

Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт

В.П. Чудинова

Москва - 2011

* * * * *

ОБРАЩЕНИЕ К ЧИТАТЕЛЯМ в январе 2014 года

Уважаемые коллеги!

Эта книга вышла в 2011 году (информация о данных выхода находится ниже и приводится в соответствии со временем выхода издания). Я бы очень хотела, чтобы об этой книге узнали и прочитали об этом опыте. Поскольку права на электронную версию находятся у меня, я имею право выставить ее для всеобщего пользования. Книга представлена в авторской версии.

Замечательно, что многие идеи этой книги нашли практическое продолжение в работах С.Ю. Волжениной - начальника отдела музеев, библиотек и выставочной работы Департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, О.М. Павловой - заместителя директора бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры», а также их коллег, которые применили их на практике работы в Ханты-Мансийском автономном округе в 2011-2013 гг. Вы можете прочитать о результатах этих исследований в их работах, например:

1. Оценка вклада общедоступных библиотек в социально-экономическое развитие Ханты-Мансийского автономного округа – Югры: итоги исследования / Департамент культуры Ханты-Манс. авт.окр. – Югры, Гос. б-ка Югры ; авт.-сост. С. Ю. Волженина. – Ханты-Мансийск, 2011. – 48 с.

Источники: <http://www.okrplib.ru/filemanager/download/32036/>

<http://www.okrplib.ru/filemanager/download/32924/>

2. Статья С.Ю. Волжениной в журнале «Библиотечное дело» - См.: <http://www.nlr.ru/prof/publ/bibliograf/2011/bd21.pdf>

3. Презентация результатов исследований на ежегодной Крымской конференции в 2013 г:

http://www.okrplib.ru/kollegam/delovoj_kalendar/2013_god/dvadcataya_yubilejnaya_mezhdunarodnaya_konferenciya_krym_2013/materialy_meropriyatiya/

4. Презентации этих авторов на сайте Государственная библиотека Югры: http://www.okrplib.ru/kollegam/delovoj_kalendar/2012_god/sovewanie_direktorov_bibliotec_hnyh_sistem_bibliotechnaya_otrasl_v_kontekste_social_no_e_konomicheskogo_razvitiya_hanty-mansijsko/materialy_sovewaniya1/ и др.

Информация о приобретении книги В.П. Чудиновой от издательства (на 2011 год):

ПОДПИСНОЙ ИНДЕКС ПО КАТАЛОГУ АГЕНТСТВА «РОСПЕЧАТЬ» 48326

Издательство Информационного центра сотрудничества «ЛИТЕРА»

Почтовый адрес: 125310, Москва, ул. Митинская, 57-297.

Тел.: (495) 500-21-39 E-mail: info-litera@yandex.ru

Номер по каталогу: № 65. - Чудинова В.П. «Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт». Научно-практическое пособие. 2011 год.

УДК 021: 005.216.1
ББК 78.34
Ч 84

Чудинова В.П.

Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт: учебно-практическое пособие. - /В.П. Чудинова ; сост.: В.П. Чудинова ; пер. с англ. К.О. Чудиновой, В.П. Чудиновой. - М.: Литера, 2011. - 256 с.

ISBN 978-5-91670-077-0

Оценка роли и ценности библиотек, выявления их влияния на общество, разработка критериев их эффективности, - темы, которые постоянно волнуют библиотечное сообщество. Работа по изучению оценки воздействия библиотек на общество ведется исследователями разных стран. Эти исследования интенсивно развиваются сейчас в США, Великобритании, Австралии, Канаде, Норвегии и других странах. В книге рассматривается опыт ИФЛА и ряда стран по оптимизации показателей эффективности работы и библиотечной статистики, показаны подходы и исследования, уже нашедшие отражение в практике и стандартах работы библиотек.

Рассматриваются новые подходы к оценке деятельности библиотек в разных странах, в том числе, новейшие идеи, подходы и методы, а также предложения исследователей на перспективу. Представлены методы и методики проведения исследований социальной роли библиотек, экономических выгод, получаемых от библиотек обществом и социальными группами, особенностей поведения аудиторий публичных и других типов библиотек. Приведены примеры исследований работы зарубежных публичных библиотек, в которых оценивалась их роль, ценность и эффективность с разных позиций.

Книга адресована широкому кругу специалистов в сфере библиотечного дела, прежде всего руководителям, исследователям, методистам, а также работникам общедоступных библиотек и будущим библиотекарям.

© В.П. Чудинова, 2011

© К.О. Чудинова, В.П. Чудинова, перевод с англ.

Оглавление

Введение	4
Глава I. Подходы к оценке эффективности работы библиотек	4
1.1. Подходы ИФЛА: стандарты и критерии эффективности деятельности библиотек	8
1.2. Проблемы, подходы, примеры разработки стандартов	15
Глава II. Воздействие библиотек на общество: подходы к оценке	25
2.1. Социальная и экономическая оценка влияния и деятельности библиотек	25
2.2. Элементы экономической теории, термины и проблемы измерений	29
Глава III. Измерение социальной и экономической ценности библиотек: зарубежный опыт	37
3.1. Норвегия	37
3.2. Австралия	38
3.3. Канада	41
Глава IV. Великобритания: примеры оценки эффективности работы библиотек	49
4.1. Изучение социального и экономического воздействия библиотек на общество	49
4.2. Исследование: «Экономическая ценность публичных библиотек в Соединенном Королевстве»	61
4.3. Изучение ценности Британской библиотеки	80
Глава V. Соединенные Штаты Америки: стратегии измерений воздействия библиотек	85
5.1. Исследования, поддерживаемые различными организациями	85
5.2. Посещение библиотек, музеев и Интернета в США (результаты национального исследования)	93
5.3. Доклад «На вес золота»: новые подходы к оценке библиотек	103
5.4. Доклад «На вес золота»: примеры, иллюстрирующие подходы и тенденции	123
5.5. Доклад «На вес золота»: резюме исследований	146
Выводы	199
Приложения	201

Введение

Новые проблемы глобального мира и «вызовы» общества знаний активизировали сферу исследований деятельности библиотек. Тема «видимой» и эффективной библиотеки – предмет постоянного обсуждения зарубежных специалистов в печати, на круглых столах и конференциях.

Выявление роли библиотеки в обществе, оценки ее значимости для населения особенно важно в ситуации сокращения финансирования учреждений социальной сферы. В связи с этим, наряду с традиционными методами, в зарубежном библиотековедении в последнее время развиваются новые подходы, шире используются методы, применяющиеся в экономических исследованиях. Эта работа особенно интенсивно ведется в США и Великобритании, на эту тему публикуются аналитические обзоры и результаты исследований в Австралии, Канаде, Норвегии и других странах. Особенно интенсивно развивается такое направление как оценка эффективности работы библиотеки, которая тесно связана, прежде всего, со статистическими исследованиями, а также пересмотром системы показателей деятельности библиотек¹.

В последнее время идет процесс создания библиотековедами и экономистами специальных инструментов для того, чтобы не только использовать новые методологические подходы, но и разработать специальные компьютерные программы для оценки библиотеками своей работы с точки зрения экономической эффективности, «выгоды», приносимой ими обществу.

В отечественном библиотековедении данное направление фундаментально изучалось, прежде всего, в работах Ю.А. Горшкова и П.С.

¹ См., например: Брофи П. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы / Питер Брофи ; пер. с англ. [и науч. ред. Я.Л. Шрайберга] — М. : Омега-Л, 2009. - 357 с.

Романова. Ю.А. Горшковым были изданы статьи и монография «Введение в политэкономия библиотечно-информационной деятельности»². В своих статьях и монографии автор изучил различные аспекты, связанные с экономическими аспектами оценки работы библиотек (в том числе, библиотек США, Великобритании, Норвегии и др.).

С точки зрения П.С. Романова, оценка эффективности и качества работы библиотечных учреждений стала объектом исследований зарубежных библиотековедов еще со времен М. Дьюи. Однако в последние годы эта тема приобрела особое звучание в связи с многочисленными усилиями, направленными на разработку действенных методик изучения и оценки работы государственных учреждений и некоммерческих организаций. В 2008 г. П.С. Романовым была издана монография, где были подробно рассмотрены подходы, использующиеся зарубежными учеными и библиотекарями - практиками для оценки эффективности работы различных типов библиотек³.

В ИФЛА давно и плодотворно действует секция по статистике и оценке деятельности библиотек. Р. Пол является членом этой секции, активно работающим и собирающим сведения о деятельности библиотек. Недавно был издан перевод книги Р. Пол и П. те Бокхорста «Измерение качества деятельности библиотек», в которой были собраны и представлены показатели, позволяющие многоаспектно оценить деятельность библиотек (прежде всего, с позиций библиотечной статистики)⁴.

Однако область исследований оценки библиотек сегодня значительно расширяется. Измерение именно ценности библиотеки – это сравнительно новое направление в зарубежном библиотековедении. Таким образом, проблема заключается, прежде всего, в необходимости изучения и анализа современных международных подходов к оценке роли и ценности

² Горшков, Ю. А. Введение в политэкономия библиотечно-информационной деятельности / Ю. А. Горшков / Москва : Пашков Дом. – 2004. – 223 с.; Горшков, Ю. А. Как измерить реальную цену библиотечной деятельности? // Независимый библиотечный адвокат. – 2008. – № 4. – С. 26–31.

³ Романов, П. С. Эффективность работы зарубежных библиотек: методы расчета и оценка : монография / П. С. Романов / под общ. ред. В. Г. Позднякова. – М. : ЦНСХБ Россельхозакадемии, 2008. – 262 с.

⁴ Пол, Р. Измерение качества деятельности библиотек /Розвита Пол, Питер те Бокхорст ; пер. с англ. [и науч. ред. Г.А. Кисловской]; Российская гос. б-ка ; - М. : Пашков дом, 2008. – 316 с.

библиотеки как социального института, выявления показателей, которые могут использоваться для оценки ценности и эффективности работы разных типов библиотек.

В нашей стране это направление развивается, прежде всего, в сторону изучения роли общедоступной (публичной) библиотеки в обществе, тенденций и перспектив ее развития в будущем в качестве социального института. Преобладающая часть работ отечественных специалистов в этом направлении носит теоретический характер, и оцениваются, чаще всего, какие-то отдельные аспекты социальной роли библиотеки (например, в качестве центра продвижения и организации чтения населения, центра предоставления социально-значимой информации и проч.). В России эмпирических исследований роли библиотек в обществе проводится, в сравнении со странами Запада, крайне мало.

С нашей точки зрения, целесообразно провести анализ данного направления и ввести в научный оборот ряд подходов и методик исследований, проведенных в разных странах. Прежде всего, это касается тех работ, особенностью которых является «перевод» теоретических концепций на язык показателей и эмпирических индикаторов. Эти индикаторы дают возможность оценить многостороннее воздействие библиотеки на общество. Необходимо отметить, что во многих зарубежных исследованиях зачастую тесно связаны социальная и экономическая оценки влияния библиотеки на общество, и часто в одном исследовании одновременно используются соответствующие показатели и входящие в них индикаторы.

В связи с тем, что большая часть этих работ не известна, в книге проведен анализ, показаны подходы, методы и методики, а также некоторые результаты ряда исследований, проведенных в США, Канаде, Великобритании и Австралии.

В работе рассмотрен ряд основных понятий, позволяющих измерить и оценить деятельность библиотек в обществе. Показано, как развивается теоретическое «проблемное поле», в каком направлении движется область оценки деятельности библиотек.

Одно из развитых сегодня традиционных направлений исследований – совершенствование статистических исследований деятельности библиотек. Вопросы библиотечной статистики тесно связаны с измерением оценки

деятельности и результатов работы библиотеки, разработкой метрических и процессуальных критериев измерения ценности и влияния библиотек. Они очень важны, и в связи с этим им уделяется большое внимание в разных странах мира. Развиваются новые статистические подходы, вводятся новые показатели. Например, это - международная «Программа сравнения библиотек», позволяющая оценить работу библиотек по различным параметрам. Однако, поскольку изменения в этой области постоянно отслеживаются и обсуждаются библиотечным сообществом, акцент в данной работе сделан на других, менее изученных, вопросах.

Казалось бы, что изучение оценки деятельности библиотеки сегодня уже сравнительно развитая область. Однако именно она претерпевает в последние два десятилетия наиболее существенные изменения. Можно сказать, что движение в ее развитии перемещается от статистических показателей работы и оценки ее эффективности к оценке результатов влияния и деятельности библиотеки на общество и группы населения, от простых цифровых показателей - к более сложным, но, вместе с тем, более точным и адекватным.

В этой связи структура книги отражает, в определенной степени, динамику развития области: вначале показаны подходы и исследования, уже нашедшие отражение в практике и стандартах работы библиотек, далее проанализированы работы обзорного характера, посвященные сравнительно новым подходам в оценке деятельности библиотек в разных странах, в последней части представлены новейшие подходы и методы, которые активно обсуждаются зарубежными исследователями как наиболее перспективные.

Акценты в работе были сделаны на следующих аспектах: - анализе методологических подходов, особенно самых новых, практически не известных в нашей стране; - конкретных примерах наиболее значимых исследований; - методиках, которые можно использовать в практике работы отечественных специалистов.

Помимо печатных источников были изучены сайты ряда научно-исследовательских, общественных, коммерческих организаций, занимающихся сбором информации и проведением исследований в области библиотековедения и информационных наук в США, Канаде, Австралии. В работе представлена лишь часть этого обширного материала, который

представляет большой интерес для российских специалистов. Отметим, что значительная часть этих работ опубликована и представлена в открытом доступе.

Акцент в работе был сделан на изучении проблемы оценки деятельности, влияния и эффективности работы публичной библиотеки. Вместе с тем, в ней содержатся подходы и сведения об аналогичных исследованиях деятельности других типов библиотек. В данной области в последнее десятилетие чрезвычайно активно работают специалисты учебных и научных библиотек. С проблематикой этих работ относительно оценки деятельности различных типов библиотек можно познакомиться с помощью обширной библиографии, собранной Р. Пол в рамках работы секции по статистике и оценке ИФЛА (которая выборочно представлена в Приложении 2).

В процессе изучения материала было обращено внимание не только на методологический, но и на прикладной аспект проблемы. В связи с тем, что методология и инструментарий может представлять интерес для отечественных специалистов, специально были переведены резюме и методики и основные результаты ряда различных зарубежных исследований.

Сегодня можно с уверенностью сказать, что многие подходы и методики зарубежных исследователей в данной области можно применить в теории и практике работы отечественных библиотек, а также использовать для более эффективного управления библиотечным делом.

Надеемся, что актуальные и перспективные подходы, представленные в книге, позволят использовать эти сведения во благо российских библиотек и дадут специалистам возможность получить новые аргументы ценности библиотек для общества.

Глава I.

Подходы к оценке эффективности работы библиотек

1.1. Подходы ИФЛА: стандарты и критерии эффективности деятельности библиотек.

Как показать роль и ценность библиотеки, ее полезность и нужность для общества?

Над этими вопросами уже давно размышляют библиотекари разных стран. В последние два десятилетия, когда коренным образом меняется информационная среда, эта проблема особенно волнует библиотечное сообщество.

Условно можно обозначить несколько подходов к решению проблемы оценки деятельности библиотеки с позиций разных областей знания: это - статистические; экономические; социальные; маркетинговые подходы. В течение длительного периода времени оценка деятельности библиотеки опиралась преимущественно на статистические данные и экономические подходы (сведения, прежде всего необходимые для 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. Постепенно, с развитием экономических и социальных наук, в библиотековедение вводятся все новые и новые методологические подходы. Сегодня в экономических и социальных науках широко применяются математические методы, моделирование и др. В последнее десятилетие, в сферу библиотечных и информационных наук входят новые методологии, методы и методики из смежных областей знания.

Библиотека рассматривается как организация, задачей которой является предоставление пользователям качественных услуг. *Качество оценивается путем определения уровня соответствия услуг их задачам.* 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 и ученые полагают, что *при принятии управленческих решений неосторожно 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 же является сочетание количественных и качественных подходов и методов.

В международной практике работы библиотек все шире используются различные стандарты. Как правило, эти документы носят рекомендательный характер и отражают лучший опыт в данной сфере. Широко известны и используются библиотекарями разных стран документы, подготовленные ИФЛА и ЮНЕСКО для разных типов библиотек.

Руководство ИФЛА (Международной федерации библиотечных ассоциаций и организаций)⁵ рекомендует целый набор средств управления, которые можно использовать в публичной библиотеке. Их актуальность зависит от ряда факторов, например, от культурной среды, размеров и характера библиотеки, стиля руководства, опыта и имеющихся ресурсов. В комплекс средств - показателей, имеющих важное значение для публичных библиотек, входят такие как: анализ потребностей общины; контроль и оценка работы библиотеки; определение ее эффективности.

В процессе определения потребностей общины библиотека осуществляет сбор подробных сведений о ней, о потребностях населения в получении информации и библиотечном обслуживании. Планирование и разработка политики основываются на результатах этого процесса, благодаря чему можно обеспечить соответствие между предоставляемыми услугами и потребностями в них.

Для установления того, какая информация необходима для анализа потребностей населения в каждой конкретной ситуации, иногда проводятся дополнительные исследования. Важную роль играет подготовка характеристики общины, которая дает менеджеру библиотеки и руководящему органу возможность планировать развитие библиотечных услуг и их популяризацию в зависимости от потребностей жителей.

Как правило, собираемые сведения включают:

- социально-демографическую информацию, например, о возрастной структуре населения с разбивкой по полу, этническому составу, уровню образования;
- сведения об учреждениях, имеющихся в общине;
- информацию о деловой и коммерческой деятельности в общине;
- информацию о территории, охватываемой библиотечным обслуживанием;
- сведения о наличии общественного транспорта;

⁵ Руководство ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек. – М. : Либерия, 2001.- С. 76-80; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.ifla.ru/ofdocs/ifla/ifla03.pdf> ; http://www.mcbs.ru/documents_page_3.htm

- сведения об информационных услугах, предоставляемых другими учреждениями общины.

Такой анализ должен дополняться регулярными исследованиями пользователей для того, чтобы понять, какие библиотечные и информационные услуги им нужны, на каком уровне, и что они думают о тех услугах, которые они получают. Проведение исследований требует наличия у специалистов специальных умений и навыков, и, если позволяют средства, они должны проводиться исследовательскими организациями, что позволяет получить более объективную картину.

Руководящий состав должен постоянно контролировать работу библиотечных служб и следить за тем, чтобы стратегии и результаты деятельности обеспечивали достижение поставленных целей. Необходим регулярный сбор статистических данных с целью выявления соответствующих тенденций. Важными средствами контроля за успешным характером работы библиотеки служат исследования потребностей общины и удовлетворенности пользователей, а также показатели эффективности. Необходима разработка методики измерения качества предоставляемых услуг и их воздействия на общину.

Все программы и службы должны быть объектом регулярной оценки, с тем чтобы можно было с уверенностью говорить о том, что они: обеспечивают достижение поставленных целей и задач; предоставляются на своевременной и регулярной основе; удовлетворяют потребности общины; в состоянии способствовать меняющимся потребностям; нуждаются в усовершенствовании, переориентации или новом подходе; обеспечиваются необходимыми ресурсами; эффективны с точки зрения затрат.

Надежные показатели эффективности служат необходимым средством оценки и повышения эффективности, действенности и качества услуг. Сбор статистических данных, относящихся к ресурсам, сотрудникам, службам, выдаче книг, мероприятиям и т. д., обеспечивает информацию для планирования, отчетности и помогает принимать обоснованные решения в области управления.

Основные показатели эффективности могут быть использованы для оценки и мониторинга хода выполнения задач, поставленных перед библиотекой. Среди них:

Показатели, связанные с пользователями:

- число книговыдач на душу населения;
- общее число посещений библиотеки на душу населения;
- доля граждан, записанных в библиотеку по сравнению с населением общины (процент охвата);

- число выдач на единицу фонда, то есть оборот ресурсов (обращаемость);
- число выданных справок на душу населения;
- число книговыдач за час работы;
- число обращений к электронным службам и другим материалам в каком-либо формате, помимо печатного.

Показатели, связанные с ресурсами:

- общие размеры фонда на душу населения (книгообеспеченность);
- число компьютерных терминалов / персональных компьютеров на душу населения;
- число компьютеров для удаленного доступа пользователей на душу населения.

Показатели, связанные с людскими ресурсами:

- соотношение числа сотрудников на полной ставке и численности населения;
- соотношение числа сотрудников-специалистов и численности населения;
- соотношение числа сотрудников на полной ставке и числа пользователей.

Показатели, связанные с качеством:

- исследования, показывающие, насколько пользователи удовлетворены библиотечными услугами;
- удовлетворение запросов о предоставлении информации.

Показатели, связанные с расходами:

- стандартные расходы на функционирование, услуги и мероприятия;
- расходы на оплату труда персонала, соотнесенные с видами работы (функциями), например, обработка книг;
- общие расходы на душу населения, на читателя, на посещение, на услугу и т. д.

Сравнительные показатели:

- статистические данные в сравнении с другими сопоставимыми библиотеками в общине, стране и за рубежом.

Помимо сбора и анализа статистических данных, касающихся затрат и результатов в области предоставления услуг, проводится определение потребностей тех, кто не является пользователями библиотеки, путем проведения рыночных исследований, включая использование целевых групп и обследований общины.

Разработан ряд показателей, позволяющих измерить затраты на библиотеки, то есть ресурсы, затраченные на предоставление комплекса услуг или отдельных услуг, а также измерить «выпуск», то есть *результаты осуществляемой деятельности*. Например, создание службы, отвечающей на запросы пользователей, требует затрат на персонал, материалы, оборудование и площади. «Выпуск» измеряется числом поступивших запросов, удовлетворенных запросов, уровнем использования ресурсов, а также обращением к другим услугам, например, бронированию. Полученные данные могут сопоставляться на ежегодной основе для отслеживания того, насколько повышается качество обслуживания.

В Руководстве ИФЛА приводятся следующие примеры. Так, национальное библиотечное управление Дании предоставляет публичным библиотекам страны базу данных, компьютерные программы и справочное руководство по определению эффективности работы. Это дает возможность всем публичным библиотекам Дании осуществлять сбор информации на основе единого подхода, что служит им прекрасным средством для сопоставления с другими библиотеками, а также позволяет сравнивать статистические данные с результатами более крупных исследований.

Еще один способ получить представление об эффективности работы библиотеки заключается в том, чтобы *сравнить ее основные показатели затрат и «выпуска» с показателями других публичных библиотек* аналогичного размера со схожими характеристиками. Такой метод носит название *сопоставительного* и используется в качестве дополнения к внутренним процедурам определения качества.

Сегодня существуют информационные технологии, которые упрощают задачу определения качества и позволяют разрабатывать и использовать в работе сложные модели деятельности библиотеки. Оценка результатов деятельности должна проводиться на плановой основе, последовательно осуществляться на протяжении определенного времени.

Более подробная информация относительно показателей эффективности работы библиотеки содержится в документе «ISO 11620: 1998 Information and Documentation. Library Performance Indicators». Р. Пол и П. те Бокхорстом разработано Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и др. библиотек⁶. Позже вышло другое руководство этих авторов, в котором были предложены подходы и

⁶ Пол, Р. Измерение качества работы: международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек [пер. с англ.]/Розвита Пол, Петер те Бокхорст. – М.: Логос, 2001. – 152 с.

показатели измерения качества деятельности публичных и других библиотек⁷.

В России на основе документов ИФЛА сегодня также разработан ряд документов для публичных библиотек, которые позволяют оценивать эффективность и качество их работы. Разработан «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки». Для его внедрения в практику работы библиотек в 2008 г. создан пакет методических материалов в помощь внедрению - «Оценка эффективности и качества работы публичной библиотеки». Предлагаются показатели: социальной, экономической, а также производственной эффективности деятельности библиотеки. Для адекватной оценки качества деятельности библиотеки предлагается такой механизм управления как *маркетинговый аудит* (внешний и внутриорганизационный).

Измерение эффективности и качества работы библиотеки проводится на основе сбора статистических и других данных, описывающих работу библиотеки, приводится примерный список показателей эффективности работы библиотеки⁸. Внутренний аудит проводится с целью выявления возможностей и оценки ресурсной обеспеченности библиотеки; существующих внутри библиотеки ограничений и препятствий, потенциальных угроз для развития, а также с целью принятия мер по совершенствованию деятельности, включая корректировку нормативов (стандартов), документации, программ обучения и др.

