

О. Н. Василенко,

директор Института научно-методического обеспечения
библиотечно-информационной работы НБУВ,
кандидат исторических наук

ВОПРОСЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ СБАЛАНСИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕЧНОЙ СТАТИСТИКИ

Автор рассматривает оценку деятельности библиотек как актуальную проблему библиотечного управления, останавливается на особенностях разработки критериев и показателей социальной эффективности библиотечной деятельности. Опираясь на международную практику оценки эффективности библиотечно-информационной деятельности, опыт использования показателей эффективности, зафиксированных в стандартах ISO, автор обосновывает необходимость оперативного внедрения в систему официальной библиотечной статистики Украины показателей информационной деятельности библиотек, связанных с использованием электронных ресурсов и внедрением современных информационных технологий, приводит разработанные показатели для оценки социальной эффективности в инновационной сфере деятельности библиотек.

Ключевые слова: библиотечная статистика, социальная эффективность библиотечно-информационной деятельности, система статистических показателей, индикаторы социальной эффективности, статистическое наблюдение.

The author contemplates an assessment of activity of libraries as an actual problem of library management, fixed on features of development of criteria and indicators of economic and social efficiency of library work. Relying on the international practice of an assessment of efficiency of library information activities, experience of use of indicators of the efficiency fixed in the ISO standards, the author proves the need of operative introduction in system of official library statistics of Ukraine of indicators of information activities of the libraries connected with use of electronic resources and introduction of modern information technologies, develops indicators to measure social performance in the innovative field of libraries.

Keywords: library statistics, the social efficiency of library and information service, system statistics, the statistical observation.

Полифункциональность современной библиотеки позволяет рассматривать ее как общедоступный научно-информационный и культурно-просветительский центр, обеспечивающий формирование, сохранность и

доступность традиционных и электронных информационных ресурсов. В процессе трансформации своей деятельности и внедрения инноваций библиотека стала активным участником преобразования общества, обеспечивая потребности его членов в информации и знаниях, а также содействуя повышению всеобщей информационной культуры и сохранению традиций библиотечного чтения и работы с книгой. Активно используя информационно-коммуникационные технологии, библиотека расширяет сферу традиционной деятельности и значительно укрепляет свои позиции как важнейший социальный институт современности.

В то же время, находясь на финансировании и в соподчинении определенных управленческих структур на уровне государства, региона, ведомства или организации, библиотеки должны аргументировать как рациональное использование бюджетных средств, так и общественную полезность проделываемой работы, подтверждая тем самым социальную значимость своей деятельности. С этой целью применяется методологический инструментарий библиотечной статистики – области научно-практической деятельности, исследующей статистическими методами различные явления и процессы библиотечной действительности. Существующие методики позволяют по результатам статистического наблюдения получить количественные показатели и на их основе рассчитать показатели эффективности библиотечной деятельности, которые дают возможность оценить работу библиотеки.

Оценка деятельности библиотек как проблема библиотечного управления, разработка критериев и показателей этой оценки рассматривались такими известными специалистами, как А. И. Вислый, Н. С. Карташов, В. К. Ключев, Р. С. Мотульский, Е. А. Фенелонов и др. По мнению Ю. Н. Столярова, эта проблема остается одной из самых сложных в библиотечном управлении, хотя исследователями предлагаются различные подходы к определению показателей эффективности и критериев оценки разных аспектов библиотечной деятельности (Ю. А. Горшков, Л. А. Дубровина, В. К. Ключев, А. И. Кочетов, С. П. Меньщикова, В. В. Шилов и др.), в т. ч. с учетом положений стандарта ISO «Information and documentation – Library performance indicators» 11620:1998 («Информация и документация – показатели библиотечной деятельности»).

