

**Н. Берёзкина,**

доц. Института повышения квалификации и переподготовки кадров  
УО «Белорусский государственный университет культуры и искусств»,  
канд. ист. наук, доц.,  
заслуженный деятель культуры Республики Беларусь  
Республика Беларусь, Минск  
e-mail:natalyberez7@gmail.com

**ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕК  
В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

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.

Изменение привычных функций библиотеки, появление новых видов услуг, применение в работе инновационных технологий, современного оборудования, телекоммуникационных каналов связи, вызывает необходимость более адекватно оценивать качество и эффективность деятельности библиотеки, используя для этих целей современные механизмы управления. С позиции управления библиотечным делом становится все более очевидным, что количественные статистические 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 и изменениях 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 является сочетание количественных

и качественных подходов и методов. 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 учет, планирование, отчетность. Попытки определить, каким образом измеряется эффективность работы библиотеки, предпринимались на протяжении десятков лет многими специалистами в области библиотечно-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.

Одним из основных показателей эффективности деятельности библиотеки считалось оптимальное формирование и использование фондов. 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 учета библиотечного фонда. Посещаемость дает представление об интенсивности пользования библиотекой, однако не отражает эффективность использования документного фонда и степень удовлетворения информационных запросов пользователей. Благодаря внедрению информационных технологий посещение библиотеки в традиционном смысле становится необязательным, ибо любой пользователь со своего компьютера может получить 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 удаленным электронным информационным ресурсам неизбежно приводит к сокращению статистических показателей, характеризующих традиционное библиотечное обслуживание: посещения, выдача документов, 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 удаленного доступа, важной проблемой является учет информации, полученной пользователями в электронном виде. При этом могут учитываться обращения к электронным ресурсам, количество загруженной информации (в Мб), количество затребованных (запро-

шенных) статей. Существует ряд показателей, характеризующих эффективность работы библиотеки с использованием Интернета: 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» [6, с. 8]. С целью оптимизации учета деятельности библиотек в электронной среде и включения в государственную статистику соответствующих показателей разработаны методические рекомендации, основанные на нормативной правовой базе Республики Беларусь и существующей практике учета виртуальных пользователей и посещений [4].

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 и др.). Измерение качества библиотечных услуг может осуществляться посредством количественных показателей, а также с использованием различных методов для 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 соответствующее

щие управленческие вопросы и установить «баланс» между интересами пользователей и экономической эффективностью, эффективной организацией и способностью справиться с будущими вызовами [5, 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 учета деятельности библиотек различной ведомственной принадлежности, используется стандарт СТБ 7.20–2000 «Библиотечная статистика. Основные положения» [2], многие позиции которого устарели и требуют пересмотра. Основные параметры статистического учета, 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.

На основании результатов исследования «Статистические показатели и критерии оценки деятельности библиотек Республики Беларусь» (2009–2012), а также опираясь на международный опыт, Национальная библиотека Беларуси (НББ) разработала систему статистических показателей своей деятельности и использует ее 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» [3, с. 143].

Для осуществления объективной оценки качества и эффективности работы библиотек в Республике Беларусь необходима модернизация системы статистических показателей на основании использования опыта зарубежных библиотечно-информационных учреждений, международных нормативных документов. В целях качественного анализа обслу-

живания пользователей библиотек следует ввести соответствующие параметры с учетом 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 удовлетворения информационных запросов пользователей библиотек. Следует расширить показатели, характеризующие социокультурную деятельность библиотек. 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, экскурсии, мероприятия обучающего характера и пр.

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, методическое консультирование и пр. Необходимо предусмотреть учет 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 пр.

Особенно актуальной является оценка научной деятельности библиотек, имеющих статус научных организаций, и их научных сотрудников. В настоящее время в Республике Беларусь показатели публикационной активности включаются в перечни требований, предъявляемых к квалификации научных и научно-педагогических кадров на уровне отдельных министерств и ведомств. При конкурсном отборе для получения грантовой поддержки в Белорусском республиканском фонде фундаментальных исследований (БРФФИ) используется метод оценки эффективности деятельности научных коллективов и отдельных ученых, разработанный в рамках совместного исследования ЦНБ НАН Беларуси и БЕН РАН \*.

---

\* Разработка системы библиометрических индикаторов для оценки вклада различных фондов в совместные научные исследования России и Беларуси :

В рамках реализации мероприятий Перечня исследований и разработок по развитию государственной системы научно-технической информации Республики Беларусь на 2016–2018 гг. и на перспективу до 2020 г. в Объединенном институте проблем информатики НАН Беларуси начата разработка автоматизированной системы информационной поддержки библиометрической оценки научной деятельности ученых и организаций [1, с. 220].

