектования, на которую библиотека может эффективно влиять собственными силами.

При определении **индикатора «Оперативность обработки книг»** анализ скорости обработки книг позволяет установить, существуют ли задержки в процессе предоставления пользователю доступа к новым книгам и где именно они происходят.

Возможность сравнения различных библиотек зависит от степени сходства процессов обработки документов, как, например, уровня автоматизации и использования корпоративной каталогизации.

Индикатор «Доступность» связан с балансом запросов на информацию и предоставлением материалов библиотекой. Она определяется как пропорция материалов, которыми пользователь может воспользоваться внутри библиотеки (включая копирование) или

которые может получить на дом сразу же, по отношению ко всем требующимся ему информационным ресурсам.

Документы, предоставляемые из закрытых фондов, также рассматриваются как доступные немедленно, даже если процедура книговыдачи занимает некоторое время.

Анализ доступности предназначен для определения, в какой степени библиотеки обеспечивают пользователей требующимися ему документами.

Индикатор помогает проанализировать, действительно ли:

- названия в фонде соответствуют потребностям пользователей,
- имеется достаточное количество экземпляров наиболее спрашиваемых названий,
- используется точная и правильная расстановка,
- все поступившие документы описаны в каталоге,
- каталоги просты для использования.

Доступность является очень важным показателем эффективности работы любой библиотеки, поскольку мнение пользователя о библиотеке во многом зависит именно от доступности требуемых ему документов.

Индикатор может быть применен отдельно для различных частей коллекции, например, по предметным областям.

Индикатор «Время доставки документа» дает ценную информацию для всех типов библиотек, вне зависимости от того, имеет ли библиотека фонд на открытом доступе, или же большая его часть - в закрытом книгохранилище. Сравнение возможно между библиотеками с одинаковой структурой, однако, следует принимать во внимание такие особенности, как средства транспортировки, дизайн и планировка библиотечных помещений, др.

Индикатор «Оперативность МБА» представляет интерес для всех библиотек, выполняющих сервис МБА.

Цель МБА, как части библиотечного обслуживания, получить документ, которым не располагает библиотека, из других организаций. Следовательно, желательно разработать процедуры мониторинга эффективности получения материалов из других источников. Для того, чтобы библиотеки могли сравнивать качество работы по МБА, эту процедуру следует стандартизовать: определить коэффициент успешного выполнения заказа в качестве основного критерия.

Индикатор «Показатель получения корректного ответа» включает оценку справочной службы на основе использования количественных и качественных методов.

Библиотеки и информационные центры рассматриваются как организации, основной задачей которых является предоставление качественных сервисов клиентам.

Пока справочная служба является ключевым сервисом в большинстве библиотек и крайне дорогостоящей услугой, требующей высококвалифицированного персонала и доступа к обширному массиву дорогостоящих библиографических ресурсов (печатных/непечатных, локальных/распределенных).

Качество библиотечной справочной службы проще оценить на основе фактографических запросов. Но если пользователя перенаправили к источникам, в которых он найдет ответ на интересующий его вопрос, то такой ответ также следует считать корректным.

Хотя полнота и точность являются основными критериями для оценивания, время, затраченное библиотекарем на поиск ответа, также помогает оценить качество работы справочной службы. Должно приниматься во внимание, что предоставление пользователю полного ответа, как правило, требует больше времени, чем перенаправление его к справочным материалам.

Оценивание времени ответа при опросе по телефону или почте имеет много неточностей. Если библиотекарь должен перезвонить пользователю для сообщения ответа, существует много причин для возникновения задержек. То же происходит и при посылке ответа по почте.

Индикатор «Обслуживание удаленных пользователей» рассматривается в отношении пользователей, обращающихся к сервисам библиотеки, предоставляемым по электронной сети (например, ОРАС, база данных CD-ROM, электронные публикации, справочная информация, др.), из точек доступа, расположенных вне библиотеки и ее филиалов. Здесь не учитываются телефонные звонки и запросы по факсу.

Индикатор определяет долю библиотечных сервисов, удаленно доступных для пользователей. Сравнению подлежат только хорошо автоматизированные библиотеки с развитыми сетевыми системами, которые обеспечивают получение адекватной статистической информации.