В процессе аудита собирается и структурируется информация, доступная из таких источников как статистический учет, опросы, анкетирование и др. Аудит затрагивает комплекс взаимосвязанных направлений и групп факторов (технологических, экономических управленческих и др.). В качестве инструментария используется система показателей, которые в совокупности обеспечивают более полное представление о месте и роли библиотеки, соответствии ее деятельности общественным потребностям, социокультурной эффективности⁹.

⁷ Пол, Р. Измерение качества деятельности библиотек /Розвита Пол, Питер те Бокхорст ; пер. с англ. [и науч. ред. Г.А. Кисловской]; Российская гос. б-ка ; - М. : Пашков дом, 2008. – 316 с.

⁸ Оценка эффективности и качества работы публичной библиотеки: Пакет методических материалов в помощь внедрению «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки». - Российская библиотечная ассоциация, Секция публичных библиотек. - 2008. – 21 с.

⁹ Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки. Новая редакция. 2008 г. <http://www.rba.ru/or/od/index.html> ; Оценка эффективности и качества работы публичной библиотеки: Пакет методических материалов в помощь внедрению «Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки». - Российская библиотечная ассоциация, Секция публичных библиотек. - 2008.

1.2. Проблемы, подходы, примеры разработки стандартов

Повышение эффективности и качества библиотечного обслуживания населения сегодня тесно связаны с развитием стандартов. Приведем ряд примеров, характеризующих ситуацию в разных странах.

Германия (Федеративная Республика Германия)

Эта страна известна своими подходами по улучшению качества работы библиотек. Так, например, библиотеки различных ведомств работают над выработкой нормативов, обязательных для всей Германии (Ю. Зефельдт)¹⁰. Главная цель всех усилий по введению стандартов – дать библиотекам возможность определить их индивидуальный уровень качества и активно информировать об этом читателей и финансирующие организации. Кроме того, стандарты призваны защитить библиотеки от несвойственных библиотечной отрасли критериев оценки работы. К главным аспектам стандартов относятся:

- формально-правовые вопросы;
- концепция (цели, целевые группы, выбор информационных носителей, доля обновления фонда);
- организация и техника (классификация, часы работы, помещения, техническое оснащение, условия пользования);
- персонал (обеспеченность персоналом - штатным и внештатным, квалификация сотрудников, продолжение профессионального образования, доля трудового участия).

Сегодня в контексте с библиотечными стандартами понятие «управление качеством» в библиотеках Германии становится все более значимым. Чтобы обеспечить постоянный контроль и улучшение качества услуг, а также прозрачность административной деятельности, руководства многих вузов вводят систему управления качеством работы библиотеки на основе норм DIN EN “ISO 9001: 2000”. В справочнике по управлению качеством четко прописаны рабочие процессы, обязательные при производстве основных услуг (описание этапов работы, исполнители, дополнительно вводимые подсобные средства). Эти рабочие процессы подлежат постоянному внутреннему и внешнему контролю (анализ опросов

– 21 с. http://www.rba.ru/programm/mod_stand.html ;
<http://www.mgounb.ru/?folder=5&content=285> (Подробнее см. Приложение 2).

¹⁰ Опыт ФРГ и Италии представлен на основе публикации: Зефельдт, Ю. Управление качеством. Стандарты и критерии оценки в немецких библиотеках. – Режим доступа: <http://www.library.novouralsk.ru/lib-rba-konference-02.html>

пользователей и их жалоб, измерение показателей работы) и совершенствуются в соответствии с современными требованиями.

Библиотекари Германии считают, что высшая цель управления качеством должна состоять в том, чтобы достичь во всех библиотеках страны сопоставимого уровня качества библиотечных услуг и быстрого, эффективного предоставления информации. Стандарты качества должны в любом случае учитывать различие задач соответствующих типов библиотек. Результат, который всегда должен достигаться: оптимальное удовлетворение запросов пользователя. «Повышение качества» означает: поддерживать определенный уровень услуг, регулярно его контролировать и корректировать в соответствии с меняющимися требованиями.

Для обеспечения качества необходим следующий подход:

1. Установление профиля задач и комплекса требований и согласование их между библиотекой и финансирующей организацией (в том числе: четко определить перечень услуг; сформулировать однозначные принципы в отношении ресурсов; сформулировать принципы в отношении организации, руководства и персонала; спланировать формы сотрудничества и партнерства).

2. Идентификация конкретной библиотеки по единым характерным и узнаваемым признакам.

3. Описание стандартов и гарантированных услуг, т.е. изложение минимальных требований к работе библиотеки, выдвигаемых извне и изнутри и подлежащих контролю.

Стандарты должны быть измеримыми, т.е. должны быть найдены качественные и количественные индикаторы/показатели, например: количество, время, затраты. Необходимо постоянно, хотя бы раз в год корректировать стандарты и определять порядок рабочих процессов и их периодичность. Стандарты должны подвергаться контролю с помощью «аудитов» (проверок с целью поиска и устранения недостатков), который требует специальной процедуры с использованием системы баллов и должен проводиться подготовленными, квалифицированными специалистами. По окончании процедуры проверки (сертификации), если набирается предписанное нормами минимальное количество баллов, выдается «сертификат».

Ниже приведены примерные вопросы, на которые должны дать ответ библиотечные стандарты:

- Достаточен ли фонд библиотеки?
- Эффективно ли используются материалы библиотеки?
- Достаточно укомплектован штат сотрудников и ли хорошо они подготовлены, чтобы предоставлять библиотечные услуги высокого уровня?

- Облегчают ли пользование библиотекой предоставляемые ею услуги?
- Соответствует ли библиотечное здание предоставляемым услугам?
- Достаточны ли финансовые ресурсы библиотеки для того, чтобы обеспечить все виды ее деятельности?
- Соответствуют ли должному уровню организация и менеджмент библиотеки?
- Имеются ли оптимальные формы сотрудничества с другими библиотеками?

В 1999 г. был создан проект «ВІХ» - «Библиотечный индекс», целью которого была попытка выработать сопоставимые стандарты и критерии оценки. С 2005 г. около 200 публичных и 65 научных библиотек на добровольной основе принимают участие в этом проекте и подвергаются сравнительной проверке деятельности, в ходе которой сравниваются различные производственные показатели, такие, как «выполнение основных задач», «ориентация на клиента», «экономичность», «ориентация на библиотечных сотрудников». Лучшие и худшие результаты документируются и публикуются в виде рейтингов. Так устанавливается, какая библиотека показала лучшие или худшие результаты.

В разделе «Выполнение основных задач» отображается степень оснащенности библиотек: какие ресурсы (фонд, персонал, библиотечное здание и т.д.) предоставляются общиной.

В разделе «Ориентация на клиента» речь идет о соотношении спроса и предложения, то есть, отвечают ли пожеланиям читателей качество и объем фонда, а также другие услуги (часы работы, справочная служба и т.д.). Критериями в данном случае являются количество посещений или обращаемость информационных единиц (отношение количества выданных информационных единиц к общему объему фонда).

В разделе «Экономичность» совмещены выполнение задач и ориентация на пользователя: сравниваются затраты и конечные результаты. Показателями могут быть: отношение бюджета на приобретение информационных средств к количеству выданных информационных единиц или же количество посещений за 1 час работы библиотеки.

В графе «Ориентация на библиотечных сотрудников» на передний план выступает коллектив библиотеки. Достаточным ли количеством сотрудников располагает библиотека для выполнения своих задач? Показателем здесь является, например, доля сотрудников, повышающих свою квалификацию.

В 2006 г. впервые в Германии в округе Дюссельдорф земли Северный Рейн-Вестфалия шесть публичных библиотек, объединившиеся в сеть, прошли сертификацию согласно нормативам ISO 9001 - 2000. Это означает, что они ввели единую систему управления качеством и прошли проверку официально признанного ведомства по контролю Рейнской области. Эта сертификация накладывает на библиотеки долгосрочные обязательства, так как теперь каждый год будет проводиться проверка, насколько хорошо они обслуживают своих пользователей.

Чтобы отыскать возможные источники ошибок, были запущены механизмы контроля и введены элементы профессионального менеджмента по выявлению мнения пользователей: путем анкетирования библиотеки хотят собрать как можно больше предложений и отзывов читателей, чтобы в дальнейшем улучшить обслуживание. Выдача сертификата ISO Объединением технического надзора свидетельствует о том, что управление качеством в этих библиотеках соответствует требованиям Норматива ISO 9001.

Италия

В автономной провинции Южный Тироль в 2004 г. была разработана библиотечная концепция, которая считается наиболее прогрессивной в Центральной Европе, в области стандартов и обеспечения качества работы публичных библиотек (согласно данным Ю. Зефельда). Суть концепции:

1. Широкомасштабное обеспечение качества в рамках объединения библиотек региона или целой страны ведет к позитивным сдвигам в развитии библиотечной системы.

2. Обеспечение качества означает применение открытых, гласных процедур, которые предварительно согласованы с библиотечным руководством и финансирующими организациями.

3. Профессионализм не связан напрямую со штатной формой библиотечной работы; хорошо обученные внештатные сотрудники, работающие по совместительству или на общественных началах, также выполняют нормы, если при этом дифференцировать функции и степени сложности.

4. Для обеспечения качества в масштабе библиотек, к примеру, целого региона, необходимо централизованное управление с продуманной организацией и налаженными контактами (отбор и обучение аудиторов и др.).

5. Обеспечение качества не должно быть дорогостоящим: если есть согласие и солидарность партнеров, то можно обойтись внутренней проверкой без привлечения аудиторов со стороны.

6. Обеспечение качества в системе множества библиотек предполагает обзор всей системы, при этом каждая библиотека воспринимается как важная часть целого.

7. Обеспечение качества - это работа по политическому лоббированию: своевременное привлечение политических сил является залогом практического внедрения. Люди, принимающие решения, воспринимают политику как инструмент управления, помогающий обеспечить существование и укрепить положение библиотек.

8. Обеспечение качества, проведение аудитов и сертификаций должны быть связаны с государственными программами федеральных земель по поддержке библиотек.

Публичные библиотеки, находящиеся в финансировании городов и общин, в настоящее время стараются добровольно придерживаться стандартов качества в области библиотечного менеджмента, опираясь на нормативы. Вооруженные критериями оценки, библиотеки сами могут оценить свою работу, обнаружить критические участки и начать проводить меры по улучшению¹¹.

Великобритания

Введение в государственные «библиотечные» стандарты для публичных библиотек показателей, способствующих улучшению эффективности работы публичных библиотек и качества обслуживания населения в Великобритании, безусловно, заслуживает пристального внимания. Здесь разработка стандартов стала заботой государства¹².

«Best Value» (максимальная эффективность) – концепция модернизации местного управления, которая включает новые принципы деятельности местных органов власти, ответственных за предоставление качественных услуг населению. Она была одобрена правительством Великобритании в 1997 г.

Эта концепция требует более рационального расходования бюджетных средств, основанного на использовании специальной методики для расчета эффективности затрат. Правительство проводит курс по модернизации всего государственного сектора, включая публичные библиотеки.

В 2000 г. исполнилось 150 лет со времени принятия Закона о публичных библиотеках. Отмечается, что им принадлежит важное место в

¹¹ Зефельдт, Ю. Управление качеством. Стандарты и критерии оценки в немецких библиотеках. – Режим доступа: <http://www.library.novouralsk.ru/lib-rba-konference-02.html>

¹² См.: Стандарты для публичных библиотек в Англии // Библиотеки за рубежом 2004: Сборник / Редкол.: Н. Ю. Золотова, С. В. Пушкова, Л. М. Степачев. – М.: Рудомино, 2004. – С.63-78. Перевод А.Л. Однопозовой.

государственном секторе страны. Библиотеки предоставляют условия для самостоятельного обучения людям всех возрастов и облегчают доступ социально незащищенным слоям населения к жизненно важной для них информации и к сети виртуальных ресурсов, отражающих работу муниципальных служб и местную общественную жизнь. Они служат проводниками в мир местной культуры и искусства, возглавляют движение за более широкое использование информационно-коммуникационных технологий во всех секторах общества.

Но препятствием для выполнения этой обязанности является отсутствие четкого, общепринятого определения того, в чем на практике заключается «полное и эффективное» библиотечное обслуживание. С 1998 г. в стране были введены годовые библиотечные планы. Однако планирование не обеспечило возможности осуществлять непосредственный контроль за эффективностью работы библиотек. Библиотечные стандарты дополняют годовые библиотечные планы и обеспечивают связь между планированием и результатами работы библиотек. В стандартах нашли более полное отражение показатели результативности обслуживания и требования концепции «Best Value». Библиотечные стандарты в сочетании с принципами «Best Value» стали эффективным средством, которое помогает библиотечным управлениям улучшить показатели работы библиотек.

В Великобритании публичные библиотеки пользуются популярностью и продолжают играть важную роль в поддержании социальной справедливости и развитии демократического общества. Около 60 % всего населения являются пользователями публичных библиотек, среди детей и пожилых людей их число составляет 70%; ежегодно в публичных библиотеках взрослым и детям выдается на дом 420 млн. книг и других документов, включая компакт-диски и видеокассеты.

Публичная библиотека стала многофункциональной, различные направления ее деятельности охватывают такие области, как информирование и непрерывное образование, досуг и отдых, культура и научные исследования. Новые информационно-коммуникационные технологии не ставят под угрозу существование публичных библиотек, но дают им возможность более эффективно обслуживать пользователей и предоставлять им более ценные услуги.

Благодаря своей значимости публичные библиотеки находятся в фокусе политики Министерства культуры, средств массовой информации и спорта и государственной политики в целом:

- они участвуют в образовательном процессе, оказывая существенную помощь школьникам, студентам и всем занимающимся непрерывным образованием;

- открывают всем доступ к мировой сокровищнице знаний и информации;
- содействуют стиранию социального неравенства, помогая устранить разрыв между теми, кто может платить за доступ к информации, и теми, кто не в состоянии этого сделать, и облегчая доступ к информации для социально незащищенных групп населения;
- являются важным источником информации об основных принципах осуществления модернизации государственного сектора и предоставлении общедоступных услуг;
- предоставляют информацию и возможности для обучения, которые являются основой творчества, экономических преобразований, возрождения городов и развития сельских районов.

Важной остается традиционная роль библиотек в повышении грамотности, пропаганде чтения и в развитии личности и общества в целом.

Деятельность публичных библиотек регулируется двумя законами: Законом о публичных библиотеках и музеях 1964 г. и положениями о предоставлении максимально эффективных услуг населению (Best Value) в Законе о местном самоуправлении 1999 г., в соответствии с которыми они обязаны предоставлять «полное и эффективное библиотечное обслуживание всем желающим им воспользоваться».

В обязанности местных органов власти по предоставлению населению максимально эффективных услуг (Best Value), в соответствии с Законом о местном самоуправлении 1999 г., входит «создание условий для обеспечения непрерывного улучшения исполнения органом местного самоуправления своих функций в плане сочетания экономичности, эффективности и производительности».

Практика предоставления населению максимально эффективных услуг (Best Value) внедряется с помощью системы независимых аудиторских проверок и инспекций, которые рассматривают работу местных органов власти в соответствии с количественными и качественными показателями, оценивающими совокупность управленческих решений и способность местной администрации обеспечивать обслуживание на уровне 25% лучших органов самоуправления.

В этих целях правительство считает необходимым предоставить определенную систему стандартов, которая будет служить одновременно стимулом и гарантией эффективного стратегического развития каждой библиотечной службы.

Стандарты охватывают основные сферы библиотечного обслуживания и сгруппированы в соответствии с задачами на всех уровнях деятельности. Они регламентируют организацию обслуживания на уровне библиотечного

управления, а не отдельно взятой библиотеки. Поскольку обслуживание публичными библиотеками - это сложная, комплексная деятельность, Министерство учитывает целый ряд стандартов, в частности, выполнение управлением внутренних плановых показателей по обслуживанию детей, социально незащищенных слоев населения, этнических меньшинств и людей с ограниченными возможностями, а также адекватность поставленных целей.

Задачи, решаемые данными стандартами:

- обеспечение такого размещения библиотек, которое гарантировало бы пользователям удобный и беспрепятственный доступ;
- обеспечение удобного для пользователей расписания работы библиотек;
- предоставление пользователям электронного доступа;
- обеспечение удовлетворительной работы абонента, в том числе услуг по постановке читателей «на очередь» и уведомлению их о том, что книги, которые они запрашивали, появились в наличии;
- пропаганда использования библиотечных услуг;
- обеспечение для пользователей широкого выбора книг и других материалов;
- обеспечение квалифицированными сотрудниками требуемых уровней.

Население в зоне обслуживания любого библиотечного управления не однородно, но состоит из многочисленных больших и малых групп, объединенных общими интересами. Для «обеспечения полного и эффективного библиотечного обслуживания всех, кто желает им воспользоваться», необходимо провести анализ социально-демографических характеристик общины, изучить рынок библиотечных услуг, выявить различные сегменты рынка, а затем адаптировать или развивать существующие услуги таким образом, чтобы лучше удовлетворять потребности различных сегментов.

Публичные библиотеки играют важную роль, помогая в борьбе с социальным неравенством в той местности, жителей которой они обслуживают. Большая часть конкретных задач, определенных стандартами, также может рассматриваться в связи с задачами по борьбе с социальным неравенством, изложенными в документе «Библиотеки для всех». Анализируя работу библиотек, особенно в том, что касается обеспечения удобного и беспрепятственного доступа, расписания работы, электронного доступа, пропаганды использования библиотек, пользовательской удовлетворенности и предоставления достаточного выбора книг и других материалов, органы управления библиотеками должны учитывать потребности социально незащищенного населения. Социальный статус и

материальное положение социально незащищенных людей различны в разных районах обслуживания, и соответственно различаются их информационные потребности. Применение изложенной выше методики поможет определить их потребности в библиотечном обслуживании.

Плановые показатели по обслуживанию следующих групп населения, проживающих в данной зоне обслуживания (детей, социально незащищенных людей, общины этнических меньшинств, людей с ограниченными возможностями).

В качестве иллюстрации приведем некоторые задачи и соответствующие им специальные стандарты, особенно наглядно свидетельствующих о новаторских подходах и введении ряда параметров, улучшающих эффективность и качество обслуживания.

Задача: Библиотечные управления должны обеспечить удобный и беспрепятственный доступ пользователей в библиотеки (стандарты 1 и 2).

Задача: Библиотечные управления должны обеспечить соответствующую продолжительность работы библиотек для пользователей (стандарты 3 и 4).

Задача: Библиотечные управления должны предоставить пользователям библиотек электронный доступ (стандарты 5, 6 и 10). Согласно новым нормативам, в 2003 г. все стационарные пункты обслуживания начали предоставлять пользователям доступ к Интернету.

Задача: Библиотечные управления должны стимулировать использование услуг, предоставляемых публичными библиотеками (Стандарты 10, 11).

Стандарт 10. Число обращений к библиотечному Интернет-сайту в расчете на тысячу человек населения.

Задача: Библиотечные управления должны гарантировать уровень обслуживания, который обеспечивал бы удовлетворенность пользователей (Стандарты 12 - 15).

Стандарт 12. Количество (в процентах) пользователей библиотек, сообщивших об успешном получении необходимой книги.

Стандарт 13. Количество пользователей библиотек, сообщивших об успешном получении информации в результате поиска или запроса. (Подсчитывается с использованием стандартизованных анкет пользователей публичных библиотек).

Стандарт 14. Количество пользователей библиотек (в процентах), характеризующих профессиональные знания сотрудников библиотеки как «хорошие» или «очень хорошие». (Подсчитывается с использованием стандартизованных анкет для пользователей публичных библиотек).

Стандарт 15. Количество пользователей, характеризующих готовность сотрудников библиотеки помочь как «высокую» или «очень высокую». (Подсчитывается с использованием стандартизованных анкет пользователей публичных библиотек).

Эти и другие стандарты свидетельствуют о том, что сегодня развивается тенденция комплексной оценки результата работы публичной библиотеки с помощью параметров, способствующих улучшению эффективности и качества работы библиотек по обслуживанию населения.

Глава II.

Воздействие библиотек на общество: подходы к оценке

2.1. Социальная и экономическая оценка влияния и деятельности библиотек

Оценка деятельности библиотеки населением зависит от того, насколько эффективно библиотека выполняет свою социальную роль. Эта оценка тесно связана с такими понятиями как ценность библиотеки для общества (и населения общины). То есть, библиотеки считаются ценными, если они работают качественно и эффективно, могут удовлетворять различные культурные, социальные, информационные и другие потребности, тем самым, приносят пользу отдельному гражданину, местному сообществу и обществу в целом.

В 1990-е гг. в зарубежном библиотековедении были развиты подходы по оценке деятельности библиотеки с позиций оценки ее влияния на общество. В англоязычной литературе сегодня используется термин «*impact*» - влияние, воздействие. Эти подходы рассматриваются норвежским исследователем Aabo¹³. Она считает, что оценка основных воздействий библиотеки должна быть в центре внимания как для определения ценности и оценки библиотеки целом, так и для оценки эффективности ее работы по ведущим направлениям.

Brophy полагает, что «воздействие может быть определено по-разному, но в контексте услуг библиотеки о нем можно думать как о любом *эффекте* – *влиянии* обслуживания на человека или группу. Воздействие может быть позитивным или негативным, влиять на изменение личности или поведение человека, быть коротким или долгосрочным, серьезным или минимальным»¹⁴. Так, обслуживание может привести к различным уровням воздействия на пользователя: либо негативного (например, возникновения чувства скуки), либо нейтрального

¹³ Ниже мы ссылаемся на работы, описанные в ее обзоре. См.: Aabo, S. The role and value of public libraries in the age of digital technologies. // Journal of Librarianship and Information Science. 2005. 37(4). P. 205-211; а также другие ее работы: Aabo, S. (2005) The Value of Public Libraries: A Methodological Discussion and Empirical Study Applying the Contingent Valuation Method. Oslo: University of Oslo. 2005. 34 (1): 5-15; Aabo, S. and Audunson, R. (2002) «Rational Choice and Valuation of Public Libraries: Can Economic Models for Evaluating Non-market Goods be Applied to Public Libraries?» // Journal of Librarianship and Information Science 34 (1): 5-15.

¹⁴ Brophy, P. The Evaluation of Public Library Online Services: Measuring Impact (People's Network workshop series; issue papers no.1). 2002. - URL (consulted April 2005): <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/impact/impact-issue-paper.pdf> ; Eve, J. and Brophy, P. The Value and Impact of End-user IT Services in Public Libraries. 2001 Manchester: Centre for Research in Library & Information Management (CERLIM).

(к отсутствию воздействия вообще), либо к положительному воздействию с возрастающим значением (лучшее понимание вопроса, улучшение знания, изменение мировоззрения), и, в конечном счете, к изменению поведения читателя.

В зарубежном библиотековедении были определены пять главных областей – сфер, на которые публичные библиотеки оказывают влияние: образование, социальная политика, информация, «культурное обогащение» и экономическое развитие.

Debono рассматривает оценку социального воздействия публичных библиотек как поэтапную цепочку результатов: от конкретных показателей (таких, как число взятых книг или посещений библиотеки) к исследованию последствий использования услуг публичной библиотеки¹⁵.

Термин «*социальное воздействие*» используется сравнительно недавно. Несмотря на фундаментальные и всесторонние исследования области работы публичных библиотек в цифровом обществе, в этих оценках социальное воздействие часто недооценивается или пропускается (Kerslake, Kinnel)¹⁶.

Kerslake и Kinnel делят **социальное воздействие публичных библиотек** на три группы эффектов:

1. воздействие на сообщество;
2. воздействие на навыки и умения населения;
3. воздействие на экономику.

К первой группе – «*Воздействие на сообщество*», относится:

- поддержка местной идентичности и сообществ;
- поддержка людей, чья основная деятельность находится вне рынка труда;
- создание (взрачивание) культурного обогащения и разнообразия;
- поддержка чувства социального единства во время демографических изменений;
- предоставление информации во времена кризиса;
- облегчение использования новых информационных ресурсов.

¹⁵ Debono, B. «Assessing the Social Impact of Public Libraries: What the Literature is Saying». 2002, *Aplis* 15 (2): 80-95.

¹⁶ Kerslake, E. and Kinnel, M. (1997) *The Social Impact of Public Libraries: A Literary Review*. Boston Spa: British Library Innovation Centre (Report No. 85); Kerslake, E. and Kinnel, M. (1998) «Public Libraries, Public Interest and the Information Society: Theoretical Issues in the Social Impact of Public Libraries», *Journal of Librarianship and Information Science* 30 (3): 159-67.