Упомянутый стандарт ISO 11620:1998 регламентирует показатели эффективности, сопряженные, прежде всего, с традиционной деятельностью библиотек. Хотя для отечественных библиотек и его внедрение остается актуальным, тем не менее, параллельно необходимо изучать и эффективность информационных аспектов работы библиотек, поскольку на

сегодня именно здесь используется значительная часть трудовых и финансовых ресурсов библиотек. В последнее десятилетие данное направление активно разрабатывалось западными исследователями: Р. Брофи (измерение продуктивности в системе менеджмента, качество электронных библиотечных услуг); Дж. Едгрэн (показатели качества библиотечного управления); С. Бейкер, Ф. Ланкастер, Т. Чилдерс (оценка библиотечных услуг); М. Янти (продуктивность доставки документов). Многие авторы научно-практических изданий представляли показатели эффективности работы своих библиотек, рассчитанные в соответствии со стандартами ISO 11620. Предлагались также новые подходы для определения эффективности отдельных аспектов библиотечной деятельности. Так, Дж. Дэйвис, рассматривая отдельные вопросы применения методов измерения в сфере библиотечного обслуживания, для определения сравнительных показателей эффективности библиотечно-информационного обслуживания предлагает использовать стратегическое и практическое тестирование, что апробировано в системе менеджмента некоторых университетских библиотек Великобритании [10]. Одна из важнейших проблем – выработка сбалансированной системы статистических показателей – рассматривалась Р. Капланом, Д. Нортоном. Статистике и показателям сетевых услуг электронных библиотек посвящены работы Дж. Бертота, Кр. Мак-Клюра, Дж. Райана, У. Шима и др. Научно-методические разработки вышеупомянутых иностранных авторов, за отдельным исключением, были учтены при обновлении стандартов «ISO 2789:2006 Information and documentation – International library statistics» и «ISO 11620:2008 (E) Information and documentation. Library performance indicator» [11, 13]. Несмотря на своевременное продвижение стандартов ISO по библиотечной статистике в практику библиотек высокоразвитых стран, тема о развитии методик исчисления показателей эффективности для разных типов библиотек и выработки оптимального решения по каждому из них по-прежнему остается в сфере внимания зарубежных специалистов.

В Украине разработка показателей эффективности и оценки деятельности библиотек еще не получила должного развития. Единичные публикации отдельных специалистов, к сожалению, не влияют на состояние проблемы, а научные исследования библиотек лишь частично касались этой темы. Сейчас эта проблематика разрабатывается Институтом научно-методического обеспечения библиотечно-информационной работы (ИНМОБИР) НБУВ в рамках темы «Повышение эффективности информационной деятельности научной библиотеки». Одна из задач, которую необходимо решить в рамках данного исследования – разработка сбалан-

сированной системы показателей эффективности библиотечно-информационной деятельности, что предусматривает определение перечня взаимосвязанных данных в пределах групп *количественных* показателей и определение на их основе показателей *социальной* и *экономической* эффективности деятельности библиотеки. Создание такой системы показателей позволит получать управленческую информацию, характеризующую конечный результат разных аспектов библиотечного управления, часто называемую *эффектом управления*. Эффект управления – это результат осуществления мероприятий, направленных на совершенствование деятельности библиотеки как организационной структуры в целом в соответствии с ее миссией и целями. В системе современного менеджмента эффект управления рассматривают в трех составляющих [9]: экономический эффект (имеет непосредственную стоимостную форму и измеряется в денежном выражении), социально-экономический эффект (имеет комплексную природу сочетания экономической выгоды и социальной направленности), социальный эффект (принципиально не может быть пересчитан в экономический, выражается общественнозначимыми характеристиками). Библиотечному менеджменту присущи все три составляющие, но более важной с точки зрения социального назначения и некоммерческой природы функционирования библиотеки является ее деятельность, направленная на достижение социального эффекта и характеризующаяся показателями социальной эффективности.

Социальная эффективность библиотечно-информационной деятельности отражает степень удовлетворения потребностей общества в библиотечно-информационных ресурсах, продуктах и услугах, показывает, насколько деятельность библиотеки направлена на обеспечение запросов индивидуальных и коллективных пользователей.

В разработке сбалансированной системы показателей библиотечно-информационной деятельности определение оптимального перечня в группе показателей социальной эффективности является важнейшей задачей, решить которую возможно при условии выделения четких взаимосвязей с набором количественных показателей. Но и после разрешения этой задачи при внедрении такой системы показателей на государственном или ведомственном уровнях может возникнуть ряд проблем, связанных с неприятием тех или иных показателей на разных уровнях управления, обусловленное общим состоянием библиотечного дела на фоне социально-политических и экономических проблем, отсутствием действенной государственной политики развития библиотек, неравномерным развитием библиотечных сетей в Украине и пр.