Низкие показатели могут свидетельствовать о следующем:

- слабый маркетинг библиотечных сервисов,
- низкое качество справочной информации на экранах,
- проблемы при доступе к системе,
- непривлекательный набор предлагаемых сервисов (например, только CD-ROM).

Относительно *индикатора «Удовлетворенность пользователя»* рассмотрены два уровня пользовательской удовлетворенности:

- общая пользовательская удовлетворенность, которая оценивает обслуживание библиотеки в целом;
- пользовательская удовлетворенность отдельными сервисами или их компонентами, например, расписание работы библиотеки или объяснениями библиотекарей.

Поскольку определение и метод расчета уровня пользовательской удовлетворенности одинаковы, оба уровня могут рассматриваться одновременно.

Пользовательская удовлетворенность является субъективным показателем, который измеряет качество библиотечных сервисов в целом или по отдельности. Пользовательская удовлетворенность определяется как средний рейтинг, данный пользователями по пяти-бальной шкале, охватывающий уровни от полной неудовлетворенности до полной удовлетворенности. Оценка выражает восприятие пользователем библиотечных сервисов как в целом, так по отдельным направлениям.

Библиотекари выиграют при контроле уровня пользовательской удовлетворенности, поскольку он является основным показателем эффективности труда, ориентированного на обслуживание пользователей.

Индикатор «Пользовательская удовлетворенность сервисами, предоставляемыми удаленно» рассматривается отдельно от пользовательской удовлетворенности отдельными сервисами вследствие своей все более возрастающей важности.

Все библиотеки, предоставляющие удаленный доступ, могут использовать этот индикатор, поскольку он отчетливо показывает, насколько эффективно были сделаны вложения в развитие того или иного сервиса. Возможность сравнения библиотек зависит от схожести сетевой системы библиотеки и набора предлагаемых сервисов.

Систематизация и анализ показателей, применяемых для оценки деятельности и условий развития библиотеки

Корректировка привычных функций библиотеки, в том числе на основе инновационных технологий, появление новых видов работ и услуг, вовлечение в их производство дополнительных ресурсов: современного оборудования, телекоммуникационных и электронных средств, квалифицированного персонала и т.д., вызывает необходимость более адекватно оценивать качество и эффективность деятельности библиотеки, используя для этих целей современные механизмы управления.

Одним из таких механизмов является маркетинговый аудит (внешний и внутриорганизационный). Внутренний аудит проводится с целью выявления возможностей и оценки ресурсной обеспеченности библиотеки, существующих внутри библиотеки ограничений и препятствий, потенциальных угроз для развития, а также с целью последующих мероприятий по совершенствованию деятельности, включая корректировку процедур: нормативов (стандартов), документации, программ обучения и др.

В процессе аудита собирается и структурируется доступная информация о ситуациях внутри библиотеки из таких доступных источников, как статистический учет, опросы, анкетирование и др. Аудит, как правило, затрагивает комплекс взаимосвязанных направлений и групп факторов (технологических, экономических управленческих и др.). В качестве инструментария используется система показателей, которые в совокупности обеспечивают более полное представление о месте и роли библиотеки, соответствии ее деятельности общественным потребностям, социокультурной эффективности.

Результаты оценки деятельности и развития зависят от выбора показателей, т.е. от принятых библиотекой приоритетов.

Приведенный ниже примерный перечень показателей/индикаторов может быть использован в процессе комплексного анализа возможностей библиотеки и оценки уровня ее готовности удовлетворять потребности пользователей и предоставлять им качественные услуги.

Примерный перечень показателей/индикаторов для анализа и оценки работы библиотеки⁶

- 1. Ресурсы, доступ, инфраструктура**
 - 1.1. Фонды**
 - 1.2. Доступ**
 - 1.3. Оснащение**
 - 1.4. Персонал**
- 2. Использование**
 - 2.1. Фонды**
 - 2.2. Доступ**
 - 2.3. Оснащение**
 - 2.4. Общие вопросы**
- 3. Эффективность**
 - 3.1. Фонды**
 - 3.2. Доступ**
 - 3.3. Персонал**
 - 3.4. Общие вопросы**
- 4. Потенциал развития**
 - 4.1. Фонды**
 - 4.2. Персонал**
 - 4.3. Общие вопросы**

1. Ресурсы, доступ, инфраструктура

Этой группой показателей/индикаторов измеряется состояние, достаточность и доступность ресурсов библиотеки (фонды, персонал, оснащенность).