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 (т. е. 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 учетом международного опыта», проведенного в 2016–2017 гг. 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. Берёзкина Н. Ю. Оценка научной деятельности: история, современное состояние, перспективы / Н. Ю. Берёзкина // XVI Международная конференция

---

отчет о НИР / Нац. акад. наук Беларуси, Центр.науч. б-ка им. Я. Коласа; науч. рук. Н. Ю. Берёзкина. – Минск, 2011.

«Развитие информатизации и государственной системы научно-технической информации» (РИНТИ-2017), Минск, 16 нояб. 2017 г. : доклады / Объед. ин-т проблем информатики Нац. акад. наук Беларуси. – Минск, 2017. – С. 216–221.

2. Библиотэчная статыстыка. Асноўныя палажэнні = Библиотечная статистика. Основные положения : СТБ 7.20-2000 : введ.01.09.2000. – Мінск : Дзяржстандарт, 2000. – 6 с.

3. *Замалева Н. Н.* Учет деятельности современной библиотеки: из опыта Национальной библиотеки Беларуси / Н. Н. Замалева // Библиотэчны веснік : зб. арт. / Нац. б-ка Беларусі; склад. Л. Г. Кірухіна. А. Ю. Маслоўская. – Мінск, 2013. – Вып. 5. – С. 142–148.

4. Методические рекомендации по осуществлению учета виртуальных (удаленных) пользователей и посещений // Библиотэчны свет. – 2017. – № 2. – С. 30–31.

5. *Roswitha Poll, Peter teBoekhorst* (Eds.). (2007). *Measuring Quality : Performance Measurement in Libraries 2nd revised edition* (IFLA Publications. Series 127). Munich: K.G. Saur.

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

## References

1. Beriozkina N. Yu. (2017). Otsenka nauchnoi deiatelnosti: istoriia, sovremennoie sostoiianiie, perspektivy [Evaluation of scientific activity: history, current state, prospects]. Proceedings from The Development of Informatization and the State System of Scientific and Technical Information (Minsk, November 16. 2017). *XVI Mezhdunarodnaia konferentsiia – 16th International Conference* (pp. 216–221). Minsk [in Russian].

2. Bibliotchnaia statistika. Osnovnyie polozeniia [Library Statistics. Key points]. (2000). STB 7.20-2000 from 1st September 2000. Minsk: Dziarzhstandart [in Belarusian].

3. Zamaieva N. N. (2013). Uchet deiatelnosti sovremennoi biblioteki: iz opyta Natsionalnoi biblioteki Belarusi [Counting for the activities of a modern library: from the experience of the National Library of Belarus]. *Bibliiotechny vesnik – Library Bulletin*, issue 5, pp. 142–148. Minsk [in Russian].

4. Metodicheskie rekomendatsii po osushchestvleniiu ucheta virtualnykh (udalennykh) polzovatelei i poseshchenii [Guidelines for accounting virtual (remote) users and visits]. (2017). *Bibliiotechny svet - Library world*, no. 2, pp.30–31[in Russian].

5. Roswitha Poll, Peter teBoekhorst (Eds.). (2007). *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries* 2nd revised edition (IFLA Publications. Series 127). Munich: K.G. Saur[in English].

6. Pshibytko V. Biblioteka v internet-srede: chto i kak schitat? [Library in the Internet environment: what and how to count?]. (2014). *Bibliiatechny svet – Library world*, no. 2, pp. 8–11 [in Russian].

Статья поступила в редакцию 10.07.2019.

### **Н. Берьозкіна,**

доц. Інституту підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів  
УО «Білоруський державний університет культури і мистецтв», канд. іст. наук,  
доц., заслужений діяч культури Республіки Білорусь  
Республіка Білорусь, Мінськ

### **ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕК У РЕСПУБЛІЦІ БІЛОРУСЬ**

Розглядаються різні критерії оцінки ефективності діяльності бібліотек. Даються пропозиції щодо модернізації системи статистичних показників, що характеризують бібліотечно-інформаційну діяльність в Республіці Білорусь.

*Ключові слова:* бібліотеки, ефективність, статистичні показники, показники ефективності, оцінка діяльності.

### **N. Beryozkina,**

Associate Professor of the Institute for Advanced Studies and Retraining  
EI «Belarusian State University of Culture and Arts»,  
Candidate of History

### **EVALUATION OF LIBRARIES ACTIVITY EFFICIENCY IN THE REPUBLIC OF BELARUS**

The various criteria for evaluating the efficiency of libraries activity are considered. Proposals on the modernization of the system of statistical indicators characterizing the library and information activities in the Republic of Belarus are given.

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