

Методика изучения эффективности деятельности и качества услуг библиотеки

*Т.Ф. Селиванова, гл. библиотекарь
отдела научно-исследовательской
и методической работы
Национальной библиотеки
Чувашской Республики*

Нормативные документы по оценке эффективности и качества услуг библиотеки:

- **Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)**
(приказ Минкультуры РФ от 20.02.2008 г. № 32);
- **Базовые нормы организации сети и ресурсного обеспечения общедоступных библиотек муниципальных образований** (приняты на XII Ежегодной сессии Конференции РБА 16.05.2007 г.);
- **Республиканский стандарт качества предоставления государственных услуг в области библиотечного дела Чувашской Республики** (приказ Минкультуры Чувашской Республики от 27.06.2007 г. № 01-07/197);
- **Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки** (принят VI Ежегодной Конференцией Российской библиотечной ассоциации 24 мая 2001 г.);
- **Модельный стандарт деятельности муниципальной общедоступной (публичной) библиотеки в Чувашской Республике** (утвержден постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики 11.03.2008 г. № 55).

Показатели эффективности работы библиотеки:

- *Управленческие*
- *Доступности*
- *Ресурсной обеспеченности услуг*
- *Социальные*
- *Экономические*
- *Производственные*

I. Управленческие показатели

■ **Показатели внедрения современных технологий управления:**

- наличие в актуальном состоянии основных документов, регламентирующих деятельность библиотеки;
- наличие утвержденного стратегического плана работы на 3-5 лет
- наличие программ развития библиотеки по отдельным направлениям деятельности;
- наличие актуальной социально-демографической информации и информации об инфраструктуре территории;
- участие в региональной целевой программе «Культура Чувашии».

■ **Показатели оценки качества управления персоналом:**

- наличие совещательных органов при директоре центральной библиотеки (методический совет, совет по комплектованию, редсовет);
- доля дипломированных специалистов с высшим и средним специальным профильным образованием в библиотеке;
- участие специалистов библиотеки в районных, республиканских (российских) мероприятиях системы повышения квалификации;
- наличие программы профессионального развития персонала.

II. Показатели доступности услуг библиотеки

- Территориальная доступность библиотеки
- Соответствие нормативам размещения
- Удобный для пользователей режим работы библиотеки
- Наличие доступной информации о библиотеке и услугах библиотеки
- Предоставление обязательного перечня бесплатных услуг и дополнительных платных услуг
- Услуги библиотеки для особых групп пользователей (детей, пожилых людей, людей с ограниченными возможностями здоровья)
- Наличие форм нестационарного обслуживания удаленных и маломобильных групп пользователей

III. Показатели ресурсной обеспеченности

3.1. Показатели эффективности фондов библиотек

3.2. Показатели эффективности справочно-библиографического аппарата

3.3. Техническое оснащение библиотеки

3.1. Показатели эффективности фондов библиотеки

- **Показатель книгообеспеченности жителей:**

$$K = \Phi / Ж$$

K – показатель книгообеспеченности

Φ – объем библиотечного фонда

Ж – число жителей

Например, Козловский р-н:

$$K = 187,8 \text{ тыс.} / 21,7 \text{ тыс.} = 8,7$$

3.1. Показатели эффективности фондов библиотеки

- Обновляемость библиотечного фонда:

$$**N = П / Ф * 100%**$$

N – коэффициент обновляемости фондов

П – объем поступлений новой литературы

Ф – объем фонда на начало отчетного года

Например, Козловский р-н:

$$5,37 \text{ тыс.} / 187,8 \text{ тыс.} * 100\% = 2,9\%$$

3.2. Показатели эффективности справочно-библиографического аппарата библиотеки

- пополнение карточных каталогов
- рост объема электронных баз данных
- рост объема электронных каталогов
- доля документов, библиографические описания которых отражены в электронном каталоге, от общего объема фондов (%)

$BЗ / \Phi * 100\%$ **BЗ** – число библиографических записей

Φ – фонд библиотеки

*Например, Козловский р-н: $14,8 / 187,8 * 100\% = 7,9\%$*

- качество электронного каталога

$K = P / П$ **K** – качество электронного каталога

P – кол-во релевантных документов в выдаче

П – общее количество документов в выдаче

- выделенный справочно-библиографический фонд

3.3. Техническое оснащение библиотеки

Данный показатель рассчитывается в соответствии

с Приказом Минкультуры РФ от 20.02.2008 г. № 32

«Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»