Показатель/индикатор

Постановка вопроса и анализ ситуации

1.1 Фонды

Наличие и доступность изданий, на которые поступают запросы

Имеются ли фактически в собственности библиотеки (или приобретаемые по лицензии) издания, которые запрашивают читатели.

Доступны ли эти издания в библиотеке (или находятся на руках, неверно размещены в фонде)

Доля в общем фонде библиотеки изданий, пользующихся повышенным спросом

Достаточное количество изданий в библиотеке, на которые наиболее часто поступают запросы читателей

Результативность поиска в справочно-библиографическом аппарате

Опрос читателей: находят ли читатели в каталоге нужное издание или материал по определенной теме

⁶ В данном примерном перечне показателей/индикаторов использованы показатели из международного стандарта ISO 11620 «Показатели эффективности библиотек», а также показатели, включенные в «Систему критериев оценки эффективности деятельности бюджетных учреждений», рекомендованные Управлением экономики и финансов Минкультуры РФ в соответствии с Концепцией реформирования бюджетного процесса и Концепцией административной реформы.

Доля не удовлетворенных запросов

Анализ соответствия приобретаемых изданий профилю комплектования библиотеки и потребностям пользователей. Возможности библиотеки по приобретению лицензий для одновременного пользования базами данных с целью полного удовлетворения запросов

1.2. Доступ

Доля изданий, числящихся в каталоге, но не найденных в фонде

Правильность размещения изданий в фонде библиотеки: находятся ли издания на своем месте на полке

Оперативность предоставления издания: время (мин., часы), требуется для предоставления читателю заказанного им издания из закрытых хранилищ.

Состояние помещений закрытых хранилищ, принцип расстановки фонда. Организация открытого доступа к фонду библиотеки (какая литература представлена в открытом доступе, ориентировочная информация в фонде)

Доля каталогов библиотеки, переведенных в цифровой формат и доступных через веб-сайт библиотеки

Анализ компьютерной базы библиотеки, оснащенности рабочих мест сотрудников, обеспеченность процесса персоналом

Оперативность межбиблиотечного обмена (или внутрисистемного обмена): время результативного исполнения запроса

Анализ организации работы от момента отправки заказа до получения изданий по межбиблиотечному обмену (внутрисистемному обмену)

Доля успешно выполненных заказов по межбиблиотечному обмену (или внутрисистемному обмену)

Возможности библиотеки, предоставляющей услугу по межбиблиотечному обмену (внутрисистемному обмену): наличие изданий и условий выполнения заказов

1.3. Оснащение

Соотношение количества автоматизированных пользовательских мест и количества читателей библиотеки

Соответствует ли число автоматизированных пользовательских мест целевой группе (целевым группам) читателей

Соотношение компьютера/часов и количества читателей

Время (в час.) в среднем за год доступности автоматизированного места для каждого пользователя (в том числе из целевой группы)

Площадь библиотеки в расчете на одного читателя

Соответствие нормативам площадей (кв.м) помещений, предназначенных для читателей, в том числе в открытых хранилищах

Соотношение числа мест (в читальном зале) и числа читателей

Соответствие нормативам по организации мест в читальном зале (в том числе, для целевой группы -целевых групп читателей)

Время работы библиотеки в сравнении с потребностью читателей

Соответствие времени доступности библиотеки пожеланиям пользователей, в том числе потенциальным (опрос)

1.4. Персонал

Соотношение числа сотрудников и количества пользователей библиотеки

Достаточно ли сотрудников для работы с читателями (в том числе с целевой группой – целевыми группами).
Правильность кадровой расстановки

2. Использование

Этой группой показателей/индикаторов измеряется эффективность использования ресурсов и услуг

2.1. Фонды

Обращаемость фондов

Соотношение общего объема фонда и числа выдач в год (можно добавить анализ по отдельным тематическим направлениям, а также по новым поступлениям: за год, за последние 3 года, 5 лет)

