

УДК 027:001.89

ВИМІРЮВАННЯ В БІБЛІОТЕЦІ: СИСТЕМНИЙ ПІДХІД



Грищенко Тамара Борисівна, директор
наукової бібліотеки
Харківського національного університету радіоелектроніки



Нікітенко Олександр Миколайович, доцент
кафедри метрології та технічної експертизи
Харківського національного університету радіоелектроніки

***Анотація:** В цій роботі розглянуто методи оцінювання ефективності та якості роботи бібліотеки. Визначено групи показників та критерії, за якими складається оцінка. Означено найважливіші показники для оцінювання ефективності та якості роботи бібліотеки.*

***Ключові слова:** ефективність, якість, вимірювання, оцінювання, показник.*

На сьогоднішній день університетські та інші наукові бібліотеки у всьому світі усвідомлюють необхідність в наявності інструментів для ефективного управління роботою, що в свою чергу супроводжується істотними змінами в їх роботі.

Якість бібліотечно-інформаційних послуг є головною складовою якості бібліотечного обслуговування в цілому, тому виділення обґрунтованих стандартизованих показників рівня якості і методів ідентифікації відповідності та їх вимірювання набуває актуального значення для бібліотечних установ.



Якість для бібліотеки це добре налаштована внутрішня технологія і механізм управління, що спрямовано на інтереси користувача і задоволення його інформаційних запитів. Це означає, що однією з головних задач вищих навчальних закладів на сьогоднішній день є створення системи якості інформаційно-бібліотечних послуг, що ефективно працює і постійно вдосконалюється, яка впливає на підготовку високопрофесійних фахівців, на якість освітнього і науково-дослідного процесів у вищих навчальних закладах.

Престиж, привабливість, важливість і потрібність бібліотеки, її конкурентоздатність безпосередньо залежать від переліку та якості її послуг і комфортності користування ними. Як сама бібліотека, так і її послуги повинні бути доступними та зручними для всіх груп і категорій користувачів. Саме відповідні організаційні та технологічні нововведення на основі аналізу змін у сфері читацьких інтересів і потреб покращують роботу бібліотеки та підвищують її імідж і вплив. Оцінювання якості й результативності бібліотечних послуг здійснюється на всіх етапах їх реалізації (планування, розробка заходів, реклама, вивчення та аналіз попиту тощо). Сучасні умови роботи потребують оцінювання бібліотечних послуг не тільки за кількісними показниками, а й за показниками, які характеризують їх якість, продуктивність, корисність та певну збалансованість, а оцінюються вони сьогодні здебільше за параметрами, що наведено у [1 – 4].

Інформацію про об'єкт, який досліджують (у нашому випадку це ефективність та якість роботи бібліотеки) можна отримати двома шляхами:

- безпосередній результат порівняння (первинна інформація);
- результат обробки первинних даних (вторинна або похідна інформація).

Дослідження об'єкта здійснюється поетапно: на кожному етапі застосовуються найдоцільніші методи відповідно до конкретного завдання. На етапі збирання фактичного матеріалу і його первинної систематизації



використовують методи **опитування** (анкетування, інтерв'ювання) і **експертних оцінок**.

Опитування надає змогу отримати як фактичну інформацію, так і оціночні дані, здійснюється в усній або письмовій формі. При створенні анкети або плану інтерв'ю важливо сформулювати запитання так, щоб вони відповідали поставленій меті. Анкета може містити декілька блоків питань, пов'язаних не лише з рівнем періодичності використання тих чи інших засобів, а й оцінкою об'єкта дослідження [4].

Перед початком дослідження нам необхідно визначитися які величини (фактори) ми будемо досліджувати або виміряти, тобто маємо відповісти на такі запитання:

Що ми маємо (What do you have)

Що нам потрібно (What do you need)

Чого ми хочемо (What do you want)

Для цього можна скористатися методом 5W1H.

What Що необхідно зробити (щоб отримати очікуваний результат)?

Who Хто має це робити (придатний для виконання цього)?

When Коли необхідно це зробити (розпочати – завершити)?

Why Чому, на якій підставі необхідно це зробити (якою є мета і що трапиться, якщо це не буде зроблено, засоби, які будуть потрібні)?

Where Де необхідно це зробити?

How Як, яким чином треба це зробити (якими є витрати, найраціональніші способи)?

В бібліотеці вимірювання можуть здійснюватися для накопичення даних для бібліотечної статистики: кількість читачів, котрих обслуговували; кількість виданої літератури за видами, кількість відвідувань бібліотеки тощо [2].



