

Примеры исследований (в сокращенном варианте), проведенных в ЦБС г. Губкина Белгородской области (с подробными комментариями директора системы) и ЦБС г. Сургута.

На основе мониторинга деятельности библиотек ЦБС г. Губкина Белгородской области к началу 2009 г. выявлены следующие данные: «Губкинские библиотеки стоят на пороге перехода к обслуживанию населения на основе электронных технологий. Но в современных условиях пока основными остаются традиционные библиотечные услуги и выдача информации на бумажных носителях. Поэтому нас интересуют индикаторы именно такого уровня.

С учетом перечня отчетных показателей библиотек и Общероссийского классификатора услуг населению, в качестве измеряемых показателей социальной эффективности деятельности библиотек Вы предлагаете использовать:

- 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 посещений (чел.) и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%)
- охват населения услугами библиотек (% посетителей библиотек от общей численности жителей обслуживаемой территории)

Это традиционные показатели, проверенные временем. Хотя они имеют значение только в сочетании с другими нормативами. К примеру, если обновляемость документного фонда не выдерживает нормативных показателей (10%), а фонд не прирастает ежегодно на 2%, а убывает на 4-5% и при этом уровень рекомплектования искусственно сдерживается, чтобы библиотека не осталась без информационных ресурсов, то, как можно набрать требуемое число читателей и пользователей?

А библиотеки обществу нужны. Без них не может быть реализовано конституционное право личности на свободный доступ к информации. Поэтому просто необходимы общегосударственные меры по исполнению существующих нормативов на материально-техническое обеспечение библиотек или специальные региональные целевые программы поддержки библиотек, которые уже существуют в Белгородской области (в частности, в соответствии с областной целевой программой «Информатизация учреждений культуры Белгородской области на 2008-2010 годы»; областной программой развития и сохранения культуры и искусства Белгородской области на 2006 – 2010 гг.; Стратегией социально-экономического развития библиотек на долгосрочный период, включающая среднесрочную программу на 2007-2010 годы).

Ставить библиотеки в зависимость от собственно заработанных средств неразумно и нереально. В библиотеках ЦБС обслуживается более 40% льготного населения, которые не подлежат платным видам обслуживания,

для них все виды услуг – бесплатны. Это дети (30%), пенсионеры – 8-10%, инвалиды – 5-7 %. Да и вся система библиотечного обслуживания в мире основана на бесплатности и общедоступности.

Ставить библиотеки в зависимость от спонсорской помощи и от собственных заработанных средств – это значит дискредитировать их как просветительские государственные и муниципальные учреждения и стать на путь изменения их статуса.

Число мероприятий, проведенных библиотекой за год (ед.) и их средняя посещаемость

Средняя посещаемость массовых мероприятий – очень хороший показатель, т.к. формы массовых мероприятий не поддаются количественным оценкам. Слишком большой разброс по нормативам на подготовку: 90 часов – читательская конференция и 8-10 часов – беседа. Поэтому средняя посещаемость массовых мероприятий не только уравнивает эти показатели, но и характеризует качественную составляющую. Из опыта работы за усредненный норматив можно принять среднюю посещаемость 0,9-1,0 при числе посещений массовых мероприятий в размере 10% от общего числа посещений. На практике их бывает меньше, поэтому эти показатели можно принять за идеал, к которому нужно стремиться.

- 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)

Здесь можно придерживаться процентной составляющей этих групп читателей в общей совокупности. Это относится и к проценту поступления специальных видов изданий. Исходим из конституционной нормы о равном для всех праве на доступ к информации.

- доля новых форм библиотечно-информационного обслуживания пользователей в общем количестве предоставляемых библиотекой профильных услуг

Это показатель может быть достаточно высоким, т.к. хорошая библиотека (хороший специалист библиотеки) никогда не ходит «хоженными тропами». Другое дело, что формы работы в методическом плане достаточно ограничены. Поэтому речь может идти об инновационных элементах, повышающих качественную составляющую профильных услуг. Библиотекари-практики часто говорят, что невозможно ежедневно выдавать «на гора» новую инновацию. Как и всякая творческая идея, инновация требует осмысления и часто рождается в муках. Поэтому мы бы добавили ещё и показатель технологичности профильных услуг.

Назвать услугу можно как угодно красиво, но как это отражается на её сути? Родовое зерно библиотечной услуги не должно трансформироваться до неузнаваемости.