Результаты первого этапа упомянутого исследования ИНМОБИР уже показали, насколько эффективность библиотечно-информационной деятельности зависит от влияния внешнесистемных и внутрисистемных факторов. К первым относятся политико-правовые (государственная политика в области библиотечного дела и подготовки кадров, международное сотрудничество, обеспечение выполнения программ и проектов развития библиотек, привлечение меценатов и благотворителей) и социально-экономические факторы (уровень финансового обеспечения, льготное налогообложение, уровень заработной платы библиотечных сотрудников, развитие материально-технической базы библиотек, социально-экономическая защищенность библиотекарей). Вторые – это финансово-материальные (достаточность денежных средств, финансовая стабильность, наличие и стоимость ресурсов материально-технической базы) и управленческо-организационные факторы (способность руководства к перспективному видению, гибкость и адаптивность системы библиотечного управления, координация и согласованность действий, улучшение условий профессионально-деятельностной среды), научно-методическое и нормативное обеспечение библиотечно-информационной деятельности (внедрение новых методик и технологий, стандартов, разработка и усовершенствование инструктивно-технологической документации); маркетинговые факторы (репутация библиотеки, качество и оперативность библиотечно-информационного обслуживания, расширение перечня библиотечно-информационных услуг на основе использования информационно-коммуникационных технологий, доступность библиотеки и ее информационных ресурсов) и наличие действенной системы повышения квалификации библиотечного персонала [7, с.22].

Перечисленные факторы взаимосвязаны между собой, и в условиях политической и экономической нестабильности в государстве ожидать положительной динамики в показателях эффективности библиотечно-информационной деятельности в целом не приходится, хотя библиотеки к этому стремятся, пытаясь держать на стабильном уровне основные статистические (количественные) показатели. И это важно, поскольку именно количественные характеристики и затребованы, прежде всего, органами библиотечного управления всех уровней. Активные шаги к внедрению показателей эффективности в практику библиотечного управления в Украине не предпринимались, несмотря на имеющиеся разработки за рубежом. Особенно полезным в этом вопросе станет опыт популяризации и распространения оценок в странах СНГ, с которыми мы имеем общую историю и традиции развития библиотечного дела и библиотековедения.

В этой связи стоит обратиться к методическим рекомендациям, разработанным Российской библиотечной ассоциацией в помощь внедрению «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки», которые востребованы на данном этапе по нескольким причинам. Во-первых, при подготовке данного пакета материалов и определении показателей эффективности деятельности библиотеки разработчики исходили из потребностей реальной практики управления и необходимости оценки целесообразности расходования бюджетных средств, что предполагает поэтапный переход от сметного планирования и финансирования расходов к бюджетному планированию, ориентированному на достижение конечных общественно значимых и измеримых результатов. Во-вторых, предлагаемая система оценок учитывает перечень отчетных показателей библиотек и классификаторов услуг населению, включая «как непосредственные результаты (предоставление услуг определенного качества и объема), так и конечные результаты (эффект от предоставленных услуг для их получателей)» [6]. В-третьих, рекомендации определяют критерии и показатели, отражающие социально-значимые результаты деятельности библиотеки, которые несложно экстраполировать на всю библиотечную сеть страны. Поддержка Министерства культуры Российской Федерации обеспечила продвижение «Методических рекомендаций по оценке эффективности...» в систему библиотечного управления, которые администрациями территориальных органов управления утверждались в числе нормативно-правовых документов, регулирующих предоставление услуг и организацию библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения муниципального образования. В этом документе для оценки деятельности библиотек предлагаются два блока показателей: экономической и социальной эффективности. Исходя из особого интереса к определению социальной значимости библиотеки, остановимся на показателях социальной эффективности.