В умовах впровадження нових засобів автоматизації, вдосконалення технології бібліотечних процесів, виробничої структури й організації праці перед бібліотеками виникають як проблеми підвищення ефективності діяльності в цілому, так і результативного керування окремими видами ресурсів, технологічними процесами, кадрами. Їхнє вирішення неможливе без розробок нових теоретичних положень, методологічних підходів, інструментарію оцінювання й методичного забезпечення аналізу ефективності роботи [3, 4].

У нашому випадку під вимірюванням ефективності будемо розуміти вивчення суб'єктом оцінювання результатів діяльності бібліотеки з метою одержання кількісних характеристик для проведення різних управлінських заходів. Оцінювання ефективності діяльності вважається найважливішим компонентом керування, що забезпечує досягнення цілей організації, і є певною системою, яка має досить складну структуру, що дозволяє виконувати регулятивну функцію відносно діяльності співробітників, керівників, матеріально-технічної бази тощо [2].

У такому напрямку досліджень велике значення надається пошуку надійних методів оцінювання, а також розробці відповідних оцінних технологій і процедур, що виключають суб'єктивний підхід. На сьогоднішній день пропонується безліч способів оцінювання, кожний з яких має свої переваги та недоліки. Разом з тим створити подібну систему, однаково збалансовану з погляду точності, об'єктивності, простоти і ясності, дуже складно.

У публікаціях, що присвячено проблемам ефективності, ключовими питаннями є:

- 1) визначення показників (індикаторів) і критеріїв, що відбивають рівень та якість бібліотечної діяльності;
- 2) аналіз існуючих методів, що дозволяють здійснювати вимірювання якості й ефективності роботи;



3) розробка моделей (систем) вимірювання ефективності діяльності та впливу бібліотек.

Автори [1] під вимірюванням ефективності роботи бібліотек пропонують розуміти збирання й аналіз статистичних та інших даних, що описують роботу бібліотеки з метою оцінювання її ефективності й пропонують 40 індикаторів для вимірювання різноманітних показників. Крім того в світі активно розробляються й застосовуються системи показників, що дозволяють порівнювати роботу бібліотек різних типів і видів. Наразі Україна впровадила три стандарти, в яких детально описано що і за допомогою яких інструментів здійснювати такі вимірювання. Прикладами подібних інструментів можна назвати SERVQUAL [5], LibQUAL [6] тощо.

Показники, за яким пропонується оцінювати ефективність та якість роботи бібліотек розподілено за кількома групами [4]:

Ресурси, доступ та інфраструктура. Показники, які вимірюють адекватність і доступність бібліотечних ресурсів та сервісів послуг (наприклад, співробітники, колекція, місця користувачів тощо).

Використання Показники, що вимірюють використання бібліотечних ресурсів та сервісів (наприклад, видача, завантаження і засоби використання).

Результативність Показники, що вимірюють результативність ресурсів та послуг (наприклад, витрати на видачу, електронний ресурс доступу або скачування; час, що потрібний для отримання чи обробки документів; і швидкість отримання правильної відповіді).

Потенціали і розвиток

Показники, що вимірюють внесок бібліотеки в нові області сервісів і ресурсів та його здатність отримати достатнє фінансування для розвитку (наприклад, відсоток витрат на електронні ресурси і відвідуваності в формальні навчальні заняття по персоналу).



Система оцінювання ефективності роботи добре діє тоді, коли визначено правильні критерії. Критерій є мірою якісно-кількісної визначеності змісту явища, стану, процесу тощо. Й відбиває сукупність істотних моментів останніх. Конкретизація цієї міри визначається показниками, які повинні найточніше відображати відповідний критерій.

Пропонуються різні критерії, ознаки, на підставі яких виробляється оцінка:

- 1) генеральний (зведений);
- 2) якості системи (ступінь задоволення читацьких потреб/запитів, якість фондів, рівень обслуговування);
- 3) вартості системи (економічні витрати, економічна ефективність) [7].

Оцінювання ефективності роботи бібліотеки, як правило, ґрунтується на аналізі різних статистичних показників у звітному періоді, таких як кількість читачів, обсяг фонду тощо.

Порівнюючи їхнє значення з досягнутими в попередніх періодах і з плановими значеннями, можна на основі факторного аналізу відхилень отримати необхідну управлінську інформацію. Важливими індикаторами ефективності для оцінювання діяльності бібліотеки можуть стати безперервне поповнення фонду, поліпшення / відновлення матеріальної бази, висока оберненість, читаність, відвідуваність, користування сайтом і наявними електронними ресурсами, показники якості інформаційної продукції, що випускається, і наданих послуг, їхньої вартості, своєчасності й оперативності обслуговування.

