

**Оценка показателей эффективности и результативности
внедрения информационно-коммуникационных технологий
в муниципальных библиотеках: опыт Белгородской области**

**Evaluation of Performance and the Efficiency of Information
and Communication Technologies Implementation
at the Municipal Libraries: The Experience of Belgorod Oblast**

**Оцінювання показників ефективності й результативності
запровадження інформаційно-комунікаційних технологій
у муниципальних бібліотеках: досвід Белгородської області**

Н. В. Сороколетова

Белгородская государственная универсальная научная библиотека, Белгород, Россия

Nataliya Sorokoletova

State Universal Scientific Library, Belgorod, Russia

Н. В. Сорокалетова

Белгородська державна універсальна наукова бібліотека, Белгород, Росія

Современные требования к качеству услуг, предоставляемых библиотеками, заставляют адаптировать систему оценки работы библиотеки по различным направлениям деятельности. Новые информационные технологии интенсивно осваиваются в муниципальных библиотеках Белгородской области. Массовый характер нововведений не обеспечивает сам по себе высокий уровень эффективности и результативности работы. Для оценки деятельности специалистов Белгородской области разработаны критерии, которые помогают сконцентрировать внимание на основных направлениях работы в текущем году, что способствует повышению качества обслуживания населения.

The requirements to the quality of services provided by the libraries dictate the necessity for adaptation of the evaluation system for library performance. New information technologies are being intensively implemented in Belgorod region's municipal libraries. Their extensiveness, however, does not guarantee the efficiency and effectiveness in themselves. To evaluate the work of professional, the criteria are developed reflecting the main vectors in the current year.

Сучасні вимоги до якості послуг, що надаються бібліотеками за різними напрямками діяльності. Муниципальні бібліотеки Белгородської області інтенсивно опановують нові інформаційні технології. Самостійно масовий характер новачків не забезпечує високого рівня ефективності й результативності роботи. Для оцінювання діяльності спеціалістів Белгородської області розроблено критерії, які допомагають сконцентрувати увагу на основних напрямках роботи поточного року, що сприяє підвищенню якості обслуговування населення.

В Белгородской области реализуется централизованная модель формирования единого информационного пространства библиотек. Особенностью библиотек области, как муниципальных, так и государственных, является использование единого программного обеспечения – АБИС «ОРАС-Global». Специалисты Белгородской государственной универсальной научной библиотеки (БГУНБ) обеспечивают методическую и техническую поддержку единой программы для библиотек области. Муниципальные библиотеки формируют свои электронные каталоги в рамках сводного электронного каталога муниципальных библиотек (СЭКМБ), ведут сводную картотеку статей по краеведению и полнотекстовую базу данных «Газеты области».

Исходя из основных целей создания единого информационного пространства библиотек Белгородской области, схемы взаимодействия библиотек и актуальных для нашей области направлений внедрения ИКТ, сформулированы 20 критериев оценки работы ЦБС за 2007 год. Максимальный балл по каждому критерию составил 20. Работа каждой библиотеки за год в среднем может быть оценена от 0 до 20 баллов.

Перечислим критерии оценки и дадим их краткую характеристику:

1. Эффективность пополнения сводного электронного каталога Краеведение (картотека статей) оценивается двумя показателями:

$E_{\text{кол}}$ – показатель ввода записей, который равен отношению $N_{\text{цбс}}$ – количества записей, введенных библиотекой, к $N_{\text{мун}}$ – общему количеству записей, введенных центральными районными библиотеками. Значения $E_{\text{кол}}$ находятся в промежутке от 0 до 1. Если $E_{\text{кол}}$ больше либо равно 0,04, то работа библиотеки считается эффективной, иначе – нет. Годовой показатель рассчитан по формуле (1):

$$E_{\text{кол}} = \frac{\sum_{i=1}^k \frac{N_{\text{цбс}}(i)}{N_{\text{мун}}(i)}}{k}, \text{ где } i = 1..12 \quad (1)$$

$E_{\text{кач}}$ – показатель качества ввода записей, который равен отношению $N_{\text{ошиб}}$ – количеству ошибочных записей, введенных библиотекой, к $N_{\text{цбс}}$ – общему количеству записей, введенных библиотекой. Значения $E_{\text{кач}}$ находятся в промежутке от 0 до 1. Если $E_{\text{кач}}$ меньше либо равно 0,02, то работа библиотеки считается эффективной, иначе – нет. Годовой показатель рассчитан по формуле (2):

$$E_{\text{кач}} = \frac{\sum_{i=1}^k \frac{N_{\text{ошиб}}(i)}{N_{\text{цбс}}(i)}}{k}, \text{ где } i = 1..12 \quad (2)$$

2. Результативность ввода записей в СЭКМБ. В 2007 году работа центральной районной библиотеки оценена в 20 баллов в том случае, если в Сводном электронном каталоге муниципальных библиотек полностью закончен ретроввод фонда библиотеки и отражены новые поступления, либо введено не менее 9600 записей.