В качестве основных показателей экономической эффективности деятельности библиотек Вы предлагаете использовать следующие:

- доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на одного библиотечного специалиста (тыс. руб.)

Я бы предложила качественные или средние показатели доходов от предпринимательской деятельности считать не из расчёта на одного библиотекаря, а на одного читателя или пользователя, а также на 1 жителя. Поясню, почему. В общепринятых показателях (согласно нормативно-правовых документов по библиотечному делу) на 1 работника рассчитывается норма по привлечению читателей (пользователей), а средние показатели результатов читательской активности (посещения, документовыдача) высчитываются в расчете на 1 читателя (пользователя).

Так чем же отличается потребление платных видов услуг? Ведь не библиотекарь же их потребляет? Этот показатель можно соотнести (по аналогии) и со средними показателями документообеспеченности – на 1 жителя или на 1 читателя (пользователя). Насколько мне известно, все виды социально-бытовых услуг в торговле, в медицине, в образовании рассчитываются именно на жителя или потребителя. Поэтому считаю, что отталкиваться в оказании платных услуг от нормы на 1 библиотекаря некорректно.

- доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на кв. м площади (тыс. руб.)

То же самое. Площади рассчитываются от потенциального числа пользователей. Их (площадей), как правило, библиотекам катастрофически не хватает. И это не сказывается на нормативах по обслуживанию населения книгой. И маленькие библиотеки делают большие дела, если там работают заинтересованные люди. И если какая-то одна библиотека имеет излишки площади, то это отразится на стоимости её содержания, но не на количестве и качестве уставной и предпринимательской деятельности.

- себестоимость одного посещения библиотеки (в руб.) и его изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом (%)
- себестоимость одной книговыдачи библиотеки (в руб.) и ее изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом (%)
- удельный вес расходов на комплектование библиотечных фондов от общих расходов (%)

Согласна. Эти три показателя являются стимулирующими как в деятельности в библиотекаря, так и учредителя. И библиотекарь, и учредитель заинтересованы в том, чтобы эти показатели были выше. Читатели и пользователи менее заинтересованы в этом. Для них услуга должна быть качественной и своевременной, и не важно, сколько она стоит. Хотя косвенно и они заинтересованы в более дорогой услуге, если её качество напрямую зависит от её стоимости.

- удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости посещений библиотеки за год (%)
- удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости книговыдачи библиотеки за год (%)

- средняя зарплата работника библиотеки (руб./мес.) и ее уровень по сравнению со среднемесячной заработной платой в регионе (%)

Эти показатели нужны и именно в такой постановке, т.к. они позволяют стимулировать увеличение бюджетного финансирования на оказание библиотечных услуг.

В качестве основных показателей производственной эффективности деятельности библиотек Вы предлагаете использовать следующие:

- количество посещений из расчета на кв. м площади

Этот показатель имеет значение при перерасчете эффективности использования помещений, которые надо содержать. Чисто экономический показатель. Вопрос: нужен ли он? Ведь если библиотекарь будет постоянно ходить и учитывать, и измерять, то когда же ему заниматься просветительской деятельностью. Здесь должны быть приоритеты. Можно все измерить и вписать, но это отрицательно отразится на творческой составляющей библиотечной деятельности, и населению будет просто неинтересно приходить туда, где все считается, пересчитывается, но там минимум информации, там не с кем поговорить по душам. И это мнение практиков, которые без анкет, на основе мониторинга методом простого наблюдения делают прогноз на востребованность тех или иных услуг населением.

Повторимся, все показатели взаимосвязаны. При наличии достаточного количества и качества информационного ресурса повышается число пользователей, документовыдач. При высокой обновляемости ресурса повышается его оборачиваемость и качество информационных услуг.

Поэтому, чтобы освободить время для работы с населением необходимо выбрать наиболее яркие показатели количества и качества библиотечных услуг, которые будут подразумевать повышение или понижение связанных с ними показателей.

- количество книговыдач из расчета на одного библиотечного специалиста (экз.)
- количество читателей из расчета на одного библиотечного специалиста (чел.)

Эти показатели сегодня используются для расчёта нужного количества библиотечных работников. Тоже экономические показатели. Они дают общую картину там, где библиотекарь просто выдает книги и за 15 минут успевает: и спросить, и выслушать, и порекомендовать, и даже побеседовать.

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.