З першого вересня 2016 року є чинними ще три стандарти з інформації та документації: ДСТУ ISO 2789:2016 (ISO 2789:2013, IDT) «Information and documentation – International library statistics». Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика [2], ДСТУ ISO 16439:2016 (ISO 16439:2014, IDT) «Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries». Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання



впливу бібліотек [3], ДСТУ ISO 11620:2016 (ISO 11620:2014, IDT) «Information and documentation – Library performance indicators». Інформація та документація. Показники функціонування бібліотек [4].

Міжнародний стандарт [2] забезпечує керівництво для бібліотек та інформаційних сервісів спільноти на збирання та відображення статистики.

Розділи 2 та 6 формують ядро цього стандарту. Розділ 2 забезпечує визначення для більшості елементів, які складають бібліотечний сервіс; вони слугують тільки для статистичних цілей. Розділ 6 рекомендує як кожен з цих елементів обчислюють. використанню показників функціонування відносно якості бібліотечних сервісів у бібліотеках та розповсюдження знань про те як здійснювати вимірювання функціонування. Користувачам необхідно звертатися до обох розділів для повноти картини.

Цей стандарт містить визначення та процедури обчислень для всіх типів ресурсів та сервісів, які бібліотеки пропонують своїм користувачам. Для того щоб пояснити сенс для впровадження ряду нових бібліотечних сервісів в цьому стандарті, додано Розділ 3 для опису поточних задач бібліотек.

Визначено, що не всі вимірювання, які зазначено в цьому стандарті, можна зібрати бібліотеками різних типів та розмірів. Щоб надати більшу повноту певні додаткові вимірювання (важливі тільки для деяких секторів) описано в Додатку А. Метою є забезпечення під час збирання певної статистики, щоб використовувати ті ж самі визначення та методи.

Нагальна потреба для опису та оприлюднення бібліотечної діяльності може бути задоволена якщо збирання даних в бібліотеках додержуючись приписів цього стандарту. За можливістю бібліотеки мають збирати всі дані, що перелічено в цьому стандарті, які мають відношення до їх діяльності.

Стандарт [2] визначає правила для бібліотек та інформаційних сервісів спільноти на збирання та відображення статистики:



- для цілей міжнародної звітності;
- для забезпечення узгодженості між країнами для тих статистичних вимірювань що часто використовуються керівниками бібліотек, але не відносяться до міжнародної звітності;
- для заохочення доброї практики у використанні статистики для менеджменту бібліотечних та інформаційних сервісів.

Міжнародний стандарт [3] забезпечує керівництво для бібліотечної спільноти з методів оцінювання впливу та цінності бібліотек. Він поширюється у відповідь на всесвітні вимоги (попит) щодо характеристик оцінювання впливу бібліотеки.

Методи, що описано у цьому стандарті не відображають всі можливі методи чи методи оцінок, але такі, що найінтенсивніше використовується і виявилися найбільш ефективними для оцінювання впливу бібліотеки. Стандарт [3] не призначений для того, щоб унеможливити застосування методів оцінювання, які не зазначені в ньому.

Існує багато різних типів бібліотек, з різними задачами і групами населення, що мають низку унікальних характеристик (структура, фінансування, управління тощо), і також залежить від ряду ситуаційних чинників. Оскільки існує таке широке розмаїття в світі, то важливо розуміти, що не всі методи, які описано в цьому Міжнародному стандарті, є корисними для всіх бібліотек.

У додатках до цього Стандарту наведено приклади обстежень впливу бібліотек, рекомендації з вибору методів для різноманітних цілей та приклади з оцінювання впливу бібліотек.

Він визначає терміни для оцінювання впливу бібліотек та визначає методи такого оцінювання:

- для мети стратегічного планування та інтегрального менеджменту якості бібліотек;



- для полегшення порівняння бібліотечного впливу в часі та між бібліотеками подібного типу і призначення;
- для сприяння ролі і значення бібліотек для навчання і наукових досліджень, освіти та культури, соціального та економічного життя;
- для підтримки політичних рішень за рівнем обслуговування та стратегічних цілей щодо бібліотек.