Предлагаемые к использованию в качестве измеряемых показателей социальной эффективности деятельности библиотек основываются на методе сравнения и выражаются в процентном отношении. Обращает на себя внимание группа показателей, исчисление которых предусматривает сравнение фактических показателей с показателями прошлого года (*количество пользователей библиотек (чел.) и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%)*; *количество книговыдач (экз.) и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%)*; *количество посетителей (чел.) и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%)*). С одной стороны, здесь определена база сравнения –

показатели прошлого года, с другой – такой метод применяется при исследовании *динамики* процесса или явления, но не *эффективности*. Если уменьшается количество пользователей библиотек по каким-то причинам (например, демографического характера), независимым от библиотечной деятельности, то это тянет за собой и понижение показателей посещений и книговыдачи. Но это вовсе не означает, что библиотека стала работать менее эффективно, а качество предоставляемых услуг снизилось. Кроме того, и при самых идеальных условиях организации библиотечной работы, когда отсутствуют финансовые, кадровые и прочие проблемы, предлагаемые показатели на каком-то этапе стабилизируются. А при таком подходе при стабильных (высоких или низких) количественных показателях эффективность будет считаться низкой.

В теории управления эффект рассматривается как результат достижения определенной цели. С этой позиции вроде было бы целесообразнее рассматривать в качестве базисных показателей плановые, т. е. нормативно обоснованные и определенные в соответствии с миссией и стратегическими целями библиотеки. В таком случае и относительная стабильность количественных показателей будет приводить к стабильным показателям эффективности.

Рассмотренные выше показатели социальной эффективности, связанные с количеством пользователей, книговыдач, посещений, безусловно важны (как и % посетителей библиотек от общей численности жителей обслуживаемой территории) и характеризуют потребность общества в библиотечном обслуживании, но не менее значимыми являются и другие характеристики, вытекающие из самой сути социальной эффективности.

В науке социальная эффективность определяется как «соответствие результатов деятельности основным социальным потребностям и целям общества» [3, с. 219]. Исходя из этого, в блоке показателей социальной эффективности библиотечной деятельности должны быть отражены: производство библиотечно-информационной продукции, библиотечно-информационные услуги, их потребление, степень удовлетворения пользователей. И представленный в «Методических рекомендациях по оценке эффективности...» показатель «доля новых форм библиотечно-информационного обслуживания пользователей в общем количестве предоставляемых библиотекой профильных услуг» как раз характеризует развитие библиотечно-информационного сервиса, что в условиях информатизации общества исследовать необходимо. Однако здесь отсутствует такая важная составляющая, как эффективность удовлетворения пользователей предоставляемыми библиотекой услугами.

Международным стандартом ISO 11620:1998 «удовлетворенность пользователя» предлагается устанавливать методом анкетирования (опроса) [12, п. В.1], предоставляя возможность пользователю оценить любую из библиотечных услуг по определенной шкале. Этот метод основан на выборочном наблюдении и весьма популярен в библиотечных исследованиях, хотя и требует временных затрат для статистико-аналитической обработки данных. В то же время современное программное обеспечение, как правило, располагает возможностями сбора данных сетевой статистики и обработки результатов обратной связи с пользователем и в рамках постоянного статистического наблюдения.

Кроме того, использование программных счетчиков позволяет получить количественные данные для значительного числа показателей социальной эффективности информационной деятельности библиотек: дистантные пользователи, обращение к электронным информационным ресурсам, копирование текстов, записей, выполнение библиографических справок, доставка электронных документов и пр. НБУВ уже имеет практический опыт внедрения и апробации подобных разработок в АБИС ИРБИС.

В частности, проведен ряд локальных исследований, среди которых «Мониторинговое исследование эффективности использования ЭК и ЭР НБУВ», «Анализ читательского контингента и информационных запросов пользователей БД ЭК периодических изданий», «Анализ состава и информационных потребностей читателей гуманитарного профиля», «Анализ читательского контингента и информационных запросов читателей зала иностранных периодических изданий» и другие. Результаты проведенных мониторингов засвидетельствовали необходимость внедрения целого спектра дополнительных услуг и были положены в основу новой редакции перечня платных услуг, которые предоставляются НБУВ. Новыми популярными видами услуг стали: комбинированный ресурсный тематико-предметный поиск; организация электронных вариантов тематических книжных выставок, публикация списков литературы, предлагаемой в порядке книгообмена, на веб-сайте НБУВ.