Мониторингом деятельности библиотеки, читательских запросов, востребованности библиотечных услуг библиотекари занимаются повседневно, делая статистику, отказывая в той или иной услуге или информации, наблюдая в какие часы работы библиотеки идет наплыв посетителей или, наоборот, наступает затишье. Это повседневная работа».

Централизованная библиотечная система г. Сургута представила свой опыт работы по оценке эффективности и качества своей деятельности поэтапно, практически за 15 лет:

До 1994 года - действия руководства и персонала были направлены, в основном, на создание достаточного числа библиотек, привлечение профессиональных кадров для работы в библиотеки, создание и поддержание комфортных условий работы для читателей, комплектование и обновление фонда, развитие массовых форм библиотечного обслуживания. Особое внимание уделялось библиотечному обслуживанию многочисленных вахтовых и трассовых поселков, был создан специальный отдел внестационарного обслуживания.

1994-2000 годы - осуществлена техническая модернизация библиотек. Компьютеризация создания и ведения каталогов и базы данных читателей, внедрение автоматизированных видов поиска информации. Проводился анализ возможностей развития библиотек с применением новых технологий. Выполнен внешним исполнителем по заказу ЦБС научно-исследовательской работы «Проект корпоративной библиотечной системы». Внедрение дополнительных библиотечных услуг с использованием техники.

2000–2005 годы - Оптимизация библиотечной сети: ликвидация отдельных филиалов – труднодоступных и узконаправленных и поэтому малоэффективных, организация их деятельности в новом здании центральной городской библиотеки в статусе отраслевых отделов или объединенных с другими отделами. Осуществлено оборудование автоматизированных рабочих мест для читателей. Ликвидировано большое число книгохранилищ, организован открытый доступ к фонду. Проведены исследования качественных составляющих библиотечной деятельности, например «Удовлетворенность качеством обслуживания в центральной городской библиотеке им. А.С. Пушкина» и др. Разработан план-график достижения оптимального объема фонда до 2019 года; Программы непрерывного образования сотрудников ЦБС.

2005-2008 годы – прошла апробация и внедрение автоматизированных процессов учета, инвентаризации, книговыдачи фонда. Начало работ в системе БОР.

Разработаны 3-годовые ведомственные программы «Библиотечное обслуживание населения» с внедрением качественных показателей деятельности; стратегия, программа развития ЦБС на ближайшие годы. Осуществлено внедрение стандарта качества бюджетной услуги «Библиотечное обслуживание населения» и обучение представителя ЦБС

основам менеджмента качества. Участие и победа в I-м окружном конкурсе «Внутрибиблиотечные системы обеспечения качества деятельности и услуг». Оценке качества и эффективности, поиску оптимальных показателей большое внимание уделяется в последние годы, в связи с реформированием бюджетного сектора экономики, внедрением подхода бюджета, ориентированного на результат.

Оценка деятельности общедоступных библиотек Сургута проводилась по основным показателям качества бюджетной услуги, таким как: Ежегодное списание ветхой, морально устаревшей литературы; Доля библиотечного фонда отраженного в электронном каталоге; Доля библиотек, расположенных в приспособленных помещениях; Обеспеченность взрослых библиотек специалистами, согласно нормативу; Обеспеченность детских библиотек специалистами, согласно нормативу; Доля респондентов оценивших качество оказания услуги на «удовлетворительно» и др.

В 2006 и 2007 гг. по заказу Администрации г. Сургута в городе были проведены опросы жителей по оценке качества оказываемых услуг населению, в том числе услуги «Библиотечное обслуживание населения». В оценке была использована десятибалльная шкала. Использованные следующие показатели опроса: Привлекательность библиотеки (Число документов библиотечного фонда на 1 жителя города, Соответствие расписания работы библиотеки потребностям пользователей, Состояние помещений библиотеки и др.); *Качество фонда библиотеки* (Разнообразие, богатство книжного фонда, Количество новых названий документов, Число документов библиотечного фонда на непечатных носителях, Число документов для незрячих и слабовидящих пользователей - аудиокниги, рельефно-точечный формат, и др.); *Справочное обслуживание* (Число выданных справок на 1 читателя, Число обращений к электронным справочным службам, Число выполненных заказов удаленных пользователей и др.).

Эти показатели дополнялись другими оценочными показателями, как то: Взаимоотношения с потребителями; Лояльность пользователей библиотеки и др.