3. Качество ввода записей в СЭКМБ. Для продвинутых библиотек показателем качества работы – $E_{\text{пр}}$ будет считаться аккуратная сверка учетного каталога. Этот параметр рассчитывается как отношение $N_{\text{ош}}$ – количества записей, высланных ошибочно (найденных сотрудником опорной библиотеки в доступных продвинутой библиотеки базах или неверно отобранных) к $N_{\text{пр}}$ – количеству записей высланной в опорную библиотеку. Значения $E_{\text{пр}}$ находятся в промежутке от 0 до 1. Чем меньше значение $E_{\text{пр}}$, тем выше качество работы. Максимальный балл получает библиотека при $E_{\text{пр}}=0$. В случае $N_{\text{пр}}=0$ или $E_{\text{пр}}=1$, работа оценивается в 0 баллов. Годовой показатель рассчитывается по формуле (3):

$$E_{\text{пр}} = \frac{\sum_{i=1}^k \frac{N_{\text{ош}}(i)}{N_{\text{пр}}(i)}}{k}, \text{ где } i = 1..12 \quad (3)$$

Для опорных библиотек качество работы оценивается двумя показателями: $E_{\text{оп1}}$ – показатель качества сверки учетного каталога и поставка новых записей в БГУНБ, и $E_{\text{оп2}}$ – показатель качества работы с продвинутой библиотекой.

$E_{\text{оп1}}$ рассчитывается как отношение $N_{\text{оп}}$ – количества записей, полученных БГУНБ от опорной библиотеки и поставленных в СКБР, к $N_{\text{гунб}}$ – количеству записей, созданных опорной библиотекой и высланных в БГУНБ. Значения $E_{\text{оп1}}$ находятся в промежутке от 0 до 1. Чем больше значение $E_{\text{оп1}}$, тем выше качество работы. Максимальный балл получает библиотека при $E_{\text{оп1}}=1$. В случае $N_{\text{гунб}}=0$ или $N_{\text{оп}}=0$, работа библиотеки оценивается в 0 баллов. Годовой показатель рассчитывается по формуле (4):

$$E_{\text{оп1}} = \frac{\sum_{i=1}^k \frac{N_{\text{оп}}(i)}{N_{\text{гунб}}(i)}}{k}, \text{ где } i = 1..12 \quad (4)$$

$E_{\text{оп2}}$ рассчитывается как отношение $N_{\text{проп}}$ – количество записей, обработанных опорной библиотекой для продвинутой к N – общему количеству записей, обработанных опорной библиотекой.

Значения E_{on2} находятся в промежутке от 0 до 1. Чем больше значение E_{on2} , тем выше качество работы, но E_{on2} не должно превышать $1/2$. В случае, если $1/2 < E_{on2} \leq 1$ или $N=0$, оценка работы по этому параметру – 0 баллов. Годовой показатель рассчитывается по формуле (5):

$$E_{on2} = \frac{\sum_{i=1}^k \frac{N_{npon}(i)}{N(i)}}{k}, где i = 1..12 \quad (5)$$

4. Работа в качестве опорной библиотеки. Муниципальные библиотеки области имеют разный уровень подготовки специалистов, поэтому самые квалифицированные специалисты шести библиотек составляют группу опорных библиотек. Они выполняют функции «мастеров» для специалистов остальных 18 библиотек. Это отражается в дополнительном балле, который в зависимости от эффективности работы опорной библиотеки может находиться в промежутке от 0 до 20 баллов.

5. Наличие сертифицированных и взаимозаменяемых специалистов. Кадровая проблема одна из самых острых. Особенно сильно сказывается потеря высоко квалифицированных специалистов. К их числу относятся редакторы каталогов, ведущие сводные ресурсы. Обучение таких специалистов весьма трудоемкий процесс, а утеря приводит к нарушению общей работы. Поэтому одним из требований к муниципальным библиотекам является наличие в библиотеке как минимум двух взаимозаменяемых редакторов каталога. Таким образом, данный критерий позволяет при наличии двух или более сертифицированных в БГУНБ сотрудников добавить к оценке библиотеки 20 баллов, одного – 10 баллов, отсутствие специалистов – 0 баллов.