Вторая группа - *Воздействие публичных библиотек на умения и навыки граждан* оказывается с помощью их работы по поддержанию грамотности и информационной компетентности, обучения в течение всей жизни и повышения культуры чтения в долгосрочной перспективе. Непосредственные эффекты этих действий приносят пользу людям, заинтересованным в увеличении своих возможностей по трудоустройству и улучшению качества жизни.

Более широкие эффекты воздействия включают выгоды от вклада в экономическое, политическое и социальное благосостояние общества. В том числе:

- выгоды, получаемые в результате улучшения экономического благосостояния общества, (поскольку люди, получившие помощь библиотеки, более вероятно, скорее будут наняты и станут платить налоги);
- выгоды от улучшения политического климата в обществе (грамотные, образованные люди и группы, с большей вероятностью, захотят и смогут принять участие в выборах в местные органы власти или в работе местных органов самоуправления);
- выгоды от улучшения социального благосостояния (возможности для сотрудничества, совместные ресурсы и развивая чувство гражданской ответственности и принадлежности к местному сообществу) (Kerslake, Kinnel).

Третья группа – *воздействия на экономику*.

Авторы показывают, что у социального воздействия публичных библиотек также есть воздействие на экономику. И, хотя с их точки зрения, воздействие на экономику со стороны публичных библиотек пока что не подкрепляется документально и нуждается в дальнейшем исследовании, но они указывают три главных области, в которых публичные библиотеки воздействуют на экономику:

- поддержка местной экономики через регенерацию городских центров;
- борьба с бедностью (помощь частным лицам и местным сообществам);
- построение связи («моста») между образованием и досугом населения (т.е. библиотеки способствуют самообразованию и повышению роли культурного, творческого досуга у граждан).

В заключение они указывают на два различных уровня социального воздействия публичных библиотек. Первый – непосредственное воздействие на экономику, уровень навыков на рынке труда и в обществе, и их роль в

поддержке и развитию устойчивого сообщества. Второй уровень - расширение включенности человека в общество и развитии чувства гражданской ответственности, и оба эти направления воздействия публичной библиотеки на общество являются совокупными результатами этих областей деятельности.

Термины *«социальное включение»* и *«социальное исключение»* являются парными понятиями и говорят о способности человека участвовать в экономической, политической или социальной жизни общества. Исследования показывают тесную связь между социальным исключением и бедностью.

В последнее десятилетие широко обсуждается проблема «информационного неравенства» стран и регионов, «информационного разрыва» в приобщении к информационно-коммуникационным технологиям у разных групп населения, повышения у них информационной грамотности и др. Часть этих проблем в той или иной мере можно рассматривать в ракурсе социального включения и исключения граждан из развивающегося общества знаний. В обзоре Aabo рассматриваются проблемы, связанные с развитием информационного общества, которое характеризуется усилением фрагментации, ослаблением социальных и культурных связей.

Исследователи Matarasso¹⁷, Linley и Usherwood¹⁸ получили данные, свидетельствующие о существенной роли публичных библиотек и их воздействия на местные сообщества, включая развивающиеся у жителей чувства принадлежности к местному сообществу, сопричастности и партнерства.

Публичные библиотеки – дополнительный ресурс для муниципалитета. Они развивают услуги для пожилых людей, для иммигрантов и этнических меньшинств, для семей с детьми дошкольного возраста, самообразования и обучения в течение жизни, услуги для инвалидов, людей с недостатками и трудностями развития и т.д. Этот спектр услуг для усиления влияния библиотеки на общество и местное сообщество может быть расширен при условии поддержки местной власти. Один из способов усиления воздействия – более широкое использование библиотеки в ее работе с различными группами жителей данной местности согласно их интересам - может быть осуществлен с помощью организации встреч этих групп, проведения

¹⁷ Matarasso, F. (1998) *Beyond Book Issues: The Social Potential of Public Library Projects*. London: Comedia.

¹⁸ Linley, R. and Usherwood, B. (1998) *New Measures for the New Library: A Social Audit of Public Libraries*. London: British Library.

собраний и других массовых мероприятий. Тогда роль публичной библиотеки возрастет, и ее воздействие на развитие гражданского и патриотического сознания граждан увеличится.

2.2. Элементы экономической теории, термины и методы измерений

Поскольку библиотеки практически во всех странах мира в разные периоды испытывают различные экономические трудности: сокращается финансирование и бюджет библиотеки, урезаются средства на приобретение литературы и новой техники, сокращаются средства на оплату труда библиотекарей и проч., библиотеки нуждаются в новых способах оценки эффективности и качества своей деятельности с экономических позиций.

В последнее десятилетие экономические подходы и методы оценки деятельности библиотеки распространяются все шире. Применяя количественные методы, развитые в экономике, можно оценить деятельность библиотеки в денежном выражении. Сегодня в этой сфере есть исследования, компьютерные программы, практические руководства. Они развиваются в США, Канаде, Великобритании, Австралии, Норвегии и др. странах.

Роль библиотек в обществе всегда оценивалась с позиций общественного блага – того, что она дает обществу и его гражданам. Сегодня необходимо осознать роль общедоступных библиотек как института, оказывающего значительное воздействие на различные аспекты жизни общества.

В России одним из немногих исследователей, анализирующих эти проблемы, был Ю.А. Горшков. В его работах представлены экономические подходы, на которые опираются западные исследователи, а также приведен ряд примеров экономической оценки нескольких западных библиотек¹⁹.

Ключевой категорией экономического анализа библиотечно-информационной деятельности является понятие **экономической ценности**. Ю.А. Горшков считал, что необходимо творческое и критическое использование аналогов теории экономической ценности в отраслях производства общественных благ. Ниже приводится ряд положений из его

¹⁹ Горшков, Ю.А. Ценность общедоступных библиотек России: экономическая теория и измерение. - <http://www.nlr.ru/tus/161006/Gorshkov.htm> ; Горшков, Ю. А. Введение в политэкономию библиотечно-информационной деятельности / Ю. А. Горшков / Москва : Пашков Дом. – 2004. – 223 с.; Горшков, Ю. А. Как измерить реальную цену библиотечной деятельности? // Независимый библиотечный адвокат. – 2008. – № 4. – С. 26–31 и др.

работ, относящихся к теме экономической оценки деятельности библиотек. С точки зрения этого автора, сегодня оценка ценности общедоступных библиотек возможна на основе междисциплинарного синтеза экономических теорий.

Экономисты различают несколько подходов к определению экономической ценности благ, помимо их рыночной оценки: анализ рентного дохода, затрат, альтернативной стоимости (упущенной выгоды) и общей экономической ценности.

Концепция **общей экономической ценности** является относительно новым понятием в современной экономической науке и широко используется в экономическом анализе окружающей среды, природопользования. Суть концепции заключается в том, что не все экономические ценности связаны с фактическим использованием или потреблением благ. Величина общей экономической ценности является суммой двух агрегированных показателей: ценности использования и неиспользования. В свою очередь, **ценность использования** является суммой трех слагаемых: прямой, косвенной и потенциальной (отложенной альтернативы) ценности. **Ценность неиспользования** распадается на две составляющие: возможную и ориентировочную ценности. Ориентировочная ценность возникает на основе дополнительной информации, которая может появиться в будущем при рассмотрении оценки ресурсов.

Ценность использования обычно хорошо поддается денежной оценке. Сложность представляет определение ценности неиспользования, которая отражает **предельную полезность блага** – дополнительное удовлетворение, получаемое от потребления одной дополнительной единицы блага в пределах данного периода времени. Денежным выражением предельной полезности является **потребительский излишек** – разница между суммой, которую потребитель мог бы заплатить за тот или иной товар, и той суммой, которую он заплатил фактически. Потребительский излишек – разница между суммой, уплаченной за товар или услугу и полученной от этого общей полезностью. Общая (полная) экономическая ценность любого блага/товара является суммой уплаченной за него цены плюс любой излишек потребителя.

Существуют методы объективной оценки, которые также называются **методами выявленных предпочтений**. Они полагаются на рыночную информацию, чтобы получить представление о ценности (например, изменение величины спроса на продукт при ценовом увеличении). В свою

очередь методы субъективной (стоимостной) оценки определяются как **методы выраженных предпочтений**.

Максимальная сумма денег, которую заплатит каждый покупатель за желаемый товар, называется **готовностью платить** и является показателем восприятия ценности товара потребителем. Готовность платить определяет, сколько личных средств граждан готов потратить на определенное изменение своего положения. Эта величина может быть положительной – приобретается больше услуг, необходимых гражданину, так и отрицательной, когда гражданин соглашается за плату отказаться от какого-либо выигрышного положения. Поэтому в экономическом анализе используют показатель **готовности получить компенсацию** – денежная сумма или изменение в доходе, необходимое для того, чтобы индивид не ощущал разницы между первоначальной ситуацией и вновь сложившейся ситуацией, в которой действуют другие цены.

Таким образом, методы выраженных предпочтений (субъективной стоимостной оценки) предусматривают анализ двух вариаций ответов: **«готовностью платить»** и **«готовностью получить компенсацию»**. Готовность платить за будущее улучшение данного ресурса может быть в десятки раз меньше готовности получить компенсацию за его использование в том виде, в котором он находится в настоящем времени. Обычно люди более высоко ценят то, что у них уже есть, чем то, что они могут гипотетически приобрести. *«Готовность платить» характеризует нижний, а «готовность получить компенсацию» - верхний порог субъективной стоимостной оценки.*

Мнения пользователей ресурса, не имеющего прямой рыночной оценки, о его стоимости лучше всего выявляются **методом условной оценки** - способ измерения благ, не имеющих обычной рыночной оценки, основанный на прямом опросе людей о том, какую сумму они готовы заплатить или получить компенсацию за гипотетическое изменение доступа к благу. Проводится специальное социологическое обследование, устанавливающее предпочтения людей. После того как получены различные оценки от респондентов, положительно ответивших на вопрос о готовности платить, аналитики вычисляют среднюю оценочную величину всех участников опроса. Она умножается на численность граждан, пользующихся ресурсом. Тем самым выявляется его общая экономическая ценность. Сравнение её величины с фактическими затратами позволяет установить

потребительский излишек²⁰.

В дополнение к этому теоретическому материалу, основанному на работах Ю.А.Горшкова, мы приводим ряд терминов и выражений из словарей и других источников²¹. Эти термины используются в представленных ниже исследованиях, посвященных оценке ценности и стоимости библиотек.

Benefit-cost ratio (BC ratio, B/C ratio, BCR, также: benefit/cost ratio, benefit-to-cost ratio) - **отношение выгод к затратам**, отношение дохода к затратам, отношение прибыли к издержкам, отношение прибыли к затратам; отношение выгод к затратам; **коэффициент «выгоды/затраты»**; если значение коэффициента больше единицы, то инвестиционный проект принимается, если меньше - отклоняется). **Cost/benefit analysis** – анализ затрат и выгод.

Bottom line - **баланс доходов и расходов** (прибылей и убытков), итоговая строка в финансовой отчетности, показывающая чистые прибыли и убытки. **Triple bottom line** - **тройной критерий** - концепция, согласно которой предприниматели и менеджеры должны принимать в расчет не только финансовый показатели, но также социальные и экологические результаты деятельности компании; применяется также по отношению и к государственной политике; the triple bottom line accounting — учет по тройному критерию²².

Consumer surplus - **излишек потребителя** (потребительская рента) - разница между общей полезностью блага и его общей рыночной стоимостью; разница между максимальной ценой, которую потребитель готов заплатить, и ценой, которую он реально платит за благо (рыночной ценой); эта разница показывает дополнительную полезность, получаемую потребителем²³.

Contingent valuation method - **метод условной оценки**.

Critical incidents technique - **метод критических случаев**

²⁰ Горшков, Ю. А. Введение в политэкономия библиотечно-информационной деятельности / Ю. А. Горшков / Москва: Пашков Дом. – 2004. – 223 с.; Горшков Ю. А. Как измерить реальную цену библиотечной деятельности? // Независимый библиотечный адвокат. – 2008. – № 4. – С. 26–31.

²¹ A Dictionary of economics. Second edition. Oxford. New York. Oxford University Press. 2002. 510 p.; Самуэльсон, П., Нордхаус, В. Экономика. Пер. с англ.- М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2009. – С.1309-1345;

АВВУ Lingvo x3 : Электронный словарь, 2008 (в т.ч.: LingvoEconomics; Англо-русский экономический словарь: АВВУ, 2001).

²² Самуэльсон, П., Нордхаус, В. Экономика. Пер. с англ.- М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2009. – С.1309-1345; АВВУ Lingvo x3 : Электронный словарь, 2008 (в т.ч.: LingvoEconomics; Англо-русский экономический словарь: АВВУ, 2001).

²³ Ibid.

(процедура сбора информации о рабочих ситуациях, которые являются наиболее важными и напряжёнными; анализ критической ситуации должен быть проведен корректно, поэтому случай следует изучить детально, для того чтобы сделать вывод о поведении работника, а смысл или цель действия должны быть понятны аналитику, у которого, в свою очередь, не должно быть никаких сомнений по поводу обстоятельств дела и его последствий; этот метод требует от работодателя и других участников трудового процесса дискутировать на тему наиболее эффективных представлений лица, производящего анализ, который может не относиться к этой организации, выполняя роль независимого эксперта); техника выбора релевантных образцов поведения²⁴.

Economic benefits - экономические выгоды (преимущества).

Externalities – внешние (побочные) эффекты экономической деятельности.

Внешние (или побочные) эффекты имеют место тогда, когда деятельность компаний или отдельных лиц ведет к тому, что другие члены общества, не участвующие в данных рыночных сделках, несут затраты или получают бесплатные выгоды. Наиболее ярким примером положительного внешнего эффекта являются общественные блага, т.е. товары, предназначенные для всеобщего использования, причем никто не может быть лишен этого права²⁵.

Экономические аналитики разработали ряд формулы и алгоритмов - для того, чтобы оценить вторичные воздействия на экономику отраслей промышленности; эти измерения также считают «непрямыми» (косвенными) выгодами. Сообщество получает косвенные выгоды, когда служащие библиотеки, проживающие там же, где находится библиотека, тратят свою заработную плату в своей общине и таким образом способствуют ее процветанию. Поскольку эти деньги повторно тратятся, они умножают воздействие первоначальных расходов. Вторичные и последующие прогнозы экономических выгод называют «***волновыми эффектами***» или «***эффектами мультипликатора***»²⁶.

²⁴ АБВУУ Lingvo x3 : Электронный словарь, 2008 (в т.ч.: LingvoEconomics; Англо-русский экономический словарь: АБВУУ, 2001).

²⁵ Самуэльсон, П., Нордхаус, В. Экономика. Пер. с англ.- М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2009. – С.1309-1345/

²⁶ Kamer, P. 2005. Placing an Economic Value on the Services of Public Libraries in Suffolk County, NY.

Input-output – «затраты-выпуск»²⁷.

Investment - инвестирование, вложение денег, капитала; инвестиции, капиталовложения. Инвестиции – это экономическая деятельность, которая связана с отказом от сегодняшнего потребления с целью увеличения производства в будущем. Она предполагает вложение средств в материальный капитал (например, здания или оборудование) и в нематериальный капитал, например, образование. Чистые инвестиции равны величине общих инвестиций за вычетом амортизационных отчислений²⁸.

Merit goods - одобряемые блага (товары и услуги, потребление которых поощряется государством вне зависимости от желания членов общества потреблять их (например, образование, опера и балет, музеи, вакцинации и т. д.); такие товары часто предоставляются бесплатно или по ценам ниже себестоимости (за счет субсидий государства их производителям)²⁹.

Modeler - устройство моделирования, средство моделирования, модельер.

Multiplier - мультипликатор (означает численный коэффициент, показывающий во сколько раз возрастает доход при данном расчете инвестиций); множитель. С помощью термина «мультипликатор» объясняют способность каждого доллара изменения экзогенных факторов (таких как инвестиции) увеличивать ВВП более чем на 1 доллар (мультипликационные изменения)³⁰.

Net output - полезная отдача, выработка за вычетом потерь, чистая отдача.

Product development - развитие продукта, разработка и совершенствование продукции (процесс улучшения характеристик существующих видов продукции, а также разработки новых ее видов); разработка изделия; усовершенствование изделия.

Public (social) good - общественное благо – это блага, выгода от использования которого распределяется на каждого члена общества, независимо от желания или нежелания индивидуума приобретать данное

²⁷ Самуэльсон, П., Нордхаус, В. Экономика. Пер. с англ.- М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2009. – С.1309-1345; АБВУУ Lingvo x3 : Электронный словарь, 2008 (в т.ч.: LingvoEconomics; Англо-русский экономический словарь: АБВУУ, 2001).

²⁸ Ibid.

²⁹ АБВУУ Lingvo x3 : Электронный словарь, 2008 (в т.ч.: LingvoEconomics; Англо-русский экономический словарь: АБВУУ, 2001).

³⁰ Самуэльсон, П., Нордхаус, В. Экономика. Пер. с англ.- М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2009. – С.1309-1345; АБВУУ Lingvo x3 : Электронный словарь, 2008 (в т.ч.: LingvoEconomics; Англо-русский экономический словарь: АБВУУ, 2001).

благо. Частное благо, наоборот, распределяется среди индивидуумов в зависимости от их возможности и желания его приобрести и приносит выгоду человеку, который его приобрел. Обеспечением и распределением первого занимается государство, второго – рынок. Ярким примерам общественного блага относятся национальная оборона (а также, в значительной степени, здравоохранение, изобретения, парки, дамбы)³¹. (К ним же относятся и многие учреждения культуры, в том числе и библиотеки).

Public goods - общественные блага (блага, обладающие свойствами неконкурентности (т. е. потребление такого блага одним человеком не сокращает количество блага, доступное другим) и неисключительности в потреблении (т. е. нельзя исключить кого-л. из пользования этими благами без исключения всех остальных); эти характеристики не позволяют назначать плату за общественные блага, и частный сектор оказывается незаинтересованным в их производстве; общественные блага предоставляются государством для всего или большинства населения страны (напр., оборона, чистые улицы и т. д.), и на обеспечение общественных благ государство использует бюджетные фонды, сформированные из налогов)³².

Return on investment - ROI - рентабельность инвестиций (капиталовложений), коэффициент рентабельности инвестиций - любой из показателей рентабельности, рассчитываемых как отношение какого-л. показателя прибыли от инвестиций к какому-либо показателю, характеризующему размер вложенных средств (напр., рентабельность активов, рентабельность собственного капитала и т. д.).

Social capital - социальный капитал (взаимное доверие и готовность к взаимопомощи, формируемые в межличностных отношениях; каждый человек или фирма обладает определенной сетью знакомств (связей), которая может повысить его экономическую эффективность и в этом смысле может называться капиталом); капитал (акционерного) общества [товарищества]; общественный капитал, общественные богатства (совокупность всех экономических благ, существующих в данном обществе, государстве и т. п.); совокупный [общественный] капитал (совокупная стоимость постоянного капитала, переменного капитала и прибавочной стоимости в рамках всего общества).

³¹ Самуэльсон, П., Нордхаус, В. Экономика. Пер. с англ.- М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2009. – С.1309-1345;

³² АБВУУ Lingvo x3 : Электронный словарь, 2008 (в т.ч.: LingvoEconomics; Англо-русский экономический словарь: АБВУУ, 2001).

Stakeholders - **заинтересованные стороны**; заинтересованные круги; заинтересованная сторона, заинтересованное лицо (любое лицо или группа лиц, имеющих интерес в компании: акционеры, работники, поставщики, клиенты, кредиторы, государство, общественность и т. д.); участник совместного дела; пайщик.

Surplus - **излишек**, избыток, превышение (например, поступлений, доходов над расходами); избыток, излишек (избыточное количество товара на рынке вследствие превышения предложения над спросом).

Surplus value — **прибавочная стоимость**.

Total return - **совокупный доход** (общий доход на инвестированный капитал, включающий как доход от прироста капитала, так и доходы в виде процентов или дивидендов).

Value - **ценность; важность; полезность; стоимость, цена**; рыночная цена; **total value** - общая стоимость; суммарное значение; **excess value** - **избыточная стоимость**.

Value added (VA) - **добавленная стоимость** (разница между ценностью продукции фирмы или отрасли и стоимостью сырья, комплектующих изделий и услуг (кроме рабочей силы, платы за землю), приобретаемых для обеспечения выпуска этой продукции; разница между ценой готового продукта/товара и затратами на его производство (рыночная цена продукции фирмы, за вычетом приобретенного сырья и материалов, купленных у поставщиков); условно-чистая продукция, добавленная стоимость (валовая продукция фирмы, отрасли, экономики страны в целом за вычетом стоимости материалов и незавершенного производства)³³.

Willingness to accept (WTA) - **«готовность принять, получить (компенсацию)»** - максимальная сумма денег, за которую человек готов расстаться с каким-то благом.

Willingness to pay (WTP) - **«готовность платить»**³⁴.

Все эти термины и понятия в той или иной мере будут использоваться в следующих главах.

³³ АБВУУ Lingvo x3 : Электронный словарь, 2008 (в т.ч.: LingvoEconomics; Англо-русский экономический словарь: АБВУУ, 2001).

³⁴ Worth Their Weight: An Assessment of the Evolving Field of Library Valuation. 2007. Americans for Libraries Council. Equal Access: <http://www.americansforlibraries.org> ; Act for Libraries: <http://www.actforlibraries.org>.

Глава III.

Измерение социальной и экономической ценности библиотек: зарубежный опыт

3.1. Норвегия

Throsby, который специализируется на экономической оценке культуры, считает, что экономическая ценность включает стоимость прямого использования культурных благ или библиотечного обслуживания и их нерыночную стоимость³⁵.

Экономическая ценность публичных библиотек в Норвегии была измерена с помощью опроса населения. В этом опросе исследователи попытались оценить публичные библиотеки с точки зрения их инструментальной, демократической и культурной ценности. Цель состояла в том, чтобы обеспечить лучшее понимание общей ценности норвежских публичных библиотек, оценить пользование их услугами и причины, по которым население ими не пользуется³⁶.

Применялся «contingent valuation method» - метод условной оценки.

Методом случайного отбора была сформирована репрезентативная выборка, которая включала как посетителей библиотеки, так и лиц, не пользующихся услугами библиотек. Эта объединенная оценка была определена как социальная ценность публичных библиотек в денежном выражении, которая включала социальное воздействие публичных библиотек в широком смысле, так, как ее оценивают граждане.

Тем не менее, часть эффектов обслуживания публичной библиотеки не была отмечена широкой публикой, например, долгосрочные эффекты. Среди них: воздействие библиотеки на развитие сообщества, совокупные результаты относительно социальной включенности и развития гражданского самосознания, а также эффекты повышения уровня грамотности граждан и возможности их трудоустройства. Исследователи подчеркивают, что

³⁵ Throsby, D. (2003) «Determining the Value of Cultural Goods: How Much (or How Little) does Contingent Valuation Tell Us?», *Journal of Cultural Economics* 27 (3-4): 275-85.

³⁶ Aabo, S. The role and value of public libraries in the age of digital technologies. // *Journal of Librarianship and Information Science*. 2005. 37(4). P. 205-211; Aabo, S. (2005) *The Value of Public Libraries: A Methodological Discussion and Empirical Study Applying the Contingent Valuation Method*. Oslo: University of Oslo. 2005. 34 (1): 5-15; Aabo, S. (2008); Aabo, S. *The Value of Public Libraries* // 71th IFLA General Conference and Council. August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway. - <http://www.archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/119e-Aabo.pdf>.

пользователи вряд ли полностью знают обо всех типах долгосрочных эффектов обслуживания населения публичной библиотекой.

Кроме того, существуют типы ценностей, которые не могут быть определены методами экономической оценки, но которые, однако, являются важными для политики публичной библиотеки. Throsby указывает на термин «культурная ценность». Этот термин был недавно использован как приложение к «экономической ценности» в попытке оценить пользу услуг в сфере культуры, которые не могут быть выражены с помощью формализованных показателей или в денежном выражении. Он утверждает, что исследования, связанные с «готовностью платить» («willingness to pay»), часто имеют тенденцию систематически недооценивать пользу, приносимую культурой («культурную пользу»), и что общественная польза включает важные составляющие, которые нельзя отразить с помощью этого метода.

Поскольку деятельность библиотеки приводит к долгосрочным эффектам, оценка ее социальной ценности, основанная на опросах населения, может быть и недостаточной. Для того чтобы оценить широкий диапазон долгосрочных последствий услуг публичной библиотеки, необходимы оценки экспертов и политических деятелей, которые обладают более широкой и надежной информацией, недоступной населению.