IV. Показатели социальной эффективности:

- 4.1. Охват населения услугами библиотеки
- 4.2. Количество пользователей библиотеки и изменение их численности по сравнению с прошлым годом
- 4.3. Количество посещений и изменение их численности по сравнению с прошлым годом
- 4.4. Количество выдачи документов и изменение их численности по сравнению с прошлым годом
- 4.5. Количество документов, выданных по системе ВСО/МБА для библиотек муниципального района и изменение их численности по сравнению с прошлым годом
- 4.6. Количество пользователей Интернет-сайтом библиотеки и изменение их численности по сравнению с прошлым годом
- 4.7. Число мероприятий, проведенных библиотекой за год и их средняя посещаемость
- 4.8. Доля мероприятий, рассчитанных на обслуживание социально менее защищенных возрастных групп: детей, подростков, пенсионеров, людей с ограничениями жизнедеятельности (% от общего числа проводимых мероприятий)
- 4.9. Доля новых форм библиотечно-информационного обслуживания пользователей в общем количестве предоставляемых библиотекой услуг

- 4.10. Показатели удовлетворенности пользователей качеством услуг, оказываемых библиотекой
 - соответствие перечня услуг ожиданиям пользователей
 - соответствие ресурсной базы библиотек ожиданиям пользователей
 - оперативность и комфортность предоставления услуг
- 4.11. Показатель удовлетворенных запросов пользователей
- 4.12. Критерий качества информационно-библиографического обслуживания
- 4.13. Разработка и самостоятельная реализация социально-значимых проектов для различных групп населения
- 4.14. Выпуск печатных информационных материалов, специальных изданий библиотеки, в т.ч. на электронных носителях
- 4.15. Публикации, теле-радио-передачи о деятельности библиотеки в СМИ
- 4.16. Участие библиотеки в работе профессиональных общественных организаций или объединений
- 4.17. Количество организованных библиотекой мероприятий системы повышения квалификации для библиотечных специалистов муниципального района
- 4.18. Количество выездов и выходов в библиотеки муниципального района для оказания методической и консультационной помощи

Охват населения услугами библиотек

$$A/Ж * 100\%$$

А – количество пользователей библиотеки

Ж – число жителей муниципального образования

*Например, Козловский р-н: 17,0 / 21,7 * 100% = 78,3%.*

Количество пользователей библиотеки и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%) = отношение показателей по числу пользователей отчетного года к показателям предыдущего года * 100%.

Аналогично вычисляются показатели по посещениям и книговыдаче.

Количество посещений библиотеки и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%)

Количество выдачи документов и изменение ее численности по сравнению с прошлым годом (%)

Планируемое число книговыдачи:

$$B = A * Ч$$

B – книговыдача

A – число читателей

Ч – читаемость

*Например, Козловский район: 17030 чит. * 24,1 = 410423
ЭКЗ.*

Показатели использования фонда:

Читаемость: $Ч = В / А$

Ч – читаемость,

В – книговыдача,

А – количество пользователей библиотеки.

Например, Козловский район: $410,6 / 17,0 = 24,1$

Обращаемость: $Об = В / Ф$

Об – обращаемость,

В – книговыдача,

Ф – объем фонда.

Например, Козловский район: $410,6 / 187,8 = 2,2$

Посещаемость: $Пос. = П / А$

Пос. – посещаемость,

П – число посещений за год,

А – количество пользователей библиотеки.

Например, Козловский район: $179,7 / 17,0 = 10,6$

**Количество документов, выданных по
системе ВСО/МБА для библиотек
муниципального района
и изменение их численности по сравнению
с прошлым годом (%)**

Например, Ибресинский р-н:
(2010 г. - 2020 экз. ; 2011 г. - 2065 экз.) +2,2%

**Количество пользователей интернет-сайтов
библиотеки и изменение их численности по
сравнению с прошлым годом (%)**

Например, Ибресинский р-н: (2010 г. - 11467; 2011 г. - 32040) +
64%

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

Показатели удовлетворенности пользователей качеством услуг, оказываемых библиотекой:

- соответствие перечня услуг ожиданиям пользователей
- соответствие ресурсной базы библиотек ожиданиям пользователей
- оперативность и комфортность предоставления услуг

Образец оценочной анкеты по качеству услуг библиотеки

1. Удовлетворены ли Вы сегодня библиотечным обслуживанием в центральной (сельской, городской) библиотеке?						
ДА			НЕТ			
2. Оцените условия работы в библиотеке:						
отлично (5)	хорошо (4)	удовлетв. (3)	плохо (2)	очень плохо (1)		
3. Удовлетворены ли Вы качеством библиотечных услуг:						
удовлетворен		частично удовлетворен			не удовлетворен	
4. Социальная информация о респондентах:						
пол	Муж.	Жен.				
возраст:	14-20	21-30	31-40	41-50	51-60	свыше 60
образование:	незаконченное среднее	среднее	среднее спец.	высшее		