Перечень статистических данных, собираемых в сети, позволяет определять ряд показателей социальной эффективности, разработанных как в рамках научной тематики НБУВ, так и вошедших в стандарты ISO, характеризующие инновационные аспекты библиотечной деятельности. Например, оценить общий уровень развития и качество формирования электронной (цифровой) коллекции (БД) позволят такие индикаторы, относящиеся к группе показателей «*формирование и использование электронных библиотечно-информационных ресурсов*»:

- % документов цифровой коллекции в общей структуре библиотечно-информационного фонда;
- % документов, не имеющих печатного аналога в фонде библиотеки;
- % неиспользованных документов в электронной коллекции;
- количество скачиваемых документов на душу населения;
- % скачиваемых документов по областям и административным центрам Украины;
- % скачиваемых документов зарубежными пользователями;
- коэффициент обращения пользователей к электронным и печатным документам.

Объективной оценке социальной значимости библиотеки государственного уровня, ее влияния и доступности услуг для дистантных (внешних, удаленных) пользователей будут содействовать, на наш взгляд, индикаторы, относящиеся к группам показателей *«библиотечно-информационные услуги»* и *«пользователи библиотеки»*:

- % выполнения информационных запросов средствами электронных коммуникаций;
- % неудовлетворенных запросов;
- % обслуженных пользователей, не зарегистрированных в электронной картотеке (базе данных) читателей НБУВ;
- % выполнения информационных запросов зарубежных пользователей;
- коэффициент обращения пользователей к электронным и традиционным книжным выставкам.

При формировании сбалансированной системы показателей эффективности библиотечно-информационной деятельности важно опираться не только на результаты собственных исследований и опыт коллег ближнего зарубежья, но и на положения современных стандартов ISO, рекомендованных и используемых в странах дальнего зарубежья. Опыт принятия национальных стандартов в сфере библиотечного дела в Украине на основе нормативов ISO показывает значительную инертность в этом вопросе соответствующих государственных структур, а также неумение отечественных библиотек и библиотечных ассоциаций лоббировать свои интересы. Так, актуальные для обновления системы статистических показателей библиотечной деятельности с учетом ее информационной составляющей «ISO 2789:2006. Information and documentation – International library statistics» и «ISO 11620:2008 (E) Information and documentation. Library performance indicator» на данный момент еще не запланированы к рассмотрению. Данные о формировании электронных ресурсов и разви-

тии электронных библиотечных услуг являются показателями, характеризующими продуктивность информационной деятельности, то есть социально значимыми показателями и потому подлежат контролю со стороны общества. Названные нормативные документы связаны с оценкой библиотек всех типов, способствуют внедрению единой терминологии и методик получения и модификации показателей в библиотечной статистике, которая в конечном счете создает важнейший информационный ресурс в многоуровневой системе библиотечного управления.

Однако нельзя сказать, что с трансформацией библиотечной деятельности, вызванной процессами информатизации, система статистических показателей отечественного библиотечного дела не претерпела изменений, но в большей степени это касается крупнейших библиотек и отдельных ведомственных библиотечных сетей, при этом четкой межведомственной координации в этом вопросе не достигнуто. Продолжение традиционных направлений статистических исследований, связанных с изучением информационных потребностей общества и пользователей в инновационной сфере библиотечной деятельности является естественным процессом и необходимым условием дальнейшего развития и библиотечного дела, методологии библиотечной статистики и, безусловно, определения социальной эффективности развивающихся библиотечно-информационных ресурсов и услуг. В профессиональных изданиях немало публикаций, раскрывающих статистику посещения веб-сайтов библиотек, обращения к электронным библиотечным информационным ресурсам, как собственной генерации, так и по предоставленному доступу других информационных учреждений. Отображаются данные по информационным запросам пользователей, в т.ч. и по разным отраслям знаний. Намного реже анализируется релевантность выданной информации запросам пользователей и практически не освещается количество неудовлетворенных запросов. А это – необходимая составляющая социальной эффективности информационно-коммуникативной сферы деятельности библиотек. Изучение использования электронных библиотечных ресурсов онлайн также традиционно не должно отрываться от исследования информационных запросов, степени их удовлетворения и непосредственно пользователей – членов общества, которые своими информационными потребностями в значительной степени определяют содержательно-видовую структуру электронных информационных ресурсов библиотек. Поэтому было бы целесообразным, организовывая статистические исследования (как выборочные, так и на основе постоянного наблюдения), ввести регистрацию пользователей на сайтах библиотек. Сегодня данно-

му аспекту библиотечной деятельности подавляющее большинство библиотек страны, в т. ч. ведущие, еще не уделяют должного внимания, довольствуясь подсчетами обращений на веб-сайт не зарегистрированных пользователей, а ip-адресов.