Aabo полагает, что общие задачи, принятая для публичных библиотек в мире, не меняется в условиях информационной революции. Она состоит в дальнейшем движении общества к демократии, равенству и социальной справедливости, увеличении доступа к информации, распространении культуры и знания, в том, чтобы способствовать информационно насыщенному и творческому досугу, месту коммуникации и собраний общины. Чтобы выполнить эту цель сегодня, необходимо пересмотреть роль публичных библиотек, уделяя специальное внимание вызовам цифрового общества.

3.2. Австралия

Еще один аналитический обзор исследований в данной области с названием «Оценивая библиотеки» был сделан австралийскими учеными McCallum и Quinn³⁷. Они подчеркивают, что, тогда как роль и ценность библиотек в обществе – это тема, которая постоянно обсуждается, проблема экономической оценки деятельности библиотек стала особенно актуальной недавно и связана с развитием информационного общества. Заявления наподобие «Население не нуждается в библиотеках потому, что теперь есть

³⁷ McCallum I., Quinn S. Valuing Libraries. - // The Australian Library Journal. – Available at: <http://www.alia.org.au/publishing/alj/53.1/full.text/mccallum.quinn.html>

Интернет», требуют рассмотрения роли библиотеки с экономических позиций. В обзоре приведены результаты международных и австралийских исследований.

Данные австралийского бюро статистики свидетельствуют о том, что общественные библиотеки в Австралии - популярный и широко используемый ресурс сообщества. 1510 публичных библиотек работают по всей стране. Общий фонд составляет более 54,3 млн. книг, в целом происходит более 162 млн посещений библиотек за год, 91 % библиотек финансируется правительством.

Многочисленные исследования показали, что общество получает значительные социальные выгоды от работы общественных библиотек, поскольку они обеспечивают:

- информационные ресурсы для ежедневного использования населением, для отдыха и поддержки формального официального, а также неофициального образования и продолжающегося всю жизнь непрерывного обучения;
- доступ к правительственной и другой официальной информации в электронном виде;
- информационные, справочные службы и средства обслуживания, которые вносят вклад в развитие сообщества;
- удобные места для социального взаимодействия и общения;
- свободный и равный доступ к услугам и ресурсам для всех членов сообщества.

Общественные библиотеки продвигают грамотность, стимулируют инициативу, улучшают качество жизни, развивают умения и навыки использования информационной технологии, способствуют изучению и получению информации населением.

В 1995 г. Haratsis провел небольшое исследование, в котором ценность библиотек была оценена в долларах³⁸. Выяснилось, что на каждый доллар текущих расходов, инвестированный в австралийскую публичную библиотеку, она приносит, по крайней мере, 2 доллара созданной выгоды.

Он показал следующие прямые экономические выгоды: была получена экономия на издержках на приобретение книг. (Так, например, согласно оценкам, в 1990 г. книги из библиотек составляли тридцать процентов от всех читаемых книг). Выгоды обеспечивались низкими предельными издержками на получение медиаматериалов (аудио, компакт-дисков), на доступ к

³⁸ Haratsis, B. «Justifying the economic value of public libraries in a turbulent local government environment». 1995. Public Libraries - what are they worth? Proceedings of the 2nd National Public Libraries Conference, Sydney, November 1995. Auslib Press, 1996: P. 96-109.

фотокопировальным устройствам, использование компьютеров, компакт-дисков; доступ к другим средствам обслуживания.

Были оценены также косвенные экономические выгоды:

- растет человеческий капитал (приобретаются знания);
- улучшается взаимодействие в сообществе;
- идет передача полезных навыков;
- снижаются предельные издержки граждан на отдых и развлечения;
- повышается уровень образования;
- снижаются риски (например, технологические);
- растет социальное благосостояние.

Другое исследование, проведенное Johnstone³⁹ в 1998 г., было посвящено изучению деятельности публичных библиотек в торговых центрах в четырех штатах страны. Автор получила данные о социально-экономических выгодах от работы публичных библиотек для местных общин, связанных с поддержкой местной экономики, включая:

- информационные услуги и поддержка бизнесу;
- помощь безработным в нахождении рабочих мест;
- возможности для развития умений и навыков, с последующим увеличением производительности;
- введение новых технологий для использования их местным сообществом;
- повышение привлекательности общины для бизнеса (как благодаря услугам, оказанным библиотекой бизнесу, так и благодаря деятельности библиотеки);
- сбережение средств налогоплательщиков (материальные ресурсы библиотеки, будучи хорошо организованными и доступными, могут использоваться много раз).

Кроме того, Johnstone показывает определенные преимущества, которые увеличиваются у библиотек, сообщества и заинтересованных торговых центров и демонстрирует взаимные выгоды для пользователей библиотеки и торговых центров:

- удобство для потребителя, который совмещает посещения библиотеки и магазина, что дает возможность библиотеке кооперироваться с другими арендаторами, например, книжными магазинами;

³⁹ Johnstone, L. Public libraries and shopping centres. 1998. Brisbane: State Library of Queensland.

- рядом с библиотеками расположены кафе и службы заботы о детях;
- библиотека может увеличить время работы благодаря работе служб безопасности торгового центра;
- библиотека имеет возможность организовать места для сдачи книг на территории торгового центра (для торговцев это также возможность дополнительных продаж).

Обсуждение ценности публичных библиотек, включая отдельные примеры краткосрочных и долгосрочных экономических выгод, которые муниципальные библиотеки создают для своих сообществ, представлено Cram⁴⁰. Она описывает выгоды для сообщества, например:

- большая часть зарплат штата библиотеки тратится в экономике сообщества;
- получение библиотечных материалов высвобождает пользователю средства на личные расходы, принося экономическую выгоду для местного бизнеса (100 тыс. долларов на 10 тыс. чел.);
 - местные органы управления могут экономить деньги, распространяя свою информацию через библиотеки (вместо того, чтобы предоставить ее другим способом);
 - многократное использование одних и тех же самых материалов библиотеки сокращает излишние затраты и снижает затраты общины на переработку.

Она приводит доводы в пользу пересмотра концепции услуг публичной библиотеки для населения: необходимо понимание разницы между ролью библиотеки как организации – части муниципалитета, и ролью библиотеки в улучшении долгосрочной конкурентоспособности местного сообщества (вклад в промышленность, инвестиции и жителей).

3.3. Канада

Австралийские ученые McCallum и Quinn приводят в своем обзоре данные по двум канадским исследованиям. Одно из них также базируется на

⁴⁰ Cram, J. «The right twig for an eagle's nest». 1992. Australian Library Journal, 41 (1): P/31-39; Cram, J. «Moving from cost centre to profitable investment: managing the perception of a library's worth». 1995. Asia-Pacific Library Conference: Conference Proceedings, vol 1: P.177-189. Brisbane: State Library of Queensland. Also available at: http://alia.org.au/~jcram/moving_from_cost_centre.html ; Cram, J. «Fishing with grenades or greening the mind: value, values and municipal libraries for the new millennium! Keynote address at the Country Public Libraries Association of NSW 10th Annual Conference, Ballina, 1-3 July 1998. Available at: <http://alia.org.au/~jcram/FishingGrenades.html>

наблюдениях за посетителями публичных библиотек, которые при их посещении имеют привычку включать в свой маршрут посещение магазинов (что также было зафиксировано в исследовании в Канаде, проведенное Fitch и Warner в 1997 г.⁴¹).

Они сосредоточились на изучении роли библиотек в улучшении экономического благосостояния местного бизнеса. Главными выводами были данные о том, что более 75 процентов пользователей библиотеки скомбинировали поездки в библиотеку с закупкой товаров и услуг; с ежегодной оценкой суммы (в 500-600 долларов) от посещения розничных магазинов, находящихся близко от библиотеки. Они также обнаружили, что публичные библиотеки увеличивают экономическое благосостояние сообщества путем поддержки бизнеса, семей, покупающих товары для домохозяйств, туристов и других граждан, посещающих библиотеку, а также вносят вклад в местную экономику через ежегодные бюджеты и затраты библиотек на капитальные проекты (например, строительство и ремонт зданий).

Еще более раннее исследование, проведенное Sawyer в 1996 г., показало, что публичные библиотеки оказывают прямое и косвенное воздействие на экономику Онтарио, оцененную в терминах величины валового национального продукта⁴². Выгоды включали услуги и информацию для бизнеса, лиц, занимающихся самообразованием и повышающих квалификацию, а также тех, кто ищет работу. Он полагает, что сеть библиотек помогла внести вклад в экономический рост общины.

В 1996-1997 гг. в Канаде был собран большой эмпирический материал в рамках исследования «Дивиденды: ценность публичных библиотек в Канаде». В подготовке документа участвовали: Канадская библиотечная ассоциация, Ассоциация канадских издателей, Совет канадских издателей, Совета администраторов сравнительно крупных городских публичных библиотек, Факультет информационных исследований Университета Торонто, Национальная библиотека Канады и др. В исследовании изучалось их воздействие на общество и местные сообщества в стране. Оно было построено на конкретных примерах работы публичных библиотек и опросов населения в различных регионах Канады⁴³.

Целью документа стало создание документа, где приведены доказательства для тех, кто защищает и планирует развитие сильных и

⁴¹ Fitch, L. and Warner, J. (1997) Dividends: the value of public libraries in Canada. Canada Book and Periodical Council.

⁴² Sawyer, R. «The economic and job creation benefits of Ontario public libraries». 1996. The Bottom Line: Managing Library Finances, 9 [4]: P.14-26.

⁴³ Dividends: The value of public libraries in Canada. - Available at: <http://www.nald.ca/fulltext/dividend/contents.htm> ; <http://www.cla.amlibs.ca>

эффективных библиотек, включая руководителей библиотек и их штатных сотрудников, для структур управления библиотеками и муниципалитетов, издателей и продавцов, местной власти и национального правительства. В этом документе в общих чертах было показано много различных областей, в которых публичные библиотеки играют жизненно важную роль. В нем также отмечается, что сокращения финансирования библиотек неизбежно окажут негативное воздействие на издателей, торговлю, местные фирмы и властные структуры, и таким образом, на все общество.

Во введении к документу написано: «Когда вы спрашиваете жителей Канады, что значит для них публичная библиотека, вы получаете удивительное разнообразие ответов. Для некоторых это: место, чтобы найти необходимую информацию при поиске карьеры или работы; или место, где приветствуют самообразование, а также для педагогов; или место, чтобы найти информацию для выполнения домашней работы; место для чтения детей, или место, где можно получить доступ в Интернет, или иметь возможность получить книги.

Приобретение и поставка услуг публичной библиотеки приносят большие социально-экономические дивиденды. Эти дивиденды не ограничены пользой только для посетителей библиотек; они относятся к фирмам, отраслям промышленности, отраслям и профессиям, которые предоставляют библиотекам книги и другие материалы; и при этом выгоды от библиотечного обслуживания не ограничены только поддержкой местной экономики, секторами промышленности, производящей продукцию в сфере культуры. Они относятся в целом к канадской культуре и демократическому обществу; к улучшению грамотности, помощи детям, школьникам и непрерывному образованию граждан. Каждый из этих секторов и социальных групп обслуживается канадскими публичными библиотеками. Чтобы продолжить эту деятельность, требуется устойчивое и постоянное финансирование».

Ниже приведены заключительные выводы этого исследования, некоторые статистические данные и результаты опросов населения.

Канада и публичные библиотеки

Публичные библиотеки играют жизненно важную роль в жизни канадцев и интенсивно используются по всей стране — от побережья до побережья. Исследование показывает, что люди, которые посещают библиотеку, имеют привычку делать это регулярно. Для многих канадцев использование публичных библиотек составляет часть их повседневной жизни. С возрастанием роли информации значительнее делается и роль публичной библиотеки.

Публичные библиотеки и критическая финансовая ситуация

Публичные библиотеки в условиях финансового кризиса пережили сокращение своих бюджетов, которое ощущается теперь во многих областях их деятельности. Уменьшаются средства на текущие расходы и покупку материалов, нормативная численность персонала, часы работы библиотеки. А инфляция и внедрение новых технологий, требующие значительных капиталовложений, увеличивают давление на существующие бюджеты библиотек.

Публичные библиотеки — рентабельные поставщики информации

Публичные библиотеки обеспечивают возможность своевременного и эффективного использования информационных ресурсов, они экономят время и деньги как для фирм, так и отдельных людей, помогают найти и использовать самое лучшее благодаря своему высококвалифицированному штату и специально организованным методам хранения и поиска информации.

Ценность информации

Возрастающая ценность информации общепризнанна, и публичные библиотеки хорошо позиционируются в качестве организаций, обеспечивающих ее доступность во многих форматах, причем делают это своевременно и для самого широкого круга людей и организаций.

Публичные библиотеки поддерживают местную экономику

Публичные библиотеки содействуют экономическому процветанию сообществ — как благосостояния отдельных граждан, так и устойчивости бизнес-структуры. Нередко они предлагают жителям работу, требующую высокой квалификации.

Публичные библиотеки поддерживают сектор промышленности, производящий товары культурного потребления

Публичные библиотеки являются жизненно важным звеном в торговле книгами и периодикой, поскольку они покупают ее для своих фондов, содействуя таким образом процветанию книжной торговли в стране. Это во многом относится и к другим товарам культурного потребления, включая их производителей и дистрибьюторов (музыка, компьютерные продукты, произведения печати, аудиовизуальные и электронные материалы).

Публичные библиотеки поддерживают канадскую культуру

Публичные библиотеки не только покупают печатные и другие материалы, отражающие культурную жизнь страны, но и делают эту культуру широко доступной. Существование публичных библиотек гарантирует процветание канадской культуры.

Публичные библиотеки поддерживают демократическое общество

Доступ гражданина к информации — это неотъемлемый компонент демократического общества. Доступ к информации, которую публичные

библиотеки предлагают канадцам независимо от их национальной и классовой принадлежности, дохода, возраста или пола, поддерживает демократию и помогает ее развитию.

Публичные библиотеки поддерживают и продвигают грамотность

Для роста экономики Канады необходимо информированное и грамотное население. Убытки экономики от низкого уровня грамотности части населения для оцениваются более чем в 10 млрд. долларов ежегодно. Публичные библиотеки играют активную роль в общегосударственных усилиях по повышению уровня грамотности канадцев, развития их умения и навыков.

Публичные библиотеки поддерживают учащихся.

Система образования и публичные библиотеки сотрудничают, чтобы поддержать всех учащихся. Канадцы полагают, что эта роль публичной библиотеки должна быть главным приоритетом ее деятельности, реализации которой могут содействовать инвестиции. Исследования, проведенные в разных странах мира, показывают, что пользование услугами публичной библиотеки — положительный фактор в достижении высокого уровня чтения и понимания текста.

Публичные библиотеки поддерживают непрерывное образование.

Публичные библиотеки — ресурс образования в течение всей жизни для всех канадцев. Людям нужна информация, чтобы на основе ее анализа принимать решения. Им необходимо постоянно совершенствовать свои профессиональные и другие жизненно важные умения и навыки. Канадцы признают и высоко оценивают роль библиотек в этом процессе как условия конкурентоспособности в экономике XXI столетия.

Публичные библиотеки и новые технологии

Публичная библиотека играет ключевую роль в обеспечении доступности информационной магистрали. Она гарантирует ее доступность для пользователей, особенно для тех, кто не имеет доступа к компьютеру или Интернету дома, в школе или на работе. Канадцы доводят до сведения властей свое желание видеть публичную библиотеку обеспечивающую доступ к электронным ресурсам, в том числе к Интернету

Приведем отдельные цифры в качестве доказательства важной роли публичных библиотек для населения страны в середине 1990-х гг. (согласно статистике и результатам опросов населения).

Канада и публичные библиотеки

— 34 % канадцев старше 15 лет посетили библиотеку по крайней мере однажды в предшествующем исследованию году. Это больше числа посещающих спортивные состязания (31%) и концерты (30%);

— сотрудники в системах публичных библиотек больших городов (в стране более 35 таких систем), отвечают на более чем на 16 млн вопросов ежегодно;

— в 1995 г. большие городские публичные библиотеки в Канаде выдали 116895861 книг и других материалов (это в 4,5 раза превышает численность населения Канады);

— публичные библиотеки осуществили тысячи программ (77415 в больших городских публичных библиотеках), в рамках которых их посетили млн жителей;

— большинство посетителей пользуются услугами библиотеки по крайней мере один раз в неделю;

— 44% посетителей ходят в библиотеку часто; 52% — один раз в месяц и только 5 % — редко.

В заключение авторы исследования подчеркивают: «У публичной библиотеки есть важная роль, поскольку «Век информации» продолжает бросать вызов всем нам. Теперь более чем когда-либо канадцы нуждаются в получении информации для успеха на работе, в школе и дома. Библиотеки могут помочь найти ответы на многие вопросы: где жить, как найти и получить работу (например, для получения совета и обучения навыкам составления резюме и консультации по процессу собеседования при приеме на работу), где лучше путешествовать, какой университет или колледж посещать, где найти актуальную информацию о поддержании здоровья или юридическую информацию. В связи с этим в последние десятилетия стало очевидным возрастание пользования услугами библиотек населением страны».

Исследование показывает, что при экономическом спаде люди обращаются к библиотекам, чтобы удовлетворить свои информационные потребности. И это подтверждается фактами. И сегодня общественные библиотеки – самое популярное и востребованное место для получения и чтения литературы».

Выводы: «В то же время, поскольку вопрос о финансировании публичных библиотек является вызовом (принимая во внимание текущее положение дел с сокращением налогов), размышление над этой проблемой представляется важным, потому что это поднимает вопросы о типе общества, в котором мы хотим жить. Что считают существенным для жизни нации? Что высоко оценивается гражданами? Для млн канадцев это - публичные библиотеки».

В 1998 г. Служба библиотеки Южного Онтарио (Southern Ontario Library Service - SOLS) издала руководство «Вклад библиотеки в ваше сообщество: руководство для библиотек, чтобы библиотеки смогли документально

продемонстрировать свой социально-экономический вклад в местное сообщество».

Это руководство:

- предназначено для самостоятельного использования его публичными библиотеками;
- выделяет двенадцать социальных и девять экономических выгод;
- описывает информацию, которая свидетельствует, как библиотека приносит каждую выгоду;
- обеспечивает инструменты для сбора необходимой информации;
- описывает стратегию для того, чтобы сообщить об этой ценности;
- включает обширную библиографию связанных публикаций.

Руководство было предоставлено всем публичным библиотекам в Онтарио и доступно для покупки другими библиотеками.

В Канаде работает специальная организация СирсиДиникс (SirsiDynix), задачей которой является разнообразная помощь библиотекам (проведение исследований, повышение квалификации библиотекарей и др. виды помощи). В 2005 г. ее вице-президент по инновациям С. Абрам представил новую программу «Проект нормативных данных для библиотек»⁴⁴.

Этот проект был разработан, чтобы помочь библиотекам проанализировать свои фонды и использование коллекций с помощью большого набора формализованных данных для библиотек. Программа была создана ведущими организациями библиотечного сообщества, включая сотни библиотек Северной Америки, Программы GeoLib во Флоридском государственном университете (FSU) и SirsiDynix.

Цели этого совместного проекта состоят в том, чтобы: собрать данные библиотек Северной Америки; связать эти данные с географическими и демографическими данными по сообществам, обслуживаемым библиотеками; и, таким образом, позволить лицам, принимающим решения о финансировании библиотеки, сравнить их с учреждениями из других областей по показателям обращения, коллекциям, финансам и другим параметрам. Сюда также добавлены данные переписи населения и другие параметры. Создатели программы считают, что библиотеки сегодня должны найти способы оптимизировать операции, максимизировать ресурсы, увеличить услуги для обслуживания клиентов.

⁴⁴ <http://www.librarynormativedata.info>

На основе этого проекта руководители библиотеки могут провести сравнение с эталонами, управлять коллекциями, подготовить бюджеты, выбрать средства и принять обоснованные решения. Сегодня более 300 библиотечных систем вошли в этот проект, и он продолжает расширяться. Географическая и демографическая информация очень важны для библиотек, и теперь стало возможным более точно проанализировать поведение их пользователей.

Таким образом, сегодня общими тенденциями в развитии данной области можно считать:

- развитие многоаспектных методов оценки роли, ценности, эффективности деятельности библиотек для общества и отдельных социальных групп населения,
- стремление показать роль и влияние библиотек на развитие общества с использованием современных подходов и методов различных (прежде всего, экономических и социальных) наук,
- разработку специальных программ для формализованной оценки и сравнения статистических и экономических данных о работе библиотек с тем, чтобы показать властным структурам и обществу роль библиотек как жизненно важных и необходимых социальных институтов.

Очевидно, что все приведенные выше подходы и методы заслуживают изучения и развития и в нашей стране.

Глава IV.

Великобритания: примеры оценки эффективности работы библиотек

4.1. Изучение социального и экономического воздействия библиотек на общество

В последнем десятилетии XX века и в начале нового века в Великобритании был проведен ряд исследований, касающихся оценки деятельности учреждений культуры, в том числе подходов к оценке результатов и качества работы публичных библиотек. (Здесь также были развиты новые стандарты библиотечного обслуживания, о которых говорилось выше).

В 2002 г. была проделана большая работа по сбору и критической оценке достигнутого. Это – «Проект по оценке воздействия музеев, архивов и библиотек: доказательства». Проект был профинансирован правительством страны - Советом по музеям, архивам и библиотекам и подготовлен Школой бизнеса Университета Роберта Гордона в Абердине⁴⁵. В нем были собраны и проанализированы результаты целого ряда исследований в сфере оценки работы учреждений культуры, и в том числе, публичных библиотек.

Продолжением работы в этом направлении явилась новая инициатива Британского Музея - проект «Вдохновляющее обучение для всех». В нем исследуются социальные выгоды, предлагаемые библиотеками и музеями для образования граждан. Его название: «Основа политики и практики, опирающихся на доказательства» («Evidence-based policy and practice (EBPP) framework»)⁴⁶. Этот документ дает возможность:

- обсудить значение обучения граждан в контексте работы музеев, архивов и библиотек;
- проводить сбор доказательств, которые показывают достижение целей обучения;
- идентифицировать недостатки этих доказательств;
- перевести результаты наблюдений в планирование действий и поддержку работы по защите библиотек;

⁴⁵ Wavel, C., Baxter, G., Johnson, I., Williams, D. Impact evaluation of museums, archives and libraries: evidence project. 2002. Information Management Aberdeen Business School the Robert Gordon University. -

<http://www.resource.gov.uk/documents/id16rep.doc> ;

<http://www.resource.gov.uk/documents/id16rep.pdf> .

⁴⁶ <http://www.inspiringlearningforall.gov.uk>

- обеспечить помощь в развитии новых стратегий защиты библиотек.

Эти подходы и методики могут использоваться для того, чтобы документально подтвердить возможности библиотек в качестве источников неформального обучения, способствующих изменению поведения пользователей, росту их знаний и уверенность в себе. Движение EBPP было поддержано «Советом по экономическим и социальным исследованиям Великобритании» (UK Economic and Social Research Council - ESRC). Сегодня «Британская Сеть доказательств» (UK Evidence Network) стала главной информационно-аналитическим центром по сбору данных для распространения соответствующей информации, необходимой при проведении политики в сфере культуры. Другой ее целью стало более широкое применение подходов и результатов исследований социальных наук в процессах разработки политики, принятия решений правительством и бизнесом.

Недавно опубликованная книга Markless & Streatfield *«Оценка воздействия вашей библиотеки»*⁴⁷ посвящает несколько глав изложению методологии, которую библиотеки могут применить, чтобы использовать средства оценки их воздействия в процессах планирования.

Подробнее остановимся на упомянутом выше «Проекте по оценке воздействия музеев, архивов и библиотек: доказательства». При его реализации из огромного и разнообразного материала учеными были отобраны и проанализированы результаты исследований (за последние пять лет), представляющие наибольший интерес для специалистов. В этом массиве находится около 600 документов, зарегистрированных в базе данных ProCite. Проведение этой большой исследовательской работы, инициированной государством, с нашей точки зрения свидетельствует о внимании власти к работе учреждений культуры, в том числе, к деятельности библиотек.

Целью работы было проанализировать сведения по оценке воздействия на общество музеев, архивов и библиотек и долгосрочные последствия развития этих трех типов учреждений. Эта потребность возникла в связи с сокращением финансирования учреждений культуры и необходимостью представить всем заинтересованным лицам (пользователям, штату организации и органам финансирования) доказательства значительного вклада этих учреждений в развитие общества.