Цей стандарт враховує вплив бібліотек на окремих осіб, установи і суспільство. Його застосовують до всіх типів бібліотек в усіх країнах. Однак, не всі методи, що описано в ньому, застосовуються до всіх бібліотек. Обмеження застосування окремих методів подано в описах.

Міжнародний стандарт [4] стосується розвитку бібліотек всіх типів.

Головною метою цього стандарту є сприяння використанню показників функціонування відносно якості бібліотечних сервісів у бібліотеках та розповсюдження знань про те як здійснювати вимірювання функціонування.

Стандарт детально визначає вимоги показника функціонування для бібліотек та встановлює множину показників в бібліотеках для використання бібліотеками всіх типів. Він також забезпечує керівництво з впровадження показників функціонування в бібліотеках де такі показники що не використовують.

Якість бібліотечних сервісів пов'язана з ширшою темою управління якістю та забезпечення якості.

Міжнародний стандарт [4] забезпечує стандартизовану технологію та короткі визначення показників функціонування. Крім того, він містить короткі визначення показників та зібрань і аналіз необхідних даних. Детальна інформація щодо методології та аналізу наведена у публікаціях, що перелічено в Бібліографії.

Кожен показник у цьому стандарті має унікальне ім'я. Це ім'я іноді відрізняється від прийнятих в літературі, на якій базується їхній опис. Такі розбіжності задокументовано в описах показників.



Показники функціонування, що містяться в цьому стандарті широко використовуються на практиці, добре задокументовані в літературі чи успішно протестовано та виправлено через національні зусилля. Деякі описи показників є модифікацією показників, що описано деінде; це відбиває практичний досвід чи необхідність у спілкуванні. Відношення входу та ресурсу добре задокументовано в літературі та забезпечує для бібліотек показники функціонування як визначено в цьому стандарті

Існують певні види діяльності та сервісів бібліотеки, для яких протягом розробки цього міжнародного стандарту взагалі були відсутні, протестовані та добре документовані показники. Крім того електронні сервіси продовжують розвиватися і еволюціонувати, а така еволюція вимагає моніторингу яким чином пов'язані показники в цьому стандарті. Бібліотечна та інформаційна спільнота запрошується до створення механізмів і надання високого пріоритету для розробки відповідних показників для існування та виникнення бібліотечних сервісів та ресурсів.

Цей міжнародний стандарт буде підтримуватися робочою групою, яка буде моніторити розвиток та додавати додаткові показники після їхнього тестування та визнання.

Цей міжнародний стандарт застосовується для всіх типів бібліотек в усіх країнах. Однак не всі показники функціонування застосовується в усіх бібліотеках. Обмеження щодо застосування індивідуальних показників функціонування перелічено у сфері застосування розділу з опису кожного показника.

Показники функціонування можуть використовуватися для порівняння проміжків часу в одній бібліотеці. Порівняння між бібліотеками можуть бути також здійснені, але тільки з обережністю. Під час порівняння між бібліотеками необхідно брати до уваги будь-які розбіжності у структурах бібліотек і бібліотечних атрибутів з



гарним розумінням використання показників, обмежень порівнянь та точної інтерпретації даних.

Існують інші обмеження показників функціонування в цьому стандарті, що залежать від локальних факторів таких як спільнота, яку обслуговує бібліотека, мандати сервісів та конфігурація технологічної інфраструктури. Результати використання показників функціонування, що наведено в цьому міжнародному стандарті, мають інтерпретуватися відносно цих факторів.

Показники функціонування не визначено для всіх сервісів, а використовують для ресурсів бібліотеки, тому що такі показники не були запропоновані та протестовані на час формування цього стандарту, або тому що вони не відповідають визначеним критеріям.

Показники функціонування, що містяться в цьому стандарті, не відображають всіх можливих методів вимірювання чи розвитку. Цей стандарт пропонує прийнятні, протестовані та публічно доступні (тобто не приватні) методології та підходи до вимірювання розкиду функціонування бібліотечного сервісу.

Він не призначений для виключення показників функціонування, що не визначені в ньому.

Цей стандарт не містить показників для оцінювання впливу бібліотечних сервісів як на окремих людей, спільноту, що обслуговує бібліотека, чи на суспільство в той же час. Оцінювання впливу бібліотеки буде деталізовано в [3].

Як випливає з [2 – 4] найбільш важливими показниками оцінювання ефективності та якості роботи бібліотек є:

- 1) задоволеність користувача послугами бібліотеки в цілому або різних послугах окремо;
- 2) швидкість міжбібліотечного абонементу;
- 3) доступ до автоматизованих систем тощо.