Определенная пассивность отечественных библиотек в деле введения обязательной регистрации он-лайн-пользователей обусловлена и отсутствием требований вышестоящих органов предоставлять такие сведения. Именно позиция высшего звена библиотечного управления страны является одним из определяющих факторов формирования подходов к изучению удаленных пользователей электронных ресурсов библиотек. Необходима правильная организация этого процесса на уровне государственного статистического наблюдения. Формами статистической отчетности для публичных библиотек Российской Федерации и Республики Беларусь отображение сведений о пользователях и посещениях библиотек представлено в единой таблице [2, 8]. Также по форме РФ в разделе V «Информационное обслуживание и межбиблиотечный абонемент» предусматривается представление показателя «количество посещений сайта данной библиотеки», который объясняется как «количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки». Учет количества пользователей, которые обращаются в библиотеку в режиме удаленного доступа, осуществляется по количеству кодов лиц и организаций, зарегистрированных на сервере библиотеки.

По форме отчетности № 6-НК для публичных библиотек Министерства культуры Украины традиционные посещения библиотеки и обращения на сайт являются двумя взаимосвязанными и взаимозависимыми показателями, когда второй трактуется как составляющая первого (раздел II «Пользователи, посещения, обращения к библиотеке» п.8 – «количество посещений» и «в т. ч. обращений на веб-сайт») [4]. Соответствие такой методики группировки показателей положениям международного стандарта ISO 2789:2003 «Information and documentation – International library statistics» автором этой статьи рассматривалось в одной из предыдущих публикаций [1]. Относительно показателя «Количество зарегистрированных пользователей» (раздел II, пункт 2), который определяется согласно единой регистрационной картотеке, пользователь он-лайн как суммарная составляющая в него не включается. Получается, что библиотеки должны учитывать обращения на сайт, однако не учитывать количество тех, кто обращается. А такой подход также противоречит традициям библиотечного дела и статистики. Таким образом, на сегодняшний день библиотеки Украины не осуществляют регистрацию пользователей, по-

лучающих библиотечные услуги в режиме удаленного доступа, поэтому их состав является неопределенным и мало исследуемым, и данный аспект обслуживания при таких обстоятельствах слабо управляем.

Опыт организации статистических исследований сферы библиотечно-информационной деятельности каждой библиотеки, как правило, индивидуален, а здесь, как и в системе традиционных статистических показателей, необходим комплексный подход на основе унификации перечня показателей и методик их получения для библиотек разных систем и ведомств. В целом для развития и успешного управления библиотечным делом нужна система статистических показателей, которая на паритетных началах представляла бы традиционные и инновационные аспекты библиотечной деятельности и позволяла определять показатели социальной эффективности деятельности библиотек.

Определенная работа в этом направлении ведется, но чтобы внедрение показателей эффективности в отечественном библиотечном деле было успешным, а система статистических показателей определилась действительно как сбалансированная и действенная, необходимо время на доработку и апробацию применяемых методик, разработку унифицированного перечня показателей. Необходимо также устранить имеющиеся несоответствия, противоречия в формах государственного статистического наблюдения для публичных библиотек Украины, которые требуют доработки и оптимизации не только в соответствии со стандартами ISO, но и с учетом современных реалий библиотечно-информационной деятельности в Украине. Просто же использовать опыт внедрения в странах содружества оценок социальной эффективности библиотечно-информационной деятельности в Украине не представляется целесообразным ввиду недостаточной разработки системы показателей эффективности и ее апробации.