Показатель удовлетворенности пользователей качеством услуг, оказываемых библиотекой

$$M (\text{удовл.}) / M (\text{опрош.}) * 100$$

M (удовл.) – количество опрошенных,
удовлетворенных качеством услуг учреждения

M (опрош.) – общее количество опрошенных

Показатель удовлетворенных запросов пользователей

$$M (\text{удовл.}) / M (\text{запрос}) * 100$$

M (удовл.) – число удовлетворенных запросов пользователей в расчетном году (книговыдача)

M (запрос) = M (удовл.) + отказы пользователям

Пример по НБ ЧР:

$$M (\text{запрос}) = M (\text{удовл.}) 907506 + \text{число отказов } 1786 = 909292$$

$$M (\text{удовл.}) / M (\text{запрос}) * 100 = 907506 / 909292 * 100 = 99,80\%$$

Критерии качества информационно-библиографического обслуживания

- Полнота информации
 - Точность информации
 - Коэффициент информационного шума
 - Оперативность информирования
-
- Количество организованных библиотекой мероприятий системы повышения квалификации для библиотечных специалистов
 - Качество мероприятий оценивается на основе опроса участников семинаров

Образец оценочной анкеты

Параметры оценки	Да/ Нет	Ваши комментарии <i>(пожалуйста, не оставляйте это поле пустым, для нас важно Ваше мнение)</i>
Насколько оправдались Ваши ожидания от занятия?		
Полезность полученной информации. Что нового вы узнали?		
Какие новые знания и навыки Вы сможете использовать на практике?		

Сводная таблица статистических данных

№ п/п	Мероприятие	Кол-во участников	Кол-во респондентов	Уровень удовлетворенности (баллы)		Индекс удовлетворенности (%)	
				общее кол-во	оценка удовл.	удовл.	не удовл.
1.	1.Семинар «Качество ЭК публичных библиотек в современном информационном пространстве республики»	22	18 (81,8%)	609	600	98,5	1,5
	2.						
	ИТОГО:						

V. Показатели экономической эффективности деятельности

- **Стоимость комплектования фондов** = средняя стоимость книги умножается на количество приобретаемых новых поступлений
(в руб.)
- **Стоимость обработки одного документа** = расходы на персонал, обрабатывающий приобретенные документы (печатные и электронные) делятся на количество обработанных документов (в руб.)
- **Себестоимость обслуживания одного пользователя** (в руб.) = совокупный бюджет делится на число пользователей (реальных и виртуальных)

*Центральная библиотека Козловского р-на:
1287,7 тыс. руб. : 4500 чит. = 0,286 тыс. руб.*

- **Себестоимость одного посещения библиотеки** (в руб.) = совокупный бюджет делится на количество физических и виртуальных посещений

*Центральная библиотека Козловского р-на:
1287,7 тыс. руб. : 32690 = 0,039 тыс. руб.*

- **Себестоимость одной выдачи документов библиотеки** (в руб.) = совокупный бюджет делится на число книговыдач (физических и электронных документов)

*Центральная библиотека Козловского р-на:
1287,7 тыс. руб. : 99680 = 0,012 тыс. руб.*

- **Доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на одного библиотечного работника** (тыс. руб.) = доходы от уставной и предпринимательской деятельности делятся на число библиотечных работников

*Центральные библиотеки:
Козловский р-н : 13,7 тыс. руб. / 14 чел. = 0,978 тыс. руб.,
Ибресинский р-н: 17,8 тыс. руб. / 9 чел. = 1,977 тыс. руб.,
г. Канаш: 67,0 тыс. руб. / 9 чел. = 7,444 руб.*

- **Средняя зарплата работника библиотеки** (руб./мес.) = расходы на оплату труда делятся на число библиотечных работников, делятся на 12 месяцев

Средняя зарплата по Козловскому р-ну: = 5,683 тыс. руб./мес.

VI. Показатели производственной эффективности деятельности

- **Количество пользователей на одного библиотечного работника** = число пользователей делится на число библиотечных работников

Козловский р-н: 17030 чел. / 42 = 405,4 чел.

- **Количество посещений на одного библиотечного работника** = количество посещений делится на число библиотечных работников

Козловский р-н: 179679 пос. / 42 = 4278,0 пос.

- **Количество выдач документов на одного библиотечного работника** (тыс.экз.) = количество книговыдач делится на число библиотечных работников

Козловский р-н: 410595 экз. / 42 = 9776,1 тыс.экз.