Ученые отметили, что существует большое количество примеров, однако они не систематизированы и не обобщены, методология такой оценки

⁴⁷ Markless S., Streatfield D. *Evaluating the Impact of Your Library*. London, England, UK: Facet Publishing. 2006.

развита недостаточно. В связи с этим другой задачей стало развитие методологических подходов, а также представление конкретных фактов, доказательств, примеров работы учреждений культуры, взятых из опросов населения, результатов конкретных проектов и инициатив (в том числе лучших примеров) и других видов деятельности.

Большое внимание в обзоре было уделено проблеме социального включения и исключения граждан, имеющих те или иные проблемы, связанные с психологическими, социальными, национальными, физическими и другими барьерами, препятствующими их полноценному включению в жизнь общества и, в том числе, посещению ими учреждений культуры.

Цели обзора:

- Проанализировать, какие свидетельства уже существуют в области оценки влияния музеев, архивов и библиотек;
- Синтезировать эти данные на общем уровне, чтобы обеспечить целостную картину влияния на общество, которое оказали музеи, архивы и библиотеки;
- Идентифицировать и критически оценить и описать различные методологии оценки, которые использовались до настоящего времени в секторе культуры;
- Идентифицировать проблемы и недостатки, обеспечить рекомендации для следующих шагов.

Ниже мы обозначим ряд положений и данных из этого обширного материала, прежде всего, имеющих отношение к методологическим подходам и касающихся роли и воздействия на общество публичных библиотек.

Свидетельства о социальном воздействии библиотек

В этой сфере был проведен ряд исследований, которые включали национальные опросы и исследования с методологией «качественного подхода» (использование интервью и других «мягких методов»).

Были проанализированы данные ряда исследований, в том числе: «Развитие лучшего библиотечного обслуживания» («Building Better Library Services», Audit Commission, 2002); Matarasso (1998b); Linley and Usherwood (1998); Bryson, Usherwood and Streatfield (2002); Black and Crann (2000) и двух исследований, связанных с временным закрытием библиотеки в Шеффилде (Proctor, Usherwood and Sobczyk, 1996 and Proctor, Lee and Reilly, 1998). Все полученные в них результаты указывают на положительное воздействие библиотек.

Библиотеки поддерживают:

- личностное развитие (включая систематическое и непрерывное образование; грамотность, досуг, удовлетворение социальных и культурных

потребностей с помощью получения литературы, развития необходимых умений и навыков, получения общественно полезной информации);

- социальное единство (обеспечивая место для собраний и как центр развития сообщества; улучшение социального самочувствия и уверенности групп, находящихся в изоляции от общества);

- развитие местного сообщества (поддерживая группы сообщества и развивая доступ к информации);

- местную культуру и идентичность (обеспечивая идентичность сообщества и получение информации);

- здоровье и благосостояние (помощь в повышении качества жизни и улучшению самочувствия людей, в том числе оказывая информационные услуги в области улучшения здоровья человека);

- местную экономику (предоставляя деловую информацию и поддерживая развитие необходимых навыков).

Исследования, концентрирующиеся на определенных аспектах обслуживания, таких как информационно-коммуникационные технологии, указывают, что эти услуги также способствуют личностному развитию (Eve and Brophy, 2001 and Roberts, Everitt and Tomos, 2000).

Исследования работы специальных библиотек показали, что для их пользователей существует необходимость получения необходимой информации для того, чтобы облегчить принятие того или иного решения (Marshall, 1992; Urquhart and Hepworth, 1995; Ashcroft, 1998; Reid, Thomson and Wallace-Smith, 1998; and Grieves, 1998).

Исследования, проведенные в публичных библиотеках, позволили изучить уровень их деятельности и инициатив, касающихся социального включения отдельных групп населения и лиц в пользовании услугами библиотек, а также получить данные относительно работы библиотек в этом направлении (McKrell, Green and Harris, 1997; Muddiman et al. 2000).

Было проведено много различных исследований по изучению отношений между различными типами библиотек и их пользователями. Сюда относятся исследования деятельности публичных, школьных библиотек, изучение состояния чтения определенных социальных групп (например, чтения детей младшего возраста) и др.

Результаты исследований указывают на положительное воздействие библиотек на своих посетителей, например:

- получение удовольствия при выборе книг для чтения;
- стимулирование чтения и развития маленьких детей;
- улучшение достижений в учебе, особенно в языковой грамотности;
- приобретение умений и навыков, особенно ИКТ-грамотности и информационной грамотности;

- увеличение познавательной активности, уверенности в себе, независимости и др.

В стране было проведено много исследований, результаты которых свидетельствуют о воздействии библиотек на чтение и познавательную активность школьников.

В Великобритании было также проведено много исследований, где изучалась ценность библиотек и воздействие их на пользователей путем предоставления им различных библиотечных и информационных услуг.

Сбор и анализ информации относительно влияния библиотек на местную экономику позволяет сделать выводы о том, что существует:

- прямое и косвенное воздействие в вопросах предоставления гражданам рабочих мест;
- готовность пользователей заплатить за услуги;
- понимание пользователями роли библиотеки в увеличении экономической выгоды для местного сообщества;
- воздействие на посетителя, тратящего дополнительные средства в городских центрах рядом с библиотекой;
- воздействие на бизнес с помощью предоставления информации коммерческим организациям.

Многие из этих исследований использовали относительно сложные аналитические методы и были проведены экономистами или специальными консультантами. В то время как некоторые исследования были основаны на экономических подходах (исследования выгоды и результата деятельности библиотек в статистическом или денежном выражении), другие исследования использовали качественные и количественные подходы.

Методы для оценки воздействия

Для того, чтобы оценить воздействие библиотек на общество, использовались разнообразные подходы. Однако ни один не годится для всех ситуаций, и у всех методов есть свои преимущества и недостатки. Как правило, применяются *методы, обеспечивающие качественные данные* для того, чтобы понять и оценить воздействие. При этом важно также использовать *количественные данные*, полученные другими способами. Качественные данные обеспечивают основание для количественных подходов, идентифицируя полезные показатели.

Существуют *методы проектных оценок*, и они предоставляют полезные сведения для практиков. Однако при этом не учитывается долгосрочное воздействие. Использование этих методов может даже исказить истинную картину воздействия или отвлекать внимание от более существенных областей воздействия.

В течение последнего десятилетия увеличился интерес к оценке услуг

в терминах результатов, а не производства продукции (например, количества выданных справок).

Правительственная политика и инициативы

Приоритеты правительства были идентифицированы как четыре сложные и взаимосвязанные области:

- *Социальное воздействие* охватывает области социального исключения или преодоления исключения для людей или групп по вопросам бедности, недостаточного образования, связанных с национальностью или ограниченными возможностями и может также включать проблемы здоровья, безопасности сообщества, занятости и образования населения.

- *Образовательное воздействие* – в широком смысле это образование человека, группы, которое может быть формальным и неофициальным, происходить через множество реальных и виртуальных каналов. Образование может быть поверхностным или глубоким, кратковременным или долгосрочным, рассматриваться с позиции приобретения человеком навыков или взаимодействия с формальным обучением.

- *Воздействие на экономику* охватывает последствия для людей, малых или больших групп, или для городских или сельских сообществ, восстановления или устойчивости поселений.

- *Доступ*, который рассматривался авторами как *условие получения личностью физической, эмоциональной или интеллектуальной возможностей*, чтобы обеспечить обучение, образование, улучшить свое социальное или экономическое благосостояние.

Физический, эмоциональный и интеллектуальный доступ к ресурсам и коллекциям библиотеки - предпосылка для ее положительного воздействия и является одной из основных проблем, требующих решения. «Непрерывное образование в течение всей жизни» и социальное включение - приоритеты, к которым обращается библиотека. С этой целью библиотеками развиваются новые инициативы и программы.

Оценка воздействия

Оценка воздействия - инструмент управления, используемый, чтобы оценить изменения, которые могут быть приписаны какому-либо определенному вмешательству, программе или политике. Usherwood предполагает, что изменение переместилось от оценки наличия качества к оценке уровня качества и эффективности. В обзоре были рассмотрены различные интерпретации терминов и приняты следующие.

- *«Затраты» («input»)* - ресурсы, которые необходимы для предоставления обслуживания (например: здания, материалы, штат и информация).

- *«Процесс»* - то, что происходит с затратами и может вовлечь все виды услуг (например: каталогизация коллекции, подготовка выставки, образовательной программы или вебсайта, развитие партнерства).

- *«Выпуск» («output»)* - *обслуживание, полученное в результате объединения «затрат» и «процесса».* «Выпуск» - продукция - дает возможность измерить эффективность; традиционно измерялась количественными показателями (например: количество обеспеченных услуг, количество обслуженных пользователей, количество выданных книг, число посетителей выставки, число выданных справок, время, потраченное на обработку материалов).

- *«Результаты»* - положительное или отрицательное *взаимодействие пользователя, преднамеренное или непреднамеренное с запланированным выпуском (услугами).* Результаты могут быть краткосрочным или долгосрочными (например: время на чтение, взаимодействие посетителя с вебсайтом, время на ответ по запросу пользователя, воспоминание о незабываемом событии).

- *«Воздействие»* - общий эффект *результатов и обуславливающих факторов,* приводящий к *изменению* в сообществе, отношении или поведении человека или группы после получения взаимодействия (который может быть оценен с точки зрения ответа на вопрос «имело ли это значение?»).

Воздействие может быть:

- краткосрочное, среднесрочное или долгосрочное;
- прямое или косвенное;
- преднамеренное или непреднамеренное;
- важное или обычное, тривиальное;
- простое или сложное.

Например: читатель возвращается, чтобы взять другую книгу того же автора, пользователь использует полученную им информацию для принятия решения, у посетителя изменилось отношение к какому-то вопросу.

- *«Ценность» (стоимость)* - определена с позиции (точки зрения) ценности, придаваемой услуге заинтересованными лицами (участниками из органов управления, штата библиотеки, ее посетителей и др.) не обязательно в денежном выражении (хотя она может быть включена).

Есть очевидное различие между «непосредственным ответом» - результатом посещения библиотеки и долгосрочным эффектом (например, человек читает, становится пользователем, и это способствует социальному единству).

В обзоре профессионалам предлагается осмыслить и рассмотреть новые подходы и данные исследований, свидетельствующие о

возрастающих возможностях оценки роли и эффективности работы библиотек. С этой целью в качестве иллюстраций приводятся примеры конкретных исследований. Так, в двух исследованиях, проведенные с помощью Университета Шеффилда, анализировалась ценность публичных библиотек для их пользователей в контексте ситуации закрытия библиотеки и/или сокращения часов работы. Исследования в г. Шеффилде базировались на технологии «социального аудита»: социальных выгод (или неудач), получаемых от работы библиотек, и анализе факторов, приведших к неудаче (или успеху).

В первом исследовании (Usherwood, Sobczyk, 1996) анализировалось воздействие временного закрытия библиотеки в Шеффилде на поведение и отношение пользователей. Летом 1995 г. библиотеки г. Шеффилда были восемь недель закрыты из-за забастовки, и ученые получили возможность исследовать последствия. Среди исследуемых вопросов были: насколько важной является библиотека в жизни ее пользователей? Насколько важна библиотека для местной инфраструктуры?

В течение этого исследования использовалась комбинация количественных и качественных методов, проводился опрос пользователей библиотеки путем интервью лицом к лицу (518 пользователей) и телефонных интервью (38 пользователей). Изучалась миграция читателей в другие библиотеки или книжные магазины, телефонные обращения в службы информации. До одной трети населения оказалось негативно затронутой закрытием, причем в первую очередь от него пострадали пожилые читатели и молодежь. Закрытие библиотеки означало разрыв локальных связей, привело к более остро ощущаемому одиночеству, исчезновению возможности познакомиться, установить контакты с другим человеком.

Общий вывод исследования: социальная значимость публичной библиотеки явно недооценивается; люди идут в библиотеку не только тогда, когда нужно взять что-то почитать; наличие библиотеки существенно улучшает их ощущение качества жизни, особенно это верно для малообразованных людей.

Чрезвычайно важна социальная роль библиотеки в местностях, испытывающих экономическую депрессию: библиотека помогает людям перестроиться, сгладить имеющуюся разницу в уровне образования⁴⁸. Для огромного большинства пользователей публичная библиотека имеет большую ценность, улучшает качество их жизни, и, для многих людей,

⁴⁸ Ашервуд, Б. Исследования эффективности работы библиотеки. Доклад 110—84 (WS) на 65-й Генеральной конференции ИФЛА (Бангкок, Таиланд, 20-28 авг. 1999 г.). // Научные и технические библиотеки. -2000. - №4. - С.93-96; Режим доступа: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/110—84e.htm> ; http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb2000/4/f04_20.html

удовлетворяет их важнейшие потребности.

Во втором исследовании (проведенном в 1998 г.) изучались степень и воздействие закрытия публичной библиотеки и сокращения часов ее работы. Одна из главных целей этого исследования состояла в том, чтобы сделать выводы о ценности публичных библиотек для общества. Проводился опрос пользователей до и после изменений (почтовые анкетные опросы, интервью по телефону или интервью лицом к лицу) для того, чтобы определить, как они были затронуты ими этими изменениями. Кроме того, в исследовании изучалось воздействие на семьи с маленькими детьми.

Результаты, основанные на 148 интервью и 663 законченных анкетных опросах, показали, что: люди высоко оценили публичную библиотеку как образовательный ресурс и ресурс сообщества. Местная библиотека действует как «информационное соединение», помогающее связывать сообщество и улучшающее общее качество жизни.

Большое внимание уделялось также проблемам доступа и «барьерам» - факторам и причинам, мешающим людям пользоваться музеями, архивами, библиотеками.

Были идентифицированы *группы барьеров*, среди которых:

«Установленные» - связанные с формальными правилами (часами ограничения пользования организацией), установками и поведением штата, препятствующим посещению и др.

«Личные и социальные» - низкий уровень образования, самоуважения и др.

«Восприятие и понимание» - то есть, представление, что музей, библиотека, архив «не для нас».

«Экологические» - например, трудный физический доступ к зданию, неудобные помещения, плохие транспортные связи и др.

Заслуживает внимания упоминание о еще одном крупномасштабном исследовании, которое было проведено в 2001 г. В нем анализировались услуги всех учреждений культуры, в том числе 132 библиотек, 123 музеев, 85 архивов для пользователей со специфическими потребностями (граждан с ограниченными возможностями, инвалидов).

Выше были приведены лишь некоторые примеры этого фундаментального исследования, построенного на многообразном эмпирическом материале. Самостоятельный интерес представляет список литературы к данной работе, в число которых также вошел ряд англоязычных источников исследований, проведенных в других странах. Из него были отобраны, главным образом, ссылки на исследования деятельности библиотек (часть этих работ находится в открытом доступе).

Источники

Anon. (1998). *W.K. Kellogg Foundation evaluation handbook*. Battle Creek, MI: W.K. Kellogg Foundation. Available at <http://www.wkkf.org/pubs/Pub770.pdf> (Accessed February 2002).

Anon. (2000a). *Time, shape, work, play, people and money*. Report for Campaign for Learning in Museums and Galleries. Available at <http://www.clmg.org.uk/reports/sum-report.pdf> (Accessed April 2002).

Anon. (2001). Culture club. *Library Association Record*, 103(7), p.394.

Available at <http://www.culture.gov.uk/pdf/master.pdf> (Accessed April 2002).

Arts Council of England (2000). *Social exclusion - a response to Policy Action Team 10 from the Arts Council of England*. Available at <http://www.artscouncil.org.uk/departments/briefings/social.html> (Accessed May 2002).

Ashcroft, M. (1998). The impact of information use on decision making by physiotherapists. *Library Management*, 19 (3), pp. 174-195.

Aslib, The Association for Information Management (1995). *Review of the public library service in England and Wales for the Department of National Heritage: final report*. London: Aslib.

Audit Commission (1997). *Due for renewal: a report on the library service*. London: Audit Commission.

Audit Commission (2002). *Building better library services: learning from audit, inspection and research*. London: Audit Commission. Available at http://www.audit-commission.gov.uk/publications/lfair_libraries.shtml (Accessed May 2002).

Black, A. and Crann, M. (2000). *Mass observation of the public library*. London: Library and Information Commission. LIC research report 69.

Black, A. and Muddiman, D. (1997). *Understanding community librarianship*. Aldershot: Avebury.

Bryan, J. *et al.* (2000). Assessing the role of the arts and cultural industries in a local economy. *Environment and Planning A*, 32, pp. 1391-1408.

Bryson, J., Usherwood, B. and Streatfield, D. (2002). *South West Museums Archives and Libraries social impact audit*. Taunton: South West Museums Council.

Burton, C., Greenhalgh, L. and Worpole, K. (1996). *London: library city*. Bournes Green: Comedia.

Coalter, F. (2001a). *Realising the potential of cultural services: making a difference to the quality of life*. London: Local Government Association.

Coalter, F. (2001b). *Realising the potential of cultural services: research agenda*. London: Local Government Association.

Coalter, F. (2001c). *Realising the potential of cultural services: the case for libraries. Research briefing twelve point one*. London: Local Government Association. Available at

http://www.lga.gov.uk/Documents/Briefing/Our_Work/culture/Published%20-%20Libraries.pdf (Accessed May 2002).

Cookman, N. (2001a). *Libraries as a community resource*. London: Department of Transport, Local Government and the Regions. Available at <http://www.local.dtlr.gov.uk/research/beacyr3/library/index.htm> (Accessed May 2002).

Cookman, N. (2001 b). Volunteers - a way of encouraging active community participation? *Library and Information Research News*, 25 (81), p.8-11.

Cookman, N., Haynes, D. and Streatfield, D. (2000). *The use of volunteers in public libraries*. London: Library Association.

Coomes, P. A. and Narang, R. (2000). *The economic importance of arts and cultural attractions in the Louisville area*. Louisville, KY: Greater Louisville Inc.

Davies, J.E., Wisdom, S. and Creaser, C (2001). *Out of sight but not out of mind: visually impaired people's perspectives of library & information services*. London: Resource. LIC research report 123. Available at <http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/stvdoc.doc> (Accessed April 2002).

Dean, J., Goodlad, R. and Hamilton, C (2001). *Toolkit for evaluating arts projects in social inclusion areas*. Glasgow: University of Glasgow. A report to the Scottish Arts Council. Available at http://www.artsforallscotland.org.uk/files/evaluation_toolkit.doc (Accessed May 2002).

Department for Culture, Media and Sport (1999a). *Libraries for all: social inclusion in public libraries*. London: DCMS. Available at <http://www.culture.gov.uk/pdf/socialin.pdf> (Accessed May 2002).

Department for Culture, Media and Sport (1999b). *Policy Action Team 10 report on social exclusion*. London: DCMS. Available at <http://www.culture.gov.uk/role/pat10.html> (Accessed May 2002)

Department for Culture, Media and Sport (2001). *Building on PAT 10: progress report on social inclusion*. Available at http://www.culture.gov.uk/PDF/social_inclusion.PDF (Accessed May 2002).

Dow, R.F. (1998). Using assessment criteria to determine library quality. *Journal of Academic Librarianship*, 24(4), pp.277-281.

Economic Development Research Group (2002). *Home page*. Available at <http://www.edrgroup.com> (Accessed June 2002).

Economou, M. (2002). *User Evaluation: Report of Findings*. National Council on Archives and National Archives Network User Research Group (NANURG) Available at <http://www.resource.org.uk/information/research/respubs2002.asp> (Accessed April 2002).

Elley, W.B. (1992). *How in the world do students read?* The Hague: International Association for the Evaluation of Educational Achievement.

Ellis, K.B. (1994). The challenge of measuring the economic impact of public library services. *North Carolina Libraries*, 52 (2), p.52-5.

Eve, J. and Brophy, P. (2001). *The value and impact of end-user IT services in public libraries*. London:

Greenhalgh, L., Landry, C and Worpole, K. (1993). *Borrowed time? The future of public libraries in the UK*. Bournes Green: Comedia.

Greenhalgh, L., Worpole, K. and Landry, C (1995). *Libraries in a world of cultural change*. London: UCL Press.

Harris, K. (1998). *Open to interpretation: community perceptions of the social benefits of public libraries*. London: British Library Research and Innovation Centre. BLR&I report 88.

Hicken, M. (2002). Equally good. *Public Library Journal*, 17 (2), pp.51-53.

Holt, G.E., Elliott, D. and Dussold, C (1996). A framework for evaluating public investment in urban libraries. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 9 (4), pp.4-13.

Holt, G.E., Elliott, D. and Moore, A. (1998). *Placing a value on public library services*. St. Louis, MO: St. Louis Public Library. Available at <http://slpl.lib.mo.us/libsrc/restoc.htm> (Accessed July 2002).

Hooper-Greenhill, E. (2002). *Finding evidence of the outcomes and impact of learning in museums, archives and libraries: the conceptual framework*. Unpublished document for Resource.

4.2. Исследование «Экономическая ценность публичных библиотек в Соединенном Королевстве»

Эта работа посвящена изучению и измерению экономической ценности публичных библиотек Великобритании. Она представляет собой сжатый вариант описания исследования, проведенного с целью изучения социальной и экономической ценности публичных библиотек страны.

В английском оригинале для описания экономической и социальной ценности библиотек для общества употребляется обычно понятие «value», которое может быть переведено на русский язык, в зависимости от контекста и лексических норм, и как «ценность», и как «полезность, польза», и как «стоимость, цена и рыночная цена».

Ниже мы приводим в сокращенном виде материалы доклада A. Morris, J. Sumsion, M. Hawkins, в котором приводятся результаты научно-исследовательской работы, проводившейся по оценке экономического воздействия на общество публичных библиотек Великобритании⁴⁹.

Акцент был сделан на модели, основанной на объединении различных результатов, полученных в предыдущих исследованиях. Главная цель исследования состояла в том, чтобы найти способы оценки экономического воздействия работы публичных библиотек в ракурсе ее ценности для пользователя. Исследование было сфокусировано преимущественно на экономической выгоде с точки зрения возможностей приложения экономической теории к вопросам управления библиотеками.

Ценность благ, полученных от услуг, предоставляемых библиотеками, меняется в зависимости от предпочтений пользователей и зависит от их возраста, места проживания, образования, благосостояния, интересов и карьеры. В большинстве случаев у пользователя есть вариант немедленного получения нужного материала, и он может извлечь выгоду из более низкой стоимости его получения или, например, благодаря доступу к компьютеру в библиотеке.

Стоимость библиотечного обслуживания можно посчитать с помощью методики, в рамках которой она рассчитывается согласно рыночным ценам или с помощью дифференцированно установленных цен.

Попытку оценить деятельность публичных библиотек можно осуществить путем: введения платы за услуги; сравнения книговыдачи с выдачей аудиовизуальных материалов; анализа книжного рынка; учета

⁴⁹ Morris, Anne, Sumsion, John W., Hawkins, Margaret. Economic Value of Public Libraries in the UK. - Libri, 2002, vol. 52, pp. 78-87. (Department of Information Science, Loughborough University, Loughborough, Leicestershire, UK).

различных особенностей и требований пользователей. В докладе были проанализированы эти и другие способы: был сделан обзор литературы, преимущественно по количественным исследованиям, проведен опрос и осуществлена компиляция различных моделей⁵⁰. Обзор литературы включал сбор и анализ большого количества описательных данных, касающихся использования библиотеки, ее ценности и влияния.

Комбинирование результатов различных исследований позволило создать общую описательную модель экономических особенностей пользовательского спроса на услуги библиотеки и составляющих ее влияния. В экономических категориях рамках это дает возможность описать кривую спроса.

Чтобы дополнить теоретическое исследование, был проведен опрос читателей. В четырех библиотеках было опрошено более 550 библиотечных пользователей, возвращающих книги. Их спрашивали относительно цели и причин взятия этих книг, удовольствия, полученного от их прочтения, и цены, которую они заплатили бы, чтобы где-то взять на время эту книгу, если бы ее нельзя было получить в библиотеке.

Результаты описательной модели и проведенного опроса использовались, чтобы развить экономические модели, которые проливают новый свет на некоторые важные особенности библиотечного обслуживания. Одна из них, *модель оптимизации*, обеспечивает теоретическое объяснение главной характеристики публичной библиотеки - книговыдачи.