Стандарти [2, 3] визначають загальні вимоги до показників оцінювання роботи бібліотек, які характеризують задоволеність користувачів, здійснення суспільно значущих функцій (охоплення населення, ціна обслуговування, повнота фондів, оперативність обслуговування тощо), а також якість технологічних процесів. Для більшості бібліотек аналіз та планування діяльності, а також кількість інформаційних ресурсів, що створює чи закуповує бібліотека, стали стандартною практикою оцінювання ефективності та якості роботи, але інші показники, що запропоновано стандартами [2 – 4], використовують не в усіх бібліотеках. Це й не дивно, бо зараз стандарти є рекомендованими документами, а не обов'язковими для виконання.

Отже, для здійснення якісного вимірювання ефективності та якості результатів роботи бібліотеки необхідно сформулювати відповідні **критерії**, визначити **показники та методи**, побудувати **систему вимірювань**.

Для того щоб підготуватися до вимірювань, базуючись на ключових показниках ефективності та якості роботи бібліотеки, необхідно виконати наступні дії:

1. Визначити цільові області функціонування бібліотеки (побудувати дерево цілей).
2. Виокремити пріоритети у розвитку бібліотеки. Розробити конкретні цілі у кожній з областей функціонування, у кожному підрозділі. За необхідності скорегувати організаційну структуру бібліотеки.
3. Конкретизувати цілі по гілках та рівнях керування.
4. В кожній цільовій області, на кожному рівні, у кожному підрозділі визначити ключові показники ефективності та якості.
5. Здійснювати збирання фактичних показників. Для отримання об'єктивної картини доручити моніторинг показників незалежному фахівцю.



6. Встановити періодичність вимірювань та аналізу даних: щомісячно, щоквартально, що півроку, щорічно.

7. Затвердити систему показників ефективності та якості в бібліотеці.

Список використаних джерел інформації:

1. Poll R. Measuring Quality : Performance Measurement in Libraries / Roswitha Poll, Peter te Boekhorst. – 2nd ed. – Munich : K.G. Saur, 2007. – 272 p.
2. ДСТУ ISO 2789:2016 (ISO 2789:2013, IDT). Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика [Електронний ресурс]. – Чинний від 2016–09–01. – Режим доступу : <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/management-standards.htm>.
3. ДСТУ ISO 16439:2016 (ISO 16439:2014, IDT). Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек [Електронний ресурс]. – Чинний від 2016–09–01. – Режим доступу : <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/management-standards.htm>.
4. ДСТУ ISO 11620:2016 (ISO 11620:2014, IDT). Інформація та документація. Показники функціонування бібліотек [Електронний ресурс]. – Чинний від 2016–09–01. – Режим доступу : <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/management-standards.htm>.
5. Parasuraman A. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality / A. Parasuraman, I. I. Berry, V. Zeithaml // J. of Retailing. – 1988. – Vol. 64. – P. 12–40.
6. LibQUAL: Charting Library Service Quality [Electronic Resource]. – Mode of access : <http://www.libqual.org/Information/Sample/index.cfm>.
7. Редькина Н. С. Измерение эффективности работы библиотек / Н. С. Редькина // Библиосфера. – 2009. – № 1. – С. 63–72.



ИЗМЕРЕНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ: СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

Грищенко Т. Б., директор научной библиотеки Харьковского национального университета радиоэлектроники

Никитенко А. Н., доцент кафедры метрологии и технической экспертизы Харьковского национального университета радиоэлектроники

Аннотация: В этой работе рассмотрены методы оценки эффективности и качества работы библиотеки. Определены группы показателей и критерии, по которым составляется оценка. Обозначены самые важные показатели оценки эффективности и качества работы библиотеки.

Ключевые слова: эффективность, качество, измерение, оценивание, показатель.

LIBRARY MEASUREMENT: SYSTEM APPROACH

Grishchenko T. B., Director of the Science library

Nikitenko O. M., Associate Professor of the Department of Metrology and Technical Expertise

Annotation: Effectiveness and quality methods of librarian activities were described in this work. Indicators' groups and criteria which formed evaluation were defined. The most important indicators were underlined.

Keywords: effectiveness, quality, measurement, estimation, indicator.



Додаткові відомості надані авторами:

Грищенко Т. Б. ORCID: [0000-0001-6494-9184](https://orcid.org/0000-0001-6494-9184)

Нікітенко О. М.: ORCID: [0000-0002-1082-5247](https://orcid.org/0000-0002-1082-5247)