Соотношение объема выдачи и количества читателей (читаемость)

Количество изданий, выдаваемых за год в расчете на одного читателя (в том числе из целевой группы – целевых групп)

Доля неиспользуемой части фондов

Доля фондов, не используемых в течение года (3-5 лет): не отвечает потребностям читателей; не раскрывается соответствующим образом; находится в неудовлетворительном состоянии;

Число скаченной информации (в том числе файлов) в расчете на одного читателя

Значение и интерес для читателей электронных ресурсов библиотеки (БД, Э-журналы и отдельные документы в цифровом формате)

Доля изданий от общего объема фондами, используемых непосредственно в самой библиотеке в расчете на одного читателя

Какова эффективность работы читального зала; открытого доступа к фондам.
Благоприятствуют ли условия библиотеки для работы в ней читателей

2.2. Доступ

Количество посещений в расчете на одного

Интенсивность посещений библиотеки отдельными категориями читателей (в том числе, из целевой группы -

читателя
(посещаемость)

целевых групп).
Учитываются «физические» и «виртуальные» посещения
(веб-сайта библиотеки, отдельных страниц веб-сайта)

Количество справочных
запросов в расчете на
одного читателя

Учет и анализ запросов справочного характера (в том числе
запросов читателей из целевой группы - целевых групп)
внутри библиотеки и извне в течение года

Доля справочных
запросов, направленных
по электронным
средствам связи

Возможности библиотеки по удовлетворению запросов
справочного характера по электронным каналам
(электронная почта, справочная служба он-лайн и т.п.)

Доля внешних
читателей

Анализ и оценка роли библиотеки в образовании, культуре, в
социальной жизни и развитии территории.
Число активных читателей, которые не принадлежат к
целевой группе (целевым группам)

Доля от общей
книговыдачи
читателям, не
принадлежащим к
целевой группе
(целевым группам)

Какая часть выдач приходится на читателей, не
принадлежащих к целевой группе (целевым группам)

Статистика участия в
культурно-досуговых
мероприятиях
библиотеки в расчете на
одного читателя
Статистика участия в
учебных мероприятиях
библиотеки в расчете на
одного читателя

Интенсивность посещений читателей из целевой группы
(целевых групп) мероприятий библиотеки.
Соответствие мероприятий потребностям пользователей

Потребность читателей в учебных мероприятиях библиотеки.
Соответствие количества учебных мероприятий
потребностям пользователей

2.3. Оснащение

Среднее количество
посещений в расчете на
одно место читального
зала. Количество
постоянно пустующих
мест
Уровень использования
автоматизированных
пользовательских мест

Анализ соответствия количества читательских мест
потребностям читателей и уровня использования
читательских мест.

Интенсивность использования мест за компьютерами.
Соответствие количества компьютеров потребностям
читателей

2.4. Общие вопросы

Доля привлеченных
пользователей, в том
числе из целевой
группы (целевых групп)
Удовлетворенность
читателей уровнем
обслуживания,
перечнем и качеством
услуг

Анализ системы информационного обеспечения
возможностей библиотеки для удовлетворения потребностей

Учет посещений библиотеки, предоставленных и
востребованных услуг.
Оценка библиотеки и отдельных ее услуг читателями (может
быть по бальной шкале)

3. Эффективность

Эта группа показателей/индикаторов определяет эффективность расходов библиотеки и качество производственных процессов

3.1. Фонды

Расходы в расчете на единицу выдачи	Среднестатистическая сумма расходов на единицу выдачи в сопоставлении с общей суммой текущих расходов библиотеки в течение года
Расходы в расчете на один сеанс пользования БД	Стоимость сеанса пользования одним определенным БД в сопоставлении со стоимостью годовой лицензии на этот БД
Расходы на выдачу одного полного библиографического описания (или единицы информации)	Стоимость одного библиографического описания в сопоставлении со стоимостью лицензии соответствующего электронного ресурса (БД, Э-журнал, Э-книга)

3.2. Доступ

Скорость доставки изданий в библиотеку (в процессе комплектования)	Время доставки изданий от момента заказа до их поступления в библиотеку
Скорость обработки единицы фонда	Время обработки вновь полученных экземпляров их доставки в библиотеку до размещения на полке / на сервере