В арсенале отечественной современной библиотечной статистики существует комплекс устоявшихся, методически отработанных и проверенных временем статистических показателей, характеризующих традиционные аспекты библиотечной деятельности, выраженные в количественных и относительных величинах. Постепенно внедряются статистические показатели информационной деятельности библиотек на всех уровнях, но отсутствует четкое взаимодействие и координация в вопросе их определения для библиотек разных систем и ведомств. В то же время от библиотек требуется активизация деятельности в условиях жесткой конкуренции с коммерческими организациями, специализирующимися на информационном обслуживании. Поэтому проблема разработки опти-

мальной структуры показателей, способной раскрыть социальную эффективность деятельности библиотек, является актуальной и требует решения в самое ближайшее время, что позволит более объективно и комплексно оценивать работу библиотек, определять их социальную значимость в условиях развития информационного общества.

Список использованных источников

1. *Василенко О. М.* Статистична інформація в бібліотечному маркетингу / О. М. Василенко // *Бібл. вісн.* – 2009. – № 5. – С. 3–8.
2. *Державна статистична звітність : звіт про діяльність публічної бібліотеки : форма 1 –бібліотека* [Електронний ресурс]. – Текстові дані. – Режим доступу: <http://belstat.gov.by/>. – Назва з екрана. – Текст білорус. мовою.
3. *Економічний енциклопедичний словник : у 2 т. Т. 1 : А – Н / С. В. Мочерний, Я. С. Ларіна, О. А. Усенко, С. І. Юрій ; ред. С. В. Мочерний.* – Л. : Світ, 2005. – 616 с.
4. *Звіт про діяльність державних, публічних бібліотек, централізованих бібліотечних систем, що віднесені до сфери управління Міністерства культури і туризму України : форма № 6–НК* [Електронний ресурс]. – Текстові дані. – Режим доступу: <http://profy.nplu.org/articles.php?lng=uk&prg=328>. – Назва з екрана.
5. *Кузьмин Е. И.* Оценка социальной эффективности деятельности по продвижению чтения [Електронний ресурс] / Е. И. Кузьмин, Э. А. Орлова, И. А. Урмина // *Справочник руководителя учреждения культуры.* – 2011. – № 2. – Режим доступа: <http://www.mcsfr.ru/journals/91/244/37915/>. – Загл. с экрана.
6. *Методические рекомендации по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки муниципального образования* [Електронний ресурс] / Рос. библ. ассоц. – Текстовые данные. – Режим доступа: <http://www.rba.ru/conference/vologda/ocenka.doc>. – Загл. с экрана.
7. *Підвищення ефективності інформаційної діяльності наукової бібліотеки : звіт про наукову роботу. 1 етап. Теоретико-методологічне обґрунтування програми дослідження. Визначення шляхів оптимізації інформаційної діяльності для наукових бібліотек України / НАН України, Нац. б-ка України імені В. І. Вернадського ; О. М. Василенко [та ін.].* – К., 2011. – 54 с. – № ДР 0110U006904.
8. *Федеральное государственное статистическое наблюдение. Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке за год : форма № 6–НК* [Електронний ресурс]. – Текстовые данные. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/metod/forma.html>. – Загл. с экрана.
9. *Ямпольская Д.* Менеджмент [Електронний ресурс] / Д. Ямпольская, М. Зонис. – Режим доступа: <http://www.eup-portal.com/freebook81.php>. – Загл. с экрана.
10. *Davies J. E.* What gets measured, gets managed: statistics and performance indicators for evidence based management : (editorial) / J. E. Davies. // *Journ. of Librarianship and Information Science.* – 2002. – 34(30). – P. 129–33.
11. *ISO 2789:2006.* Information and documentation – International library statistics. – 2011-02-21. – [Electronic resource]. – Text data. – Mode of access: <http://www.iso.org/iso/en/>. – Title from the screen.
12. *ISO/CD 11620:1998.* Information and documentation – Library performance indicators [Electronic resource]. – 2005-12-20. – Text data. – Mode of access: <http://www.iso.org/iso/en/>. – Title from the screen.
13. *ISO 11620:2008 (E).* Information and documentation – Library performance indicators [Electronic resource]. – 2011-02-21. – Text data. – Mode of access: <http://www.iso.org/iso/en/>. – Title from the screen.