Другая, *модель произведенных выгод*, расширяет модель оптимизации и изучает выгоду, выраженную в числе «прочтений» книги с учетом оценки частных и общественно-государственных расходов на книги в Великобритании. В исследовании также была предпринята попытка оценить общую стоимость выгод, производимых публичными библиотеками. Оценочная стоимость различных аспектов библиотечного обслуживания была выведена из статистических данных, собранных в других целях и являющихся общедоступными. Наконец, были выработаны основы для выделения двух новых индикаторов работы библиотек, с тем, чтобы оценить ценность книговыдачи, осуществляемой библиотекой.

Предваряя данные этого исследования, кратко остановимся на общих характеристиках социальных групп, принятых в английской социологии (речь о которых будет идти ниже).

⁵⁰ Полностью проект описан в работе: Morris, A., Hawkins, M. and Sumsion, J. 2001a *The Economic Value Of Public Libraries*. Resource (The Council for Museums, Archives and Libraries): pp. 374. photocopy (A4 paperbound) or microfiche from: British Thesis Service, British Library Document Supply Centre, Boston Spa, Wetherby, West Yorkshire LS23 7BQ, UK. A substantial summary is to be found at: URL: <http://www.lboro.ac.uk/departments/lis/disresearch/econvalu.html> [viewed June 1, 2002].

A (upper middle class) - верхний средний класс - администраторы, профессионалы, люди, как правило, имеющие высшее образование и высокие доходы; средняя буржуазия;

B (middle class) - средний класс (в английской социологии - широкая категория, к относят среднюю буржуазию и верхушку мелкой, и верхние слои интеллигенции, чиновничества); эта социальная группа характеризуется достаточно высоким уровнем доходов и потребления; к среднему классу обычно относятся представители среднего бизнеса, высокооплачиваемые слои творческой интеллигенции, менеджеры крупных и средних компаний, государственные служащие высокого ранга, рабочие высшей квалификации);

C1 (lower middle class) - «низший средний класс»: к этой категории относят мелкую буржуазию, мелких служащих;

C2 (working class) - рабочий класс: лица, занимающиеся физическим трудом, сюда могут относиться хорошо зарабатывающие профессионалы рабочего происхождения;

D (working class) - рабочий класс: лица, занимающиеся физическим трудом или работающие на низкооплачиваемых должностях;

E (underclass) – низшие слои общества, состоящие из бедных и безработных.

Статистика и исследование библиотечного пользования и пользователей

В исследовании было обобщено большое количество статистических данных из различных обзоров, которые сейчас доступны, для описания моделей пользования, особенностей пользователей и услуг библиотеки, разнообразие которых является существенной характеристикой их экономической ценности⁵¹. Данные, собранные из предыдущих исследований и обзоров, показали, что:

- *Покупка книг и получение их в библиотеке скорее дополняют друга друга, нежели конкурируют.* Существует значимая положительная корреляция между использованием библиотекой и покупкой книг, кроме незначительных покупок, осуществляемых молодыми пользователями, а покупаемые виды художественных произведений были в большей степени теми же, что наиболее часто выдавались в библиотеках.

- Хотя книги продаются людям всех социальных групп, они больше покупаются представителями социальных классов А, В и С1. Получение книг

⁵¹ Основными источниками были опросы, проведенные The principal sources used, however, were surveys undertaken by Book Marketing Ltd and by CIPFA PLUS: Book Marketing Ltd. 1999. *Book facts: an annual compendium*. 10th ed. London: BML; Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (CIPFA) 1998b. *Public library statistics. Actuals 1997-98*. Croydon: IPF.

в библиотеках более равномерно распределено относительно всех социальных групп, чем покупка книг.

- Взятие книг в библиотеках распределено довольно равномерно по всем демографическим групп населения страны (не соответствуя структуре населения в целом). Представление о пользовании библиотекой преимущественно одной группой людей необоснованно.

- Самое большое число пользователей принадлежит к социальной группе С1. Хотя люди в группах А и В являются самыми активными пользователями, их меньше всех.

- Молодые взрослые (17-24 лет), хотя и являются активными библиотечными пользователями, покупают не так много книг. Они, однако, берут их у друзей. Люди в возрасте 25-34 лет и 45-64 лет покупают гораздо больше книг, чем берут в библиотеке. Это позволяет предположить, что удобство получения литературы и достаточность средств являются факторами и для пользования библиотеками, и для покупки книг.

- Книги, которые будут использоваться в течение длительного срока, более вероятно, будут куплены, чем те, которые читатели думают использовать только однажды или несколько раз.

- Хотя продажи книг публичным библиотекам и достигают больших объемов, они формируют только малую часть британского книжного рынка. (Однако публичные библиотеки - важный рынок для приобретения определенных категорий продукции, таких как книги с крупным шрифтом и художественная литература в твердом переплете).

- Высокий уровень социальной однородности использования библиотек заставляет предположить, что пользование услугами библиотек в определенной мере способствует перераспределению доходов населения, поощряет граждан к непрерывному самообразованию («обучение в течение всей жизни») и способствует социальному включению в общество граждан, в той или иной мере исключенных из общественной жизни.

Восприятие ценности книг пользователями

Целью опроса была оценка ценности, приписываемой пользователями прочитанным книгам, с точки зрения цели, для которой они были взяты, полученной выгоды и причины, по которой они были взяты, а не куплены. Пользователям, возвращающим книги, в четырех библиотеках (Бедфордской, Хинкли, Регби, Св. Анны в Ноттингеме), был задан ряд вопросов, связанных с целью получения ими книг, причинами их получения, удовольствием от прочтения или пользой (для не художественной литературы) и ценой, которую они заплатили бы, чтобы взять эту книгу на время, если бы за это нужно было платить. Пользователям было объяснено,

что опрос не предшествует введению платы за получение книг, а являлся способом оценить ценность выдачи книг библиотечным пользователям.

Всего было проведено 557 интервью. Результаты показали, что средняя (средневзвешенная) цена, указанная людьми за пользование взрослой художественной и научной литературой, была 62,2 пенса и 66,3 пенса соответственно (см. Таблицу 1).

Таблица 1.

**Сумма, которую респондент заплатил бы
за получение книги на время**

Сумма (в пенсах и фунтах)	Художественная литература для взрослых (%)	Не художественная литература для взрослых (%)
0 пенсов	6	6
5-25 пенсов	25	21
30-50 пенсов	29	28
55-75 пенсов	11	11
80 пенсов – 1 фунт	17	23
1.05-2.00 фунта	7	6
2.05-3.00 фунта	3	3
Более 3 фунтов	2	2
Общее количество Ответивших	100	100

Опрос не показал значимой корреляции между целью и ценой, которую пользователь готов заплатить. Не наблюдалось также определенной связи между готовностью заплатить и полом посетителя, или уровнем полученного образования. Однако молодые респонденты были готовы больше заплатить за художественную литературу, чем люди более старшего возраста. Больше половины посетителей в возрасте 15-34 лет были готовы заплатить по крайней мере 85 пенсов, чтобы взять роман, и 15 % 15-24 лет заплатили бы больше 2 фунтов.

Результаты показывают, что величина платы, которую пользователи готовы внести, уменьшается с возрастом. Например, 60 % тех, кто находился в возрасте от 65 лет, указали, что они заплатят не больше, чем 50 пенсов. Хотя это соотношение не просматривалось так ясно в отношении не художественной литературы, где суммы были более равномерно распределены для всех возрастных групп, здесь наблюдалась готовность молодых людей заплатить больше. Возрастной группой, указывающей самые большие суммы, как выяснилось, были люди в возрасте 25-34 лет; 10 % из них были готовы заплатить 2.05-3.00 фунта, хотя ни один не был готов заплатить больше 3 фунтов. В целом, для суммы выше 1 фунта, готовность платить значительно уменьшалась по всем характеристикам.

Модель оптимизации

Большинство моделей управления ресурсами начинаются с решения о размере книжного фонда и работы с механизмами по оптимизации расходов на различные категории и т.д. С помощью этой модели пытаются рассчитать бюджет с точки зрения достижения оптимального значения или наиболее экономически выгодного результата при покупке книг и получении их в библиотеке.

Основанием этой модели является скорее рассмотрение числа «прочтений» книги, а не числа ее «приобретений» или «выдач». Покупку книг и получение их в библиотеке сложно сопоставить. «Прочтение» книги, однако, является общей характеристикой и для купленной книги, и для книги, взятой в библиотеке.

Стоимость «прочтения» книги, купленной для личного пользования, является покупной ценой книги, если только она не была передана одним лицом другому. Стоимость «прочтения» библиотечной книги, хотя она и получена пользователем безвозмездно, состоит из двух элементов: стоимости приобретения и стоимости обращения (книговыдачи). Стоимость приобретения книги установлена и не зависит от числа «прочтений». Она включает покупную цену, скажем, 6 фунтов для книги в мягкой обложке, плюс дополнительные 3 фунта на покрытие административных расходов.

Стоимость обращения одного «прочтения» может быть посчитана как 70% суммарных чистых издержек библиотеки (Total Library Net Costs): 70 % от 1,41 фунта = 1,00 фунт⁵². Следовательно, стоимость обращения 10 «прочтений» (circulation cost of a «read») была бы 10,00 фунтов.

Предполагая, что на каждые две купленные книги приходится три «прочтения» (то есть 1,5 «прочтения» на книгу) и что на каждые четыре выдачи, зарегистрированные в библиотеке, приходится три «прочтения» (то есть 0,75 «прочтений» на книгу), тогда стоимость одного «прочтения» можно сравнивать. (См. Таблицу 2).

Таблица 2. Модель оптимизации: для книг в мягкой обложке (в фунтах стерлингов)

⁵² Сумма совокупных затрат на библиотечное обслуживание в Великобритании была установлена в 724 млн фунтов (CIPFA - Chartered Institute of Public Finance and Accountancy, 1998). На семинаре ведущих практиков библиотечного дела было признано, что 70 % совокупных затрат могут быть отнесены к затратам на обращение (circulation costs). Таким образом, можно показать, что «стоимость прочтения» («cost per read») может быть оценена в 1,41 фунта (то есть 70 % от 724000000/360000).

Число «прочтений» (R)	3	6	12	18	30
затраты на покупку книги: 2R/3 x 6 фунтов	12	24	48	72	120
затраты на получение книги в библиотеке:	9	9	9	9	9
<ul style="list-style-type: none"> • стоимость приобретения (один экземпляр) 	4	8	16	24	40
<ul style="list-style-type: none"> • стоимость обращения 4R/3 x 1.00 фунт 	13	17	23	33	49
<ul style="list-style-type: none"> • Итого 					
чистая прибыль (убыток) от получения книги в библиотеке	(1)	7	23	39	71

Начальное предположение основано на том факте, что люди, покупающие книги, часто передают их другим для чтения. Второе предположение заключается в том, что пользователи возвращают книги непрочитанными или берут их во второй раз, и, таким образом, статистика выдач должна отражать это обстоятельство.

Модель показывает условия, при которых один вариант является экономически более выгодным. Равновесие достигнуто, когда нет никакого выигрыша в совокупном экономическом богатстве, измеренном через затраты на каждый вариант.

Возьмем первый пример для обычного издания книг в мягкой обложке с результатами для 6 «прочтений»: затраты на вариант покупки книги составляют 24 фунта; затраты на вариант получения книги в библиотеке составляют 17 фунтов.

Таким образом, вариант получения книги в библиотеке, по сравнению с вариантом ее покупки, высвобождает 7 фунтов на расходы на другие товары и услуги. Такой вариант является относительно эффективным или экономически выгодным.

На 18 «прочтений»: затраты на покупку книги составят 72 фунта;

затраты на получение книги в библиотеке - 33 фунта. Таким образом, вариант получения книги в библиотеке, по сравнению с вариантом ее покупки, высвобождает 39 фунтов на расходы на другие товары и услуги - признак его относительной эффективности или экономической выгоды.

Исходя из этих предположений, все варианты, кроме нетипично низких уровней, показывают выбор получения книг в библиотеке как предпочтительный в выражении совокупных экономических издержек. Во всех вариантах преимущества получения книг в библиотеке возрастают с увеличением масштабов (или популярности). Если книга приобретена для библиотеки и не взята, то вариант не эффективен. Если вариант посещения библиотеки слишком неудобен и невыгоден в сравнении с покупкой книги в магазине - тогда затраты на этот вариант перевесят для пользователя денежные и социальные выгоды. Социальная выгода - сумма всех индивидуальных выгод.

В приведенном выше примере было бы в интересах всей экономики поставить целью 6 «прочтений» на книгу (9 выдач), и увеличить выдачи на всех уровнях выше этого минимума. (После более подробной разработки точка самокупаемости была бы, примерно, 4 «прочтения»). Но увеличить выдачу до этого уровня значило бы прийти к экономической неэффективности и в социальном, и в индивидуальном плане. Более низкие уровни выдачи в публичной библиотеке были бы, в экономических терминах, «антиобщественным» управлением. В принципе, этот результат не изменился бы от того, были бы выдачи облагаемы платой или нет. До тех пор, пока библиотеки не увеличивают выдачу до этого уровня, итоговый результат является более затратным для общества и меньше ресурсов высвобождается на другие товары и услуги.

С данной моделью возможно проведение разных манипуляций путем выдвижения предположений для различных обстоятельств и применения ее к различным типам книг разной стоимости. Если бы, например, книги в мягкой обложке были заменены книгами в твердом переплете за 15 фунтов, то результаты были бы намного более располагающими к выбору в пользу получения книг в библиотеке. Очевидно, что доходы от выдачи книг в твердом переплете были бы намного большего порядка, чем от книг в мягкой обложке, что подтверждается опытом библиотечных сотрудников.

Эти примеры предполагают, что книга прочитана только однажды, как, например, большинство романов и биографий. Когда речь идет о книгах, к которым нужно часто обращаться (энциклопедии, справочники, учебники, поэзия и т.д.), преимущество отдается варианту покупки вместо получения в библиотеке. Эта особенность показана как наиболее важная для объяснения, в каких случаях получение книги в библиотеке является экономически

выгодным и невыгодным.

Модель не распространяется на все случаи.

Несмотря на меньшие издержки на получение книги в библиотеке, показанные в модели, все возрастающие объемы книг, особенно художественные произведения в мягкой обложке, продаются в книжных магазинах.

Объяснение этому должно быть найдено в факторах, внешних для модели оптимизации, но очень существенных для оценки «альтернативных издержек»:

- затраты на более неудобную дорогу до библиотеки, чем до книжного магазина;
- вероятность обнаружения требуемого, или его приемлемой замены: в отрицательной форме - ожидание неудачных поисков;
- самое современное издание может быть доступным в книжном магазине, но не в библиотеке;
- привлекательность места посещения и расположенные рядом возможности. Это включает другие услуги, предоставляемые библиотекой, доступные для использования в течение одного посещения;
- личные особенности: инстинкт коллекционера; предубеждение против чтения книг, которые уже использовались; «медленные» читатели.

Модель произведенных выгод

Эта модель расширяет модель оптимизации и исследует выгоду, выраженную в числе «прочтений» книги относительно общественно-государственных и частных расходов. Так как она имеет дело с общими количествами и средними числами, она рассматривает каждое «прочтение» каждой книги, купленной или взятой в библиотеке, как одинаково ценные.

Таблица 3.

**«Прочтения» книг, взятых в публичных библиотеках,
и «прочтения» купленных книг**

	Покупка книг		Получение книг в библиотеке		«Прочтения»	
	Количество купленных книг (тыс.)	Количество «прочтений» 1,5 для каждой книги (тыс.)	Количество взятых книг (тыс.)	Количество «прочтений» 0,75 для каждой книги (тыс.)	Общее количество «прочтений» (тыс.)	Процент «прочтений», обеспеченных библиотеками (%)
Художественная литература для взрослых	90000	135000	346700	185000	320000	58
Нехудожественная литература для взрослых	120000	180000	121700	91000	271000	34
Детская литература	110000	165000	112100	84000	249000	34
Итого	320000	480000	480500	360000	840000	43

Таблица 3 детализирует «прочтения» книг, взятых в публичных библиотеках, к «прочтениям» купленных книг и показывает процент «прочтений» книг, выданных в публичной библиотеке. Она показывает, что 43 % «прочтений» относятся к книгам, взятым в публичных библиотеках, с самой большой долей (58 %) «прочтений» взрослой художественной литературы.

**Расходы публичных библиотек как часть доходов
от книжной торговли**

	Потребительские расходы (тыс. фунтов стерлингов)	Расходы публичных библиотек на книги (тыс. фунтов стерлингов)	Всего (тыс. фунтов стерлингов)	Потрачено библиотеками (%)
Художественная литература для взрослых	481000	32600	513600	6,3
Не художественная литература для взрослых	570500	26800	597300	4,5
Предоставление справочной информации	410000	15000	425100	3,5
Детская литература	388500	16600	405000	4,1
Всего	1850000	91000	1941000	4,7

Расходы на книги

Прямое вычисление, для которого используются потребительские расходы и расходы публичных библиотек на книги (см. Таблицу 4) показывает, что средняя стоимость «прочтения» книги, составляет 3,85 фунта (1850000000/480000000) когда книга куплена, по сравнению с 1,41, когда она получена в библиотеке.

Если показанные выше «прочтения» распределить по категориям, результаты таковы, как изложено в Таблице 4. Общая сумма расходов публичных библиотек мала, 4,7 %, хотя она выше (6,3 %) для «взрослой» художественной литературы.

Таким образом, очевидно, что 43 % от общего количества прочтений являются прочтениями книг, взятых в библиотеке, расходы на которые составляют 4,7 % от общих национальных расходов на книги.

Вклад библиотек в «прочтения» по социальным группам и возрастам

«Прочтения» могут быть классифицированы по социальным группам и возрастным группам. Данные в Таблице 5 показывают, что процент

«прочтений» библиотечных книг выше на более низком уровне приведенной выше шкалы социальной стратификации, хотя это в меньшей степени относится к классу D – неквалифицированным работникам, и что пользование услугами библиотеки является, таким образом, вариантом перераспределения доходов.

Традиционно классы D и E объединены; при их разделении различают класс D – неквалифицированных работников, и класс E – не получающих жалование, включая тех, кто на пенсии. «Прочтения» специалистов - адвокатов, учителей и т.д. (классы A и B) - показывают особенно высокий уровень покупок (75 %) по сравнению с получением книг в библиотеке (26 %).

Когда «прочтения» классифицированы по возрастным группам, видно, что самый высокий уровень прочтений библиотечных книг относится к возрастным группам 17-24 лет, а самый низкий – к возрасту 45-54 лет.

Таблица 5.

**Вклад библиотек в «прочтения»
по социальным группам и возрастам**

	Купленные книги (тыс.)	«Прочтения» 1,5 на книгу (тыс.)	Полученные в библиотеке книги (тыс.)	«Прочтения» 0,75 на книгу (тыс.)	Всего прочтений (тыс.)	«Прочтения» библиотечных книг (%)
AB	99000	149000	67500	51000	200000	26
C1	99000	149000	178000	133000	282000	47
C2	58000	86000	120000	190000	176000	51
DE	64000	96000	115000	86000	182000	47
D	35000	53000	48000	36000	89000	40
E	29000	43000	67000	50000	93000	54
Всего	320000	480000	480500	360000	840000	43

Получение книг в библиотеках, как видно, не только является эффективным способом для «прочтения» книг, но и имеет существенное значение для перераспределения доходов.

Вычисленная общая стоимость выгод от публичной библиотеки

Оценки в этой секции являются предварительными. В то же время нет никаких сомнений относительно научных доказательств, и вес косвенных доказательств, полученных в ходе исследования, подтверждает эти вычисления.

Общие затраты

Общие расходы на библиотечное обслуживание можно оценить в 724000000 фунтов (CIPFA 1998), таким образом, эта служба приносит 91400000 фунтов или на 12,6 % больше выгоды, чем издержек (см. Таблицу 6). Это, однако, без учета многочисленных выгод, которые библиотеки приносят обществу, таких как «внешние эффекты» (externalities - экстерналии), «одобряемые блага» (merit goods)⁵³ и эффекты перераспределения доходов.

Таблица 6.

Итог вычисления ценности⁵⁴

	Общее количество операций (тыс.)	Выгоды («прочтения», информация) (тыс.)	Стоимость за единицу (фунты стерлингов)	Общая стоимость (тыс. фунтов стерлингов)
Выдача книг	480000	360000	1,73	622800
Межбиблиотечный абонемент	450	450	3,46	1557
Аудиовизуальная продукция	37391			
Информация, полученная с помощью посредника	43819	41819	2,00	83638
Информация, полученная самостоятельно	34851	26309	1,33	34991
Другие услуги				72400
Всего	596511	428578		815386

Способ, с помощью которого были сделаны эти оценки, крайне важен. Аргументы и вычисления даны здесь только схематично.

Выдача книг

Необходимо было учесть соотношение между стоимостью выдачи книги и ценой книги.

Были предложены следующие варианты:

10 % объявленной цены; 7-13 % объявленной цены; 7-8 %

⁵³ merit good («мериторное благо») – в буквальном переводе «достойное благо» - благо, потребление которого считается желательным.

⁵⁴ Мы считаем необходимым еще раз отметить, что в английском тексте, когда речь идет, в частности, о показателях эффективности деятельности библиотек, их ценности для общества и анализе затрат и выгод, часто используется термин «value», который на русский язык переводится, в зависимости от контекста, и как «ценность», и как «стоимость», но в оригинале имеет оба эти значения.

объявленной цены

25,3% объявленной цены.

Очевидно, что стоимость, приписываемую в среднем одному прочтению книги, нужно рассмотреть в свете всех подобных аргументов и свидетельств, с учетом времени, когда они были предложены, стоимости книг в разных переплетах на тот момент, уровня жизни в обществе и т.д.

Когда приняты во внимание эти аргументы и многочисленные характеристики дополнительной ценности, создаваемой книгами в общественных библиотеках, это ведет к следующей оценке: средняя стоимость прочтения книги, взятой в современной публичной библиотеке, должна быть на уровне 20 % цены, заплаченной библиотеками.

Средняя стоимость прочтения, используемая в нижеследующих вычислениях, составляет, таким образом, 20% средней цены в 8,65 фунта, заплаченной библиотеками, то есть 1,73 £. (Это среднее число относится к «взрослой» художественной литературе, «взрослой» не художественной литературе и детским книгам).

Другая переменная, которая будет оценена, это число прочтений книги; она получена из статистики по выдаче книг. Отношение «три прочтения к каждому четырем выдачам», или 0,75 от выдачи: использовались прочтения, установленные в модели оптимизации.

Так: 75 % из 480 млн книговыдач = 360 млн прочтений.

Используя эти оценки, ценность чтения книг из публичной библиотеки может быть вычислена как:

$360000000 \times 1,73 \text{ фунта} = 622800000 \text{ фунтов}$

и стоимость предоставления библиотекой услуг по выдаче как:

$70 \% \text{ от } 724000000 \text{ фунтов} = 506800000 \text{ фунтов}$

Из них:

Пропорция самообслуживания 44,3 % (CIPFA PLUS) = 34851000

Информационные запросы (за год) (= баланс) = 43819000

Ценность возникает только тогда, когда запрошенная информация получена. Поэтому, полностью неудовлетворенные запросы должны быть вычтены прежде, чем вычислена ценность функции обеспечения информацией.

Процент полностью неудовлетворенных запросов 13,4%

Поэтому, полностью неудовлетворенные запросы = $13,4 \times 78670000 = 10542000$

Из них:

19 % после консультаций с персоналом = 2000000

81 % без консультаций с персоналом = 8542000

Полностью удовлетворенные запросы = 43819000 - 2000000 = 41819000

Полная информация, удовлетворяющая пользователей, полученная в результате самообслуживания = 34851000 - 8542000 = 26309000

Основанная на этих вычислениях ценность, полученная пользователями, превышает затраты на 116000000 фунтов - или на 23 %. Иначе говоря, средняя стоимость прочтения книги оценена в 1,73 фунта и стоимость обращения - в 1,41 фунта.

Выдача аудиовизуальной продукции

В отсутствие оценок затрат на услуги выдачи аудиовизуальной продукции, предполагается, что стоимость выдачи аудиовизуальной продукции равна плате, взимаемой с пользователей, и что она соответствует общей стоимости услуги.

Итоговые ежегодные статистические данные:

Количество выдач - 37391000

Затраты на приобретение - 13961000 фунтов

Полученный доход - 16453000 фунтов.

Предоставление информации

Следующие данные доступны по Великобритании. (Это число активности/выдач, не денежная стоимость; данные взяты из результатов исследования *CIPFA PLUS Survey results*).