3.3. Персонал

Доля персонала, занятого в обслуживании, от общего числа сотрудников библиотеки	Соответствие количества сотрудников, занятых обслуживанием читателей, принятым нормативам. Обеспеченность персоналом специализированных участков обслуживания (ЦПИ, дети и юношество, лица с ограниченными возможностями, этнические группы и т.д.)
Доля правильных (корректных) ответов на вопросы справочного характера от общего числа вопросов	Правильность ответов проверяется экспертами, а также в процессе опроса читателей
Продуктивность труда по обработке единицы фонда	Количество полученных библиотекой экземпляров (печатных и электронных), обрабатываемых каждым сотрудником в течение года (в среднем)

3.4. Общие вопросы

Затраты на одного читателя	Стоимость обслуживания одного читателя в год в сопоставлении с общей суммой текущих годовых затрат библиотеки
Затраты на одно посещение (физического и	Стоимость одного посещения (в том числе целевой группой-целевыми группами) библиотеки в сравнении с общей суммой текущих годовых затрат библиотеки.

виртуального)

Библиотеки

Затраты на единицу
пользования
библиотекой

Стоимость единицы пользования библиотекой (получение литературы на дом, использование в читальном зале, получение материалов и информации в электронном формате) в сопоставлении с общей суммой текущих годовых затрат библиотеки

Затраты на хранение
одного экземпляра
библиотечного фонда

4. Потенциал развития

Эта группа показателей/индикаторов выявляет, обладает ли библиотека достаточными предпосылками для развития

4.1. Фонды

Коэффициент
обновления фонда
библиотеки

Количество поступивших экземпляров и количество выбывших экземпляров в течение года.
Анализ соотношения этих процессов

Доля расходов на
электронные ресурсы
от общих затрат на
пополнение фондов

Анализ достаточности средств на приобретение электронных ресурсов в зависимости от потребностей пользователей

4.2. Персонал

Доля персонала,
занятого в разработке и
предоставлении услуг,
на основе
использования
электронных ресурсов

Соответствие сотрудников, выделяемых для работы с электронными ресурсами, существующим потребностям

Доля сотрудников,
прошедших повышение
квалификации в
течение года (3 лет)

Достаточно ли внимания библиотека уделяет повышению квалификации своих сотрудников.
Средние расходы на повышение квалификации сотрудников (в расчете на 1 сотрудника)

4.3. Общие вопросы

Доля средств,
получаемых
библиотекой из
внешних источников (в
том числе целевые
средства, средства
спонсоров и др.) от
общей суммы средств
(бюджета) библиотеки
Доля средств,
получаемых

Анализ маркетинговой деятельности библиотеки.

библиотекой за
предоставление услуг
от общей суммы
средств (бюджета)
библиотеки

Доля средств,
выделяемых
библиотеке из
местного бюджета

Приложение

Примерный перечень библиотечных услуг

I. Услуги пользователям библиотеки

Наименование услуги	Единица учета/измерения	Основные (и дополнительные) статистические показатели
1	2	3
Выдача документов или их копий во временное пользование: на абонементе, в читальном зале (других службах внутри библиотеки: ЦПИ, служба копирования документов и др.); во внестационарной форме (пункт выдачи, стоянка библиобуса); по каналам связи (МБА, ВСО, ЭДД).	экземпляр	Количество книговыдач (Количество пользователей, посещений, структурных подразделений, библиотечных пунктов – для расчета относительных показателей)
Сервисное обслуживание (на дому, на предприятии, по месту отдыха, по месту лечения, др.)	форма обслуживания (библиотечный пункт, стоянка библиобуса, др.)	Количество форм обслуживания/количество пользователей/ количество книговыдач
Предварительный заказ на литературу по заявкам, по телефону, по электронной почте, через Интернет	заказ/документ	Количество заказов/количество книговыдач
Информирование пользователей о возможностях удовлетворения запросов с помощью других библиотек (ВСО, МБА, ЭДД)	справка /абонент (МБА, ВСО, ЭДД)	Количество справок/количество абонентов/количество книговыдач
Продление срока пользования документами	экземпляр	Количество книговыдач
Запись в библиотеку. Выдача читательского билета (единого читательского билета)	пользователь/билет	Число пользователей, в том числе по единой регистрации
Организация фондов: распределение по подразделениям (абонемент, читальный зал, др.); обеспечение доступности (открытый, закрытый фонды); наличие собственного электронного ресурса (ЭБ); наличие сетевого	экземпляр	Количество экземпляров в фонде/количество в открытом доступе Количество электронных документов (объем ЭБ) Количество краеведческих (местных) документов