6. Заполнение электронного паспорта библиотек Белгородской области. В БГУНБ создается программный продукт, который позволит автоматизировать сбор, хранение и обработку основных сведений обо всех библиотеках области. Разработка такого программного продукта состоит из нескольких стадий. Для тестирования программы необходимо, чтобы муниципальные библиотеки своевременно и точно выполняли инструкции по вводу данных. Своевременность и полнота ввода данных оценивается в 20 баллов, далее – по нисходящей. 0 баллов получает библиотека, не предоставившая свои данные.

В настоящее время электронные ресурсы единого информационного пространства библиотек Белгородской области достаточны сформированы. Требуется привлечение внимания пользователей к ним. В связи с этим в 2007 году проводится ряд мероприятий по рекламе новых возможностей. Эта работа оценивается следующими четырьмя критериями:

7. Реклама в местной прессе. Каждая муниципальная библиотека в течение года должна опубликовать в местной прессе 2 статьи о новых возможностях информационного пространства библиотек для жителей района. Публикация 2-х статей оценивается в 20 баллов, одной – в 10 баллов. Промежуточные баллы выставляются, если статьи находятся в доработке.

8. Реклама через теле-радио каналы. Не все районы имеют свои теле-радио центры, но, тем не менее, организация такого рода рекламы дает дополнительный балл. 20 баллов получает библиотека, если реклама прошла, 0 – если нет.

9. Распространение рекламных буклетов. Создание и распространение рекламных буклетов – одна из давно освоенных технологий, но в данном случае своеобразно содержание. Оценивается как количество буклетов и направлений распространения, так и содержание по шкале от 0 до 20.

10. Размещение баннеров на сайтах районов и библиотек. Рекламные баннеры в трех цветовых решениях были созданы программистами БГУНБ и переданы в муниципальные библиотеки для размещения на сайтах. 20 баллов получили библиотеки, которые разместили баннеры на своих и (или) районных сайтах.

11. Скорость подключения к Интернет. Все муниципальные библиотеки имеют выход в Интернет. Те библиотеки, которые имеют подключение к глобальной сети по технологии ADSL или аналогичной, обеспечивающей высокоскоростной канал связи, получают по этому направлению 20 баллов. Остальное распределение оценки зависит от скорости подключения к Интернет в библиотеке и распределения точек подключения между отделами. 10 баллов – подключение по телефонной линии.

12. Наличие лицензионного ПО. Особое внимание библиотек в 2007 году было обращено на решения проблемы легитимности использования программного обеспечения. Решение этого

вопроса – непростая задача. 20 баллов получили те библиотеки, которые приобрели лицензии на системное и пользовательское ПО.

В 2007 году в нашей области муниципальные библиотеки приступили к подготовке автоматизации книговыдачи в единой автоматизированной системе. Муниципальным библиотекам было предложено составить индивидуальные планы по проведению работ по формированию читательской БД и штрих-кодированию фонда. Те библиотеки, которые приступили к этой работе в текущем году получили дополнительно по 20 баллов за критерии **13** и **14** соответственно **«Формирование читательской БД»** и **«Ввод штрих-кодов на активный фонд»**.

15. Количество модельных библиотек. Создание модельных библиотек на базе сельских библиотек является одним из значимых показателей. Ежегодно каждый район планирует создание определенного количества модельных библиотек, стремясь все сельские библиотеки сделать модельными. Если количество созданных в текущем году модельных библиотек соответствует запланированному, то ЦБС получает 20 баллов. Далее баллы снижаются в зависимости от выполнения плана с учетом обстоятельств, помешавших выполнить планы.

Следующие два критерия (**16. Количество ПК в ЦРБ** и **17. Количество ПК в филиалах**) дают столько баллов, сколько ПК имеется в ЦБС. При насыщении библиотек количественно, будет введен и показатель эффективности использования техники. Здесь баллы распределяются от 3 до 44. Несмотря на то, что верхний предел выходит за 20 баллов, при усреднении общей суммы он не дает большого прироста. Так как на сегодняшний день значимость этого показателя очень весома, мы оставили его оценку в указанной форме.

18. Наличие сайта. Девять из 24-х муниципальных библиотек имеют свои сайты или страницы на сайтах администрации района. По шкале от 0 до 20 баллов оценивается представление информации о ЦБС. При оценке значение имеет внешнее оформление, грамотность, обновление, структура и навигация.

Последние два критерия (**19. «Участие в обучающих семинарах и конференциях организованных БГУНБ»** и **20. «Своевременность предоставления отчета»**) введены для оценки уровня организованности и заинтересованности в решении общих для библиотек задач. Эквивалент активности библиотек в баллах пропорционален количеству мероприятий и участию каждой библиотеки в них, а также своевременности и качеству предоставленных отчетов.