Действия по поиску информации (за год) = 78670000

Стоимость в 2 фунта и в 1,33 фунта в достаточной мере соответствуют ценности времени запрашивающего – при среднем заработке – как приближенная оценка, но запросу через посредника приписывается большая стоимость, чем при самообслуживании.

Полагая средний почасовой доход (1998) равным 10,03 фунта и предполагая, что время, потраченное на запрос, равно восьми минутам, получаем результат – 1,33 фунта.

Добавление 50 % для обслуживания через посредника дает 2,00 £.

Общая стоимость полученной информации вычислена следующим образом:

Информационные запросы (была помощь посредника) 41819000 x 2,00 фунтов = 83638000 фунтов.

Информация, найденная пользователем 26309000 x 1,33 фунта =

34991000 фунтов

Общая оценочная стоимость предоставленной информации = 118629000 фунтов.

Другие услуги

Эта область является еще более трудной для оценки, даже гипотетической. Она покрывает услуги столь разнообразные, как предоставление газет, интернет-услуг и проведение мероприятий. Здесь, в отсутствие любых данных для вычисления ценности, расходы взяты как их замена. Она является удовлетворительной только в краткосрочной перспективе. Чтобы завершить картину, предполагается, что 10 % чистых общих расходов библиотеки идет на эти услуги. Это, оценка, вероятно, окажется умеренной, если принять во внимание ценность пользования данными услугами в библиотеке (автоматизированные рабочие места, места для обучения/чтения, журналы, и т.д.).

Таким образом:

10 % от 724000000 фунтов = 72400000 фунтов

Потенциальные новые индикаторы работы библиотеки по выдаче книг

Вычисления для *выдачи книг* в предыдущей секции получены с использованием двух переменных: во-первых, объем выдачи и, во-вторых, средняя стоимость книг, приобретенных библиотекой. Константы включены, чтобы прийти к финальной оценке, используя аргументацию, построенную на различных исторических особенностях и других данных. Результат, однако, может быть упрощен в форме этого уравнения:

$$V = (0.75 I) \times (0.2 P) \text{ или } V = 0.15 \times I \times P$$

Где V = ценность выданной книги, I = количество выдач, P = средняя цена приобретения книги.

0,75 = отношение выдач к прочтениям 0,2 = средняя ценность прочтения как % от покупной цены

Возникает возможность использовать этот потенциальный индикатор, чтобы показать какую ценность имеет выдача книг библиотекой.

У этого есть многие положительные особенности:

- чем больше число выдач, тем выше результат индикатора;

- приобретенные книги, которые не выдаются, снижают результат индикатора;
- более дорогие книги оказывают большее влияние на результат индикатора (это согласуется с выгодой для пользователя как показано в модели оптимизации и является улучшением подхода по прямому подсчету выдач);
- книги в мягкой обложке считаются реалистично; индикатор показал бы тот же самый результат для 10 выдач каждой из 3 экз. книги в мягкой обложке за 6 фунтов и для 10 выдач книги в твердом переплете за 18 фунтов.

Ценность выдачи может быть увеличена и путем увеличения числа выдач и путем выдачи дорогих материалов. Складирование книг, которые никто не берет, ни к чему не приводит; но предоставление широкого диапазона книг значило бы намного больше, чем простое увеличение выдачи бестселлеров. Индикатор, конечно, преодолел бы некоторые из слабостей прямого подсчета выдач и дал бы возможность оказать доверие более «серьезным» книгам по сравнению с многочисленными изданиями самых популярных.

Главная отрицательная особенность - то, что самостоятельно, индикатор показал бы более высокий результат, если бы книги были приобретены по высоким ценам, и не отдал бы должное умело осуществленному выбору и приобретению. Улучшать работу, платя сверх меры, было бы неадекватным результатом. Это обстоятельство должно быть проконтролировано - или отражено – с помощью второго «парного» индикатора. Им могло бы быть отношение между затратами на приобретение книг и прейскурантом издателей. Цены издателей доступны в файлах баз данных, и это само по себе могло быть интересным и важным индикатором работы, для того чтобы отразить экономию, достигнутую библиотекарями при выборе и приобретении продукции.

Применение этих критериев качества работы может принести важные выгоды. Нужно признать, что в данной области требуется дальнейшее исследование принципов и осуществимости.

Обсуждение и заключения

Получение в библиотеке книг (преобладающее при пользовании услугами публичной библиотеки) позволяет пользователю получать выгоду от доли того, чего стоило бы купить книгу, или прочитать книги, которые слишком дороги для покупки. Это принимает различные формы для людей в зависимости от их образования, материального положения, возраста, и

личных интересов. Результат - комплекс образовательных, информационных, культурных и «досуговых» выгод.

Другое использование библиотеки - предоставление информации, становится все более важным и популярным. Большая часть ценности публичной библиотеки заключается в интегрированном предоставлении многих услуг, некоторые из которых используются регулярно, некоторые время от времени.

Чем больше разнообразных услуг может быть предложено в публичной библиотеке, тем больше будет общая ценность. Ценность особенно важна, когда нет никакой реальной альтернативы, доступной в коммерческом секторе.

Оценка ценности от выдачи книг отличается от оценки услуг по предоставлению информации и менее вещественных выгод. И то, и другое важно, но требует различного подхода, так же, как они, возможно, должны по-разному управляться. Притворяться, что услуги и цели нуждаются в однородной обработке, это - нереалистично. Разнообразие – фундаментальная сила публичной библиотеки.

Социальная выгода рассматривается преимущественно как сумма индивидуальных выгод. Если некоторые выгоды могут быть оценены и описаны, это стоит сделать, даже если другие в меньшей степени измеримы. Экономический анализ такого разнообразного и сложного обслуживания поэтому является сложной задачей, и нет никакой простой формулы, чтобы с ее помощью можно было бы проанализировать все. Вместе с тем экономические модели могут быть применены к большим частям операций с полученными выгодами.

Пользователи платят за услуги в потраченном времени и в испытанных неудобствах, что экономисты называют «вмененными, скрытыми издержками». Люди прекратят пользоваться услугой, если такие личные затраты перевесят ожидаемые выгоды. Выгоды от пользования услугами библиотеки должны быть сопоставлены с затратами на использование коммерческих альтернатив и/или с негативным воздействием отказа от этих услуг. Главные особенности:

- число вовлеченных пользователей;
- «скрытые издержки» для пользователей: время, дорога, неудобства, вероятность успеха и т.д.;
- величина выгоды - наличие альтернатив;
- аспекты перераспределения доходов.

Таковы главные особенности, к которым обращались в этом исследовании при анализе различных библиотечных услуг.

Широкий спектр услуг, предоставляемых публичной библиотекой, и

широкий круг пользователей означает, что невозможно распределить ценность по типам материалов. Тип выгоды, связанный с типами материалов, неясен, ограничена возможность деления на категории и наличествуют различные особенности пользователей, такие, как личностные особенности и цели. Есть много совпадений между образованием, культурой, информацией и отдыхом. Все эти цели достигаются при прочтении и использовании книг, газет, журналов, аудиовизуальной продукции и мультимедиа. Почти все имеют в той или иной мере черты одобряемых благ, экстерналий, общественного блага, и т.д. хотя и в разной степени. Такие достоинства имеют и книги, проданные в книжных магазинах, и коммерческие поставщики информации.

Уникальная особенность библиотеки - ее способность приобрести материал и сделать доступным для широкого пользования, что приносит пользователю явную экономическую выгоду.

Публичная библиотека является и бизнесом, и институтом социального обслуживания населения, и менеджеры должны осознавать эту двойственность. Пользователь получает выгоду и как клиент фирмы проката и как получатель услуг, которые не были бы «жизнеспособны» в коммерческом секторе, но приносят выгоду и пользу обществу. Эта двойственность заметна на практике при изучении каждой основной услуги. Действия пользователей показывают смешанные побуждения; некоторые действия представляют собой деятельность в свободное от работы время, сопоставимую с получением услуг коммерческого проката, в других наличествует значительная доля «общественного блага» - продвижения лучше образованного и более информированного сообщества.

При оценке ценности публичной библиотеки выявляется прямая выгода от получения книг и пользования услугами библиотеки, как это объясняется предложенными моделями и оценками. Модель оптимизации предлагает сильные экономические доводы в пользу расширения выдачи книг, чтобы максимизировать объем выдачи, в то время как модель произведенных выгод выдвигает на первый план общую выгоду от получения книг в библиотеке. В особенности это показывает, что библиотеки являются эффективным средством для продвижения чтения книг, потому что, хотя библиотечные закупки составляют всего 4,7 % британского книжного рынка, библиотеки производят 43 % всех «прочтений» в Великобритании.

Экономическая ценность британских публичных библиотек далее доказана результатами исследования, которые показывают, что их ценность составляет сверх 815000 фунтов в год для тех услуг, которые могут быть оценены в денежном выражении.

Сверх этого существуют нематериальные выгоды, создаваемые

предоставлением ими общественных некоммерческих услуг и особенностями общественного блага. Если бы они могли быть каким-то образом измерены, тогда два компонента ценности должны были бы быть сложены вместе, чтобы сформировать полную картину.

На практике у профессионалов библиотечного дела меньше трудностей с этим двойным подходом, чем у ученых и представителей других областей. Максимизация книговыдачи путем фокусирования на бестселлерах и художественной литературе часто осуждается; широкое распространение библиографических сведений считается важным.

Чтобы подвести итог отметим следующее: это исследование, описанное в общих чертах, показало, что экономическая ценность библиотечного обслуживания приносит, таким образом, значительные результаты в виде выгод и пользы для общества - общественного блага, которым наслаждаются люди всех возрастов и социально-экономических групп. Несомненно, эта ценность увеличится, поскольку книговыдачи становятся все более эффективными и поскольку развитие сетевой информации и электронной литературы меняют роль библиотек в будущем.

Источники

Library & Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA). 2000. Manukau Libraries: trial of the Value Added Library Methodology. Trial Report, 12 October 2000. [pre-publication draft] New Economic Value of Public Libraries in the UK Zealand, LIANZA, at URL: <http://www.lianza.org.nz> [no longer available]

Moody, N. 2000. Fashionable Design and Good Service: The Spinster Librarians at Boots Booklovers Library. In Kerlake, E. and Moody, N. Gendering Library History. Liverpool John Moores University: Media Critical and Creative Arts.

Newhouse, J. P. & A. J. Alexander. 1972. An economic analysis of public library services. Santa Monica: Rand.

Editorial history: Paper received 27 February 2002; Final version received 7 May 2002; Accepted 22 May 2002.

4.3. Изучение ценности Британской библиотеки

Второе исследование, представленное в кратком описании, дает представление о методологии измерения ценности и стоимости услуг одной из крупнейших библиотек мира – Британской национальной библиотеки.

В 2003-2004 гг. было проведено независимое исследование, заказанное Британской национальной библиотекой с целью измерить ее прямую и косвенную ценность для британской экономики. Ниже представлен перевод доступной в Интернете презентации результатов данного исследования⁵⁵.

Некоторые факты о Британской библиотеке

Одна из крупнейших библиотек в мире:

- 250 лет пополнения фондов – длина стеллажей увеличивается на 12 км ежегодно;
- содержит более 150 млн единиц документов;
- обслуживает многочисленные группы пользователей, включая исследователей, деловые круги, библиотеки, школы и широкую публику;
- обеспечивает широкий спектр услуг, включая помещение на 1200 читателей в Сент-Панкрасе и наибольшей в мире Службой поставки документов;
- обеспечивает рабочие места для 2300 человек в трех главных отделениях в Лондоне и Йоркшире.

Цель исследования

Оценка вклада Британской библиотеки в национальную экономику является сложным делом, которое требует проведения различных измерений. Во-первых, добавленная стоимость, производимая Библиотекой, имеет много форм - экономическую, культурную, социальную и интеллектуальную. Во-вторых, Библиотека также производит добавленную стоимость (value added) и для тех, кто непосредственно использует ее продукты и услуги, и для более широкой части населения, которая извлекает выгоду косвенно из ее существования и услуг, которые она оказывает.

Традиционно попытки оценить эти выгоды принимали форму качественных социологических исследований – возможно, хорошо отражавших положение дел, но неспособных обеспечить всестороннюю оценку. Но теперь техника, поддержанная выигравшими Нобелевскую премию экономистами Кеннетом Эрроу и Робертом Солоу, позволяет провести последовательную количественную оценку всей выгоды,

⁵⁵ Measuring our value. Lord Eatwell, Chairman, The British Library. Professor of Financial Policy, University of Cambridge. URL: <http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf>

приносимой обществу финансируемыми государством учреждениями и программами. Опираясь на это аналитическое достижение, британское Правительство и такие международные организации, как Всемирный банк и ОЭСР, использовало технику, известную как «метод условной оценки» (Contingent Valuation), чтобы формировать дальнейшую политику на основе полученных данных.

Поддержка методологии условной оценки

Эрроу, Солоу и другие экономисты ⁵⁶ занимались оценкой законодательства, ограничивающего слив нефти, для Соединенных Штатов. Оценка последствий для тех, кто получил выгоду непосредственно, была относительно простой. «Но в течение, по крайней мере, прошлых двадцати пяти лет, экономисты признали возможным, что люди, которые не пользуются активно тем или иным пляжем, рекой, заливом, или другим подобным природным ресурсом, могут, однако, получать радость просто от его существования, даже если они никогда не намереваются им активно пользоваться». В любую правильную оценку ценности данной программы должны быть включены эти косвенные выгоды. Эрроу, Солоу и другие исследователи пришли к заключению, что метод условной оценки является лучшим подходом для того, чтобы измерить в подобном случае и прямые, и косвенные выгоды.

Как мы добавляем стоимость: методология

Признавая ценность этой техники, Британская библиотека заказала большое исследование, с целью оценить свое воздействие на экономику Соединенного Королевства. Исследование было проведено совместно двумя независимыми исследовательскими организациями - «Spectrum Strategy Consultants» и «Indepen». Далее приведены методология и результаты исследования.

Техника, которая использовалась, чтобы оценить ценность британской Библиотеки, известна как «метод условной оценки» (Contingent Valuation). Идея такова, что, с помощью тщательно разработанных опросов, можно измерить, как люди оценивают ту или иную организацию или обслуживание.

Заказывая это исследование, Библиотека намеревалась обнаруживать и прямую выгоду, приносимую своим пользователям, и косвенную, получаемую всеми британскими гражданами. В каждом случае экономическое благосостояние, создаваемое действиями Британской

⁵⁶ Report of the NOAA Panel on Contingent Valuation, Arrow, Solow, Portney, Leamer, Radner and Schuman. Federal Register, 58. Washington DC, 1993.

библиотеки, было измерено величиной излишка потребителя, то есть ценностью, полученной пользователями сверх стоимости услуг Библиотеки - пользователи читальных залов ничего не платят, в то время как пользователи Службы доставки документов платят за получение документов.

Излишек потребителя (consumer surplus) был измерен путем проведения опросов, в которых бенефициариям (пользователям) были заданы вопросы, в том числе:

- Сколько они заплатили бы за продолжение существования Библиотеки.
- Какова минимальная оплата, которую они желали бы получить, чтобы отказаться от существования Библиотеки.
- Каковы их временные и денежными затраты на пользование услугами Библиотеки.
- Сколько они должны были бы заплатить, чтобы использовать альтернативы Библиотеке, если бы такие альтернативы могли быть найдены.

Тщательно разработанная структура анкеты, включавшая строгое тестирование и анализ (предложенная Эрроу и Солоу и улучшенная в ходе последующих практических исследований) позволяет определить степень ценности Библиотеки для респондентов.

Работа по определению ценности Британской библиотеки потребовала значительного числа предварительных эмпирических исследований – было проинтервьюировано более 2 тыс. человек. Учитывая роль Библиотеки, люди были произвольно отобраны из различных групп, включая и представителей более широкой общественности, и пользователей, непосредственно получающих продукты и услуги Библиотеки.

В то время как используемая методология является наиболее подходящей из всех существующих, эту работу все еще нельзя назвать строго научной. По практическим причинам исследование не охватывало полный диапазон продуктов и услуг, предлагаемых Библиотекой (например, не было оценено использование вебсайтов). Кроме того, в результаты не входит та польза, которую получают пользователи Британской библиотеки, не проживающие в Великобритании. Она, вероятно, будет существенной и также будет служить источником взаимной выгоды. Наконец, важно иметь в виду, что эта методология лишь дает краткую характеристику Британской библиотеки, основанной на положении дел в настоящий момент, и не включает развивающиеся продукты и услуги, такие как оцифровка и др., оказываемые с помощью сети Интернет.

Британская библиотека намеревается инициировать дальнейшие

исследования, основанные на этом ценном первом шаге. Они измеряют изменения в ценности в течение долгого времени, и увеличат понимание ценности развивающихся продуктов и услуг.

Результаты исследования

Каждый год Британская библиотека приносит выгоду, примерно в 4,4 раза превосходящую размеры государственного финансирования ее деятельности (соотношение выгод к затратам составляет 4,4: 1). Общая ценность Британской библиотеки (не считая ее ценности для зарубежных пользователей) составляет 363 млн фунтов стерлингов в год (прибыль, подсчитанная на основе оценок пользователей), из которых 304 млн составляют косвенные выгоды и 59 млн прямые выгоды.

Каждый фунт ежегодного государственного финансирования Британской Библиотеки приносит 4,40 фунта британской экономике.

Если бы Библиотека не существовала, то Великобритания потеряла бы 280 млн фунтов стерлингов в год.

Исследование показывает, что инвестиции в Британскую библиотеку приносят стране значительные дивиденды, и что Библиотека представляет для британских налогоплательщиков предприятие, стоящее вложенных в него денег. Оно иллюстрирует ощутимые выгоды для экономики, которые являются результатом стратегии инвестирования в экономику знаний, информационные технологии и в НИОКР.

Исследование разъясняет ценность Библиотеки не только для тех пользователей, которые получают непосредственный доступ к фондам и услугам Библиотеки, но и для членов общества во всех регионах Великобритании, которые получают косвенные выгоды от научных исследований мирового класса, творческого потенциала и инноваций, которые поддерживает Британская библиотека.

Глава V.

Соединенные Штаты Америки: развитие стратегии измерений воздействия библиотек.

5.1. Исследования, поддерживаемые различными организациями

В США работает большое количество различных организаций, и эта страна характеризуется развитым библиотечным обслуживанием и мощным движением в защиту библиотек. Ежегодно проводятся как крупномасштабные, так и локальные исследования. Работает ряд организаций, существуют фонды для поддержки исследований.

Основные из них: National Commission on Libraries and Information Science (NCLIS) - Национальная комиссия по библиотечному делу и информатике; Institute of Museum and Library Services (IMLS) - Институт музейного и библиотечного обслуживания; National Center for Education Statistics (NCES) – Национальный центр статистики образования; American Library Association (ALA) – Американская библиотечная ассоциация; Urban Library Council (ULC) – Совет городских библиотек.

Политика главных библиотечных ассоциаций и органов власти заключается в организации движения в поддержку библиотек. Ведущие организации создали ряд специальных сайтов, где можно найти различный материал для поддержки существования и развития библиотеки. Большинство этих материалов специально представлено в открытом доступе для всех желающих. Созданы специальные сайты, где приводятся результаты исследований.

Организация «Библиотеки для будущего» (Libraries for the Future), которая до недавнего времени носила название «Совет Американцев за библиотеки» (Americans for Libraries Council) в рамках своей миссии поддержки деятельности публичных библиотек спонсировала исследования и междисциплинарные дискуссии в широком диапазоне тем, важных для библиотек и общества. До конца 2009 г. все эти доклады находились в свободном доступе⁵⁷. Охваченные области включали ряд тем, в том числе такие как: экономическая оценка; информационное обслуживание по поддержке здоровья в публичных библиотеках; библиотеки и «продуктивное старение», инновации и изменения в американских библиотеках; межпоколенческие и межкультурные программы чтения/обсуждения в библиотеках.

⁵⁷ <http://www.actforlibraries.org/lffreports.php> . В период кризиса эта организация прекратила свое существование.

Секция по экономической оценке организации «Библиотеки для будущего» способствовала проведению национальных исследований в ракурсе защиты библиотек. Защитники библиотек могли получать результаты исследований, различные виды данных и аналитику в шести основных категориях, в которые входили: экономическое влияние библиотек; пользование услугами библиотек и общественное мнение; влияние библиотек на образование; искусства и культура; библиотеки и технологии; исследования по финансированию библиотек.

Есть также много других организаций, в которых можно получить новую и актуальную исследовательскую информацию. По названиям данных организаций можно легко найти их вебсайты, среди которых: Council on Library and Information Resources (CLIR); Association of Research Libraries (ARL) Publications & Reports; Florida State Information Use and Policy Institute; Digital Library Federation Reports & Resources; State Library LTSA Five Year Plans; Library Research Service; SirsiDynix; Innovative; OCLC; NCLIS; NCES; Digital Library Federation; ODLIS — Online Dictionary for Library and Information Science; ARL — Association of Research Libraries; Information and Use Management Institute, Florida State; UNC Library School Resources; University of Illinois Library School Resources; ALA's Office for Research and Statistics, etc.

На сайте организации «Библиотеки для будущего» находилось много полезной информации об исследованиях, проведенных этой и перечисленными выше организациями. В разделе «экономического влияния библиотек» находилась информация о ряде исследований и других работ. Назовем некоторые из них.

Исследование «Делая города сильнее: вклад публичных библиотек в экономическое развитие» (Making Cities Stronger: Public Library Contributions to Economic Development, 2007).

Совет городских библиотек инициировал это исследование для того, чтобы увидеть, как публичные библиотеки способствуют совершенствованию улучшению «человеческого измерения» экономического развития. Исследователи также приводят доказательства того, что публичные библиотеки делают важный вклад в усиление (активизацию) жизни городов и улучшение качества жизни граждан. В материале в контексте социальной ценности обсуждается «рентабельность инвестиций» публичные библиотеки, показанных с помощью социологических исследований «случаев» работы библиотек в разных городах.

«Сводка новостей референдумов 2006» (Referenda Roundup, 2006)

В 2006 г. Отделом исследований Американской библиотечной ассоциации (ALA's Research Department) были подведены итоги национального исследования по оценке финансирования библиотек. Было

отмечено, что во всей стране библиотеки хорошо поддерживаются; в исследование включены результаты референдумов голосования в 27 штатах страны (Arkansas, California, Colorado, Idaho, Illinois, Indiana, Kansas, Louisiana, Massachusetts, Michigan, Missouri, Montana, New Hampshire, New Jersey, New Mexico, New York, North Carolina, North Dakota, Ohio, Oregon, Pennsylvania, South Carolina, Texas, Utah, Virginia, Washington, and Wyoming).

«Вопросы финансирования американских публичных библиотек, 2003-2006 финансовые годы» (Funding Issues in U.S. Public Libraries, Fiscal Years 2003–2006, ALA Office for Research and Statistics, 2006).

Этот доклад известен благодаря своей оценке мониторинга состояния финансирования общественных библиотек по всей стране. В нем использовались данные Кооперативной системы федерального правительства и штатов по сбору данных о финансировании публичных библиотек (Federal-State Cooperative System - FSCS). Доклад позволяет проанализировать, что происходит в регионах в то время, когда увеличивается потребность увидеть совокупный финансовый «национальный портрет» публичных библиотек.

«Публичные библиотеки и их вклад в экономическое развитие: реальность или несбыточная мечта?», 2004 г. («Public Libraries and Their Contribution Towards Economic Development: Real or an Impossible Dream?»).

Эта работа рассматривает роль публичной библиотеки в обществе в качестве института, способствующего местному экономическому развитию.

«Восприятие библиотек и информационных ресурсов» (Perceptions of Libraries and Information Resources, The Online Computer Library Consortium (OCLC), 2005).

Это масштабное исследование продемонстрировало, как специалисты библиотек и информационных наук могут выиграть от изучения восприятия и процесса принятия решений пользователями. В опросе исследовались вопросы предпочтений пользователями электронных ресурсов библиотеки, их отношения к «реальной физической» библиотеке, вопросы, связанным с доверием пользователей к предоставляемой им электронной информации и ее надежности, знания предложенных электронных ресурсов и проблемы бренда библиотеки. Целевой аудиторией исследования были студенты из колледжей в возрасте 16-25 лет. 3,348 тыс. чел. заполнили вопросник из 83 пунктов; 20 тыс. онлайн-потребителей дали развернутые ответы на открытые вопросы, ответы были получены из шести стран. Предметные области были следующими: поисковые машины, библиотеки, книжные магазины, библиотеки онлайн, книжные магазины онлайн, различия между восприятием ценности бесплатной и платной информации.