доступа		
Пополнение фондов литературой по актуальным проблемам в соответствии с потребностями пользователей	экземпляр	Количество поступлений/количество актуальных документов
Выполнение запросов на документы или темы	запрос / документ	Количество запросов/книговыдач (возможно дать оценку соответствия фондов библиотеки потребностям пользователей)
Заказ документов из других библиотек	заказ / документ	Количество заказов/книговыдач
Информирование пользователей-абонентов о новых поступлениях в фонд библиотеки и о составе фонда: индивидуальное; коллективное; массовое	информационная справка/выставка	Количество справок/выставок + Количество абонентов (индивидуальной, коллективной информации)/посетителей выставок
Информирование пользователей-абонентов через веб-сайт библиотеки	обращение/виртуальная справка	Количество обращений/количество справок
Организация справочно-библиографического аппарата: каталоги (ЭК, карточные), картотеки, базы данных (библиографические, адресные, полнотекстовые), справочный фонд (ресурс для предоставления справочно-библиографических и информационных услуг)	библиографическая запись/экземпляр	Количество записей в ЭК, базах данных/количество заимствованных записей (Количество экземпляров в справочном фонде) Соответствие состава и полноты СБА потребностям пользователей
Консультирование в поиске информации по работе со справочными и поисковыми системами	консультация	Количество консультаций/количество полученных справок (количество пользователей, обратившихся за консультацией и получивших справки)
Обслуживание библиографическое, информационное, справочное	пользователь/услуга (библиографическая справка, обзор, тематическая подборка, др.)	Количество пользователей-абонентов (физические, юридические лица)/количество услуг (по видам)
Обучение пользователей навыкам пользования справочно-библиографическим аппаратом, каталогами, картотеками, базами данных, документальными источниками, сетевой информацией (Интернет)	Занятие/консультация	Количество обучающихся/количество времени на обучение/консультации
Обучающие экскурсии по библиотеке	Занятие/экскурсия	Количество экскурсий/количество участников
Организация культурно-		Количество мероприятий/

просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.)	мероприятие	количество посещений
Организация работы клубов (по интересам), объединений (краеведческих, любительских и др.)	форма участия (объединение, клуб)	Количество форм участия/ количество участников/ количество посещений (для них библиотека готовит материалы: книговыдача; выставки: информирование)
Составление и издание краеведческой продукции (библиографических пособий, справочников, проспектов буклетов, летописей, описаний местных достопримечательностей, обзорных, методических материалов)	издание	Количество изданных материалов

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

1	2	3
Комплекс работ по формированию фондов изучение читательского спроса; формирование сводного заказа на литературную покупку изданий; обработка и каталогизация учет и распределение по библиотекам; ведение финансового учета и отчетности	экземпляр/ библиографическая запись	Количество приобретенных экземпляров/ количество обработанных экземпляров/ количество учетных документов
Собирание, хранение и предоставление в пользование официальных документов, краеведческой литературы	экземпляр	Объем специализированных фондов/ количество книговыдач/ количество абонентов
Организация работ по сохранности фондов: перевод документов на другие носители	копия (экземпляр)	Количество экземпляров копий
Организация СБА библиотечной системы (ведение общедоступного ЭК)	библиографическая запись	Количество записей/ объем ЭК
Подготовка библиографических пособий, прежде всего краеведческого характера	пособие	Количество включенных записей/ тираж
Справочно-библиографическое и информационное обеспечение отдельных библиотек системы (муниципального района) и их пользователей, обеспечение доступа к собственным и внешним базам данных. Информирование (групповое, индивидуальное) различных	обращение/ справка/ пользователь	Количество обращений/ количество справок/ количество пользователей

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