Проект Центра Пью «Интернет и жизнь в Америке» / Университет Иллинойса в Урбана-Шапайн, финансируемый IMLS (Pew Internet & American Life Project /The University of Illinois at Urbana-Champaign GSLIS, funded by IMLS).

Результаты этого опроса бросают вызов утверждению о том, что библиотеки теряют свою значимость в век Интернета. Библиотеки посетили более половины американцев (53 %) в прошлом году для удовлетворения разнообразных потребностей, и это были «молодые взрослые» - молодежь возрастом 18-30 лет - представители «поколения Y», любящего технологии и опережающие другие возрастные группы в ее использовании. По сравнению со старшими, представители этого поколения гораздо больше настроены на пользование услугами библиотек для решения информационных проблем в целом, и они нуждаются в опеке для решения своих задач и удовлетворения потребностей.

Более того, это – молодежь («молодые взрослые»), представители которой будут, скорее всего, пользоваться услугами библиотек в будущем, когда они столкнутся с проблемами: 40 % этой группы сказали, что они пошли бы в библиотеку, в сравнении с 20 % пользователей более старшего возраста (от 30 лет).

«Эти результаты переворачивают наше представление о библиотеках. Библиотекарей спросили, делает ли Интернет библиотеки менее важными для пользователей. Это не так. Использование Интернета, как оказывается, вызывает «информационный голод», и есть молодые люди, которые обладают здравым смыслом и скорее всего придут в библиотеки, отметил L. Estabrook, декан и профессор Университета Иллинойса, автор доклада. Главные выводы:

- Представители поколения Y являются основными пользователями библиотек, нуждающимися в помощи и опеке со стороны библиотекарей для решения их проблем.

- Для помощи в решении множества общих проблем, все больше людей чаще обращаются к Интернету, чем консультируются с экспертами или членами семьи, чтобы обеспечить себе информацию и ресурсы.

- Интернет-пользователи, что гораздо более вероятно, будут посетителями библиотек, чем лица, не пользующиеся Интернетом (61 % против 28 %).

Эти результаты подтверждаются и результатами других исследований (*Generation Y Visiting Libraries More Than Their Parents And Grandparents*, Portland, 2008; *Young adults are wired into libraries*, study finds, Columbus Dispatch, 2008; *The Well-Wired Use Libraries More* (The New York Times via Yahoo Finance, 2008).

«Положение американских библиотек» (State of America's Libraries, American Library Association Report, 2006)

Этот ежегодный отчет включил результаты общенационального исследования, которое было проведено для Американской библиотечной ассоциации и «Кампании за библиотеки Америки» независимой исследовательской фирмой KRC.

Было опрошено 1003 взрослых старше 18 лет. Полученные данные сравнивались с результатами аналогичного опроса, проведено по этой же методике в 2002 г. (в нем было опрошено 1018 взрослых по общенациональной выборке).

Основные результаты исследования.

- Американцы назвали четыре самых важных характеристики (услуги) публичных библиотек: свободное получение услуг (79 %), что библиотека «является местом, где я могу учиться непрерывно» (71 %), «повышает мое образование» (65 %), и «предоставляет информацию для школы и работы» (65 %). Кроме того, три четверти ответивших согласились, что, поскольку публичная библиотека обеспечивает свободный доступ к материалам и ресурсам, она играет важную роль в предоставлении каждому шанса преуспеть.

- Почти две трети американцев сообщили, что имеют абонементную карточку (читательский билет). Фактически, получение пользователями некоторых основных услуг библиотеки значительно увеличилось с 2002. Так, 81 % посетителей библиотеки говорят, что они берут книги (эта цифра увеличилась на 14 процентных пунктов с 2002 г.), 54 % консультируются с библиотекарем (больше на 7 п.п.), 38 % берут в библиотеке компакт-диски, видео или программное обеспечение (больше на 13 п.п.) и 22 % идут в библиотеку, чтобы посетить специальную программу (на 8 п.п. больше).

- Полное обращение материалов библиотеки увеличилось на 3,5 % с 2003г. В этот же период времени использование электронных ресурсов увеличилось на 13,4 %.

Американцы ценят библиотеки и библиотекарей. 89 % американцев сообщили, что они удовлетворены работой своих публичных библиотек. Большинство из них согласилось, что публичные библиотеки получили недостаточное финансирование и нуждаются в большей поддержке. Больше чем 8 из 10 американцев согласны с утверждением, что их публичная библиотека заслуживает большего финансирования.

Вопрос интервьюера звучал так: «Общины в США тратят на библиотечное обслуживание от 5 до 100 долларов на человека. Как Вы думаете, сколько денег должно быть потрачено в Вашей общине?» Далее интервьюер называл суммы, а респондент отвечал, какой величины должна

быть эта сумма (от 0 до 100 долларов). Ответили: 100 долларов и более – 19 %; от 81 до 100 – 9 %; от 61 до 80 – 6 %; от 41 до 60 – 18 %; от 26 до 40 – 8 %; от 1 до 25 долларов - 19 %; ничего – 3 %. В целом более 60 % назвали сумму от 25 до 100 долларов на человека.

Библиотеки не отстают от времени и потребностей общественности. За прошлые 10 лет библиотеки страны достигли большого успеха в информатизации; сегодня фактически все публичные библиотеки страны имеют открытый доступ к Интернету.

Одним из важных для библиотекарей остается вопрос о будущем библиотек. В исследовании опрошенным специально был задан следующий вопрос на эту тему: «Позвольте мне прочесть Вам два утверждения, а затем, пожалуйста, скажите мне, какое из них больше соответствует Вашей точке зрения? **Некоторые люди** думают, что библиотеки больше не будут существовать в будущем, поскольку вся информация доступна в Интернете. **Другие люди** думают, что библиотеки все же будут необходимы, несмотря на всю информацию, доступную в Интернете. Как Вы думаете, библиотеки больше не будут существовать в будущем, или Вы думаете, что они все еще будут необходимы?»

Ответы: «Библиотеки больше не будут существовать в будущем» – 7 %, «Библиотеки все еще будут необходимы» – 92 % опрошенных.

Исследование, проведенное в масштабе страны «*Публичные библиотеки и Интернет*» («*Public Libraries and the Internet; Information Use Management Institute at Florida State University, 2006*»).

В 2006 г. было проведено национальное исследование с целью получения текущей информации о состоянии электронных ресурсов и доступе к информации в общественных библиотеках. В исследовании использовалось несколько подходов: 1) национальный опрос относительно подключения к Интернету публичных библиотек, его использования, обслуживания и др.; 2) анализ случаев успешного решения использования Интернета, работы в Сети публичных библиотек, и как эти библиотеки встречают и решают вызовы, связанные с поддержанием, усилением, и продвижением их сетевых услуг и ресурсов. При опросе были получены 4,818 тыс. ответов. Более чем 30 библиотеках в пяти штатах было проведено анкетирование, фокус-группы и интервью посетителей.

Основные результаты: библиотеки являются для общин важными пунктами открытого доступа к компьютерам и Интернету:

- 98,9 % филиалов публичных библиотек подключены к Интернету;
- 98,4 % сетей филиалов публичных библиотек предлагают доступ в Интернет;

- 36,7 % филиалов публичных библиотек предлагают беспроводной доступ в Интернет;

- 100 % филиалов библиотек в районах, где проживает бедное население (более 40% бедных) предлагают общественный доступ в Интернет.

- филиалы публичных библиотек имеют в среднем 10,7 компьютеров для открытого доступа, сельские библиотеки имеют в среднем 7,1 автоматизированных рабочих мест и городские библиотеки имеют в среднем 17,9 автоматизированных рабочих мест.

Через год, в 2007-2008 гг. Американская библиотечная ассоциация при поддержке Фонда М. и Б. Гейтс провела следующее исследование «Публичные библиотеки и Интернет» («*Public Libraries and the Internet 2007-2008 Survey*»). Ниже приводится ряд результатов этого исследования⁵⁸.

Публичные библиотеки сталкиваются со многими проблемами и вызовами в качестве поставщиков бесплатного открытого доступа в Интернет и обслуживания с использованием компьютеров. Библиотеки используют диапазон стратегий, чтобы поддержать, модернизировать, сделать доступными ресурсы открытого доступа и свои услуги:

- 98,9 % филиалов публичной библиотеки предлагают доступ в Интернет;

- Филиалы публичных библиотек в среднем имеют 12 автоматизированных рабочих мест открытого доступа. Сельские библиотеки предлагают в среднем 7,5 компьютеров, поселковые библиотеки – 13,9 компьютеров, городские библиотеки – 21 компьютер. Самый большой рост парка компьютеров отмечен в городских и сельских библиотеках, а также в местах, где проживает бедное население;

- В 2007-2008 гг. 100 % сельских и других библиотек в районах с высоким уровнем бедности, обеспечили доступ в Интернет;

- 65,9 % филиалов публичных библиотек предлагают беспроводной доступ в Интернет (в сравнении с 54,2 % в 2006-2007 гг.);

- 72,5 % филиалов библиотек сообщают, что они – единственный поставщик свободного доступа населения к компьютерам и Интернету в своих общинах.

Результаты исследования демонстрируют:

- 73 % публичных библиотек имеют скорость связи более 769 килобайт/сек (kbps). У 38,9 % библиотек есть связь T1 (1,5 MBps);

⁵⁸ Public Libraries and the Internet 2008: Study results and findings. - <http://www.ii.fsu.edu/plinternet/>.

- Почти 75 % публичных библиотек сообщили об имеющейся беспроводной связи.

Однако сегодня требуется все большее количество более мощных компьютеров, большая пропускная способность Интернета, увеличение диапазона ресурсов и квалифицированный персонал. Кроме того, чтобы предоставить возможности большему числу пользователей, публичные библиотеки устанавливают сроки на использование читателями автоматизированных рабочих мест открытого доступа, и управление этим процессом требует от персонала много времени и усилий.

Библиотеки расширяют свой диапазон услуг. Кроме свободного доступа, они предлагают: обучение работе на компьютере, доступ к информации электронного правительства и др. Для многих сообществ публичная библиотека – это единственное бесплатное учреждение, предлагающее свободный доступ к этим услугам.

Самые востребованные услуги: ресурсы образования и базы данных для школьников, услуги для тех, кто ищет работу (62,2 %), получение доступа к правительственной информации (55,6 %).

Библиотеки обеспечивает доступ к широкому спектру интернет-услуг и ресурсов, включая:

- имеющиеся лицензионные базы данных (87,7 %);
- ресурсы для домашней работы школьников (83,4 %);
- звуковой контент, такие устройства как подкасты (podcasts) и аудиокниги (71,2 %);
- ссылки на цифровые ресурсы (62,5 %, выше почти на 5 %);
- компьютерные игры (57,7 %);
- е-книги (51,8 %).

Кроме того, публичные библиотеки разрешают пользователям получить доступ и сохранить контент на специальных устройствах, например: накопителях USB (flash drives, portable drives) и других устройствах (72 %), сохранить и обработать изображения, полученные с помощью цифровых камер (37,4 %), запись с CD и DVD дисков (34,7 %) и др.

Важно отметить, что библиотеки обеспечивают своим пользователям большие возможности в обучении новым технологиям. Действительно, огромное большинство библиотек предлагает обучение информационным технологиям (73,4 %), и эти возможности дополнительного образования помогают улучшить навыки и умений информационной грамотности (47,5 %). Самое главное: они предлагают обучение работе с новыми информационными технологиями тем, у кого иначе не было бы этих возможностей (39,5 %). Они помогают школьникам выполнять свои домашние задания (38,4 %), улучшить умения и навыки компьютерной и

технологической грамотности (38,3 %), а также помогают пользователям подавать заявления о приеме на работу (22,9 %).

Результаты исследования показывают, что, хотя публичные библиотеки оказывают необходимые услуги открытого доступа и предоставляют ресурсы, однако эти их способности не безграничны. Анализ многочисленных проблем, которые решают американские публичные библиотеки, свидетельствует, что сегодня многие из них нуждаются в комплексе мер, которые помогут им справиться с новыми вызовами Интернета.

5.2. Посещение библиотек, музеев и Интернета в США (результаты национального исследования)

Институт музейного и библиотечного обслуживания (The Institute of Museum and Library Services - IMLS) – основной ресурс федеральной поддержки 122 тыс. библиотек и 17 тыс. музеев в США. В системе исполнительной власти это учреждение является независимым федеральным агентством, предоставляющим гранты для поддержки работы музеев и библиотек. Главной целью его работы является поддержка инноваций, лидерства, непрерывное образование. Большую часть средств Институт распределяет через библиотечные агентства штатов.

В 2007-2008 гг. Институтом музейного и библиотечного обслуживания была поставлена задача изучения проблемы адаптации библиотек и музеев к новой информационной ситуации.

Во введении к исследовательской работе специалисты отмечали следующие обстоятельства. С 1960-е гг., когда появились первые системы, работающие в режиме онлайн, информационная среда значительно изменилась. Увеличилось и число потребителей онлайн информации, и число сетевых источников информации и провайдеров. Их количество стало расти в геометрической прогрессии с появлением общедоступного Интернета. Эти значительные достижения технического прогресса создали окружающую среду, в которой почти любой может «издавать» или функционировать как поставщик информации, одновременно обеспечивать доступ и пользоваться практически мгновенным доступом к огромным объемам информации.

Музеи и библиотеки долго были источниками отдыха, обучения и получения информации для личного и семейного пользования, повышения уровня образования и профессионализма. Однако, Интернет и другие технологии стали все более и более используемым источником информации,

который, как полагают некоторые, в значительной степени заменит свои «материальные» аналоги. Другие же утверждают, что Интернет и имеющие к нему отношение технологии на деле будут способствовать усовершенствованию и росту пользования услугами музеев и библиотек. Нет никаких убедительных доказательств, подкрепляющих какое-либо из этих утверждений, особенно если рассматривать многочисленные типы музеев и библиотек.

И музеи и библиотеки всех типов приспособились к Интернету, обеспечивая с его помощью доступ к своей информации, а также создавая и предлагая пользователям уникальный информационный контент. Они также обеспечивают через Интернет доступ к своим услугам.

Поиск доказательств этих положений был осуществлен Институтом, который ходатайствовал о проведении и финансировал «Национальное исследование потребителей и потенциальных потребителей онлайн-информации». Целью его было провести масштабное исследование информационных потребностей пользователей и потенциальных потребителей онлайн-информации, предоставляемой музеями и публичными библиотеками в век Интернета.

В 2008 г. было проведено «*Национальное исследование пользования услугами библиотек, музеев и Интернетом*» («*The IMLS national study on the use of libraries, museums and the Internet*»)⁵⁹. Согласно опросу 1700 взрослых американцев, библиотеки и музеи рассматриваются американцами как наиболее заслуживающие доверия источники информации.

Концептуальная модель исследования

Чтобы оптимально структурировать исследование и параметры опроса, для работы с огромной и сложной «вселенной» потребителей и потенциальных потребителей онлайн-информации и провайдеров информации была разработана первичная концептуальная модель. Эта модель также давала возможность посмотреть на отношения между различными компонентами онлайн-среды так, чтобы можно было определить ту обследуемую группу и параметры анкетного опроса, которые дали бы возможность собрать максимальный объем информации с наибольшим процентом ответивших и пригодными для использования данными.

Модель построена на двух основных составляющих:

- потребители информации – сегодняшние и потенциальные,

⁵⁹ The IMLS National Study on the Use of Libraries, Museums and the Internet. – <http://interconnectionsreport.org>

- содержание информации, механизмы и ресурсы, которые являются (или могут быть) используемы пользователями.

Пользовательская составляющая включала данные/характеристики:

- о группе пользователей,
- об их потребности в информации (например, поиск информации для решения проблем со здоровьем, для выполнения домашнего задания в школе, поиск информации, необходимой для осуществления профессиональной деятельности, для проведения досуга, культурная привлекательность),

- об использовании различных источников информации (например, документы, выставки), о провайдерах этих источников (например, библиотеки, музеи), и о режимах доступа (например, Интернет, личное наблюдение).

Информационная составляющая включала:

- механизмы связи и ресурсы, посредством которых осуществляется доступ к информации, и их характеристики,

- характеристики содержания информации/информационного контента,

- результаты/воздействие, полученные потребителями информации.

Возможно, наиболее значительные открытия относятся к связям между составляющими, например, каким образом особенности учителей как пользователей формируют их потребность в информации, которая в свою очередь воздействует на их пользование ресурсами, которое в свою очередь непосредственно влияет на сами ресурсы, на характеристики контента, поставляемого ими, и, в конечном счете, на результаты и воздействие, затрагивающие и пользователя, и источник информации.

Модель показывает, что источники, провайдеры и режимы доступа обладают важными свойствами (например, пригодность, доступность, цена). Использование источников, провайдеров и режимов зависит от нескольких факторов, таких как информированность о них потребителя, простота использования и характеристики. Объем потребления может оцениваться в зависимости от этих факторов, включая восприятие характеристик потребителями.

У информационного контента также есть важные свойства, которые связаны с удовлетворением информационных потребностей пользователей. Например, точность и своевременность необходимы для удовлетворения многих потребностей в информации, связанной со здоровьем и т.д. Наконец, использование информации приводит к некоторым результатам (или воздействиям), таким как улучшение академической успеваемости учащихся,

экономия времени и т.д. Результаты могут быть относиться к определенным социальным группам. В то время как существует много способов охарактеризовать «вселенную информации», эта модель может быть полезной в исследованиях широкого диапазона информационных источников, провайдеров, и режимов доступа (особенно Интернета).

Такое разграничение принято в связи с тем, что потому, что потребители информации, когда у них появляется желание или потребность получить ее, выбирают из информационных источников, провайдеров и средств доступа. Этот выбор зависит от таких факторов как представления пользователей о качестве информации, полученной из различных источников и от разных провайдеров, о том, заслуживает ли она доверия, и об удобстве использования и стоимости ее получения. Методики исследования были разработаны таким образом, чтобы изучить выбор, сделанный потребителями из многих вариантов.

Исследователи приняли решение сегментировать аудиторию опросов по провайдерам информации так, чтобы отдельно изучалось пользование услугами музеев, и отдельно – услугами публичных библиотек.

Философия исследования

Основная философия данного исследования базировалась на следующих подходах. Существуют основные потребности в информации, такие как: для личных или семейных нужд, отдыха или неформального образования; формального образования (которая требуется учителям и учащимся); осуществления профессиональной деятельности. Кроме того, гражданам требуется некоторый объем информации для развлечения и т.д.

Желание или потребность получить информацию могут быть удовлетворены путем обращения к широкому спектру источников, таких как публикации, видео, выставки, вебсайты, презентации, семья, друзья и так далее.

Доступ к источникам информации обеспечивается различными провайдерами, такими как библиотеки, музеи, Интернет, книжные магазины, телевидение и так далее.

К информационным источникам, таким как выставки, проводимые музеями, можно получить доступ/посетить их лично, через Интернет или даже по телевидению.

Компоненты национального исследования включали пять телефонных опросов домохозяйств взрослых лиц в возрасте от 18 лет и выше. Для того чтобы определить степень использования и факторы, влияющие на использование широкого круга источников и провайдеров был проведен общий опросе, где эти параметры рассматривались в общем контексте. Было проведено 1557 интервью. В другом опросе выясняли мнение

пользователей – реальных и удаленных посетителей музеев, было проведено 1047 интервью. Аналогично провели также 1049 интервью реальных и удаленных посетителей публичных библиотек. При опросе пользователей Интернета провели 1607 интервью. Еще один опрос был проведен среди читателей использующих разные источники, такие как книги, газеты, и т.д., а также публичные и другие типы библиотек, включая академические, специальные и школьные; в общей сложности было проведено 1361 интервью. (Данные обработки приблизительно еще 1500 дополнительных интервью, предполагалось, будут включены в заключительные результаты исследования).

Основные выводы исследования.

1. Библиотеки и музеи вызывают постоянное глубокое доверие у различных взрослых пользователей.

Взрослые мужчины и женщины всех возрастов, уровней образования и национальностей оценивают степень надежности библиотек и музеев выше, чем степень надежности других источников информации.

Доверие является важным фактором при принятии решения, какие источники информации использовать. Люди по-разному оценивают степень, в которой информация, доступная и полученная из различных источников, заслуживает доверия.

В исследовании взрослых респондентов попросили оценить степень надежности (доверия) по шкале с 5 пунктами: от 1 – «нисколько не заслуживающий доверия» к 5 – «чрезвычайно заслуживающий доверия». Было предложено ответить на следующие вопросы: - «Насколько заслуживающим доверия в качестве источника информации вы полагаете музей/библиотеку?»; - «Почему вы выбрали публичную библиотеку для получения необходимой информации? Является ли причиной этого доверие к полученной информации?»; - «Как бы вы оценили степень надежности (доверия к) информации, полученной в публичной библиотеке?»

Библиотеки и музеи были оценены выше, чем другие источники. Информация, полученная во время личных посещений музеев и библиотек, постоянно оценивалась как более заслуживающая доверия, чем информация, полученная онлайн из музеев и библиотек. Информация, найденная в других источниках в Интернете, была оценена ниже, чем информация, полученная онлайн из музеев и библиотек.

Среди других источников очень высока степень доверия общества к институтам в сфере культуры: 86 % посетителей публичных библиотек и 77 % посетителей музеев оценивает их как заслуживающие равного или более высокого доверия, чем все остальные источники информации. Люди, посещающие публичные библиотеки и музеи лично, оценивают с большим

доверием ту информацию, которую они находят, чем те, кто посещает их удаленно (4,62 к 4,48 – 4,54).

Люди, которые посещают публичные библиотеки и музеи лично, оценивают качество найденной информации выше, чем те, кто посещает их удаленно. Это отражает тот факт, что Интернет-использование почти всегда оценивается ниже, чем личное.

Библиотекам и музеям доверяют гораздо чаще, чем другим источникам информации, включая сайты правительственных, коммерческих организаций и персональные сайты (4,58 и 4,33 по сравнению с 3,00, 2,54 и 2,14 для вебсайтов).

Число посещений музеев и публичных библиотек положительно коррелирует с рейтингами качества. Ответы на вопросы: «Как бы вы оценили качество информации, полученной в публичной библиотеке?» или «Как бы вы оценили качество наглядной информации о выставках и т.д.?», «Почему вы выбрали посещение публичной библиотеки для получения необходимой информации? Является ли причиной то, что это лучший источник информации?»

Те, кто часто посещает публичную библиотеку лично, более склонны выбирать публичную библиотеку, поскольку она является лучшим источником информации. Осознание качественности информации, предоставляемой публичными библиотеками, стимулирует к увеличению пользования их услугами.

2. Резкое увеличение объема доступной информации вдохновляет на поиски дополнительной информации.

За последние десятилетия американцы подвергались воздействию «информационного взрыва», и число источников, из которых может быть получена информация, значительно увеличилось. Люди используют многочисленные источники информации, чтобы удовлетворить свои информационные потребности. Так как использование одного источника приводит к использованию других, музеи, публичные библиотеки и Интернет не конкурируют, а скорее дополняют друг друга в этой насыщенной информацией окружающей среде.

Чтобы удовлетворить свою потребность в информации, большинство взрослых использует музеи, публичные библиотеки и Интернет. Музеи и публичные библиотеки использует 70 % взрослых, Интернет - 83 % и почти половина (47 %) использует все три источника. Только 7 % взрослых не используют ни одного из них.

Когда взрослые пользователи ищут информацию чтобы принять решения или решить проблемы, они используют такие источники как советы

других людей, книги, газеты, журналы, Интернет или телевидение. Когда необходима информация, они используют в среднем 2,4 источника в каждом случае. Наиболее часто используемым источником является Интернет (33 %), далее – советы (29 %), книги (14 %), газеты и журналы (10 %) и другие источники (14 %).

Большинство посетителей музеев (95 %) и публичных библиотек (96 %) продолжает посещать их лично; это является признаком того, что Интернет не заменяет личного посещения. Когда люди ищут информацию, они делают выбор, какие источники информации использовать. В процессе использования они часто обращаются к дополнительным источникам.

Музеи, публичные библиотеки и Интернет ведут пользователей к различным источникам информации млн раз. Посещения музеев привели к 65 млнм посещениям библиотеки, и посещения публичной библиотеки привели к 20 млнм посещениям музеев за последние 12 месяцев.

Выбор пользователями источников информации и способов доступа определяются различными информационными потребностями, мерой, в которой они заслуживают доверия, качеством, удобством, важностью, и стоимостью. Использование одного источника часто приводит к использованию других. По-видимому, Интернет функционирует не только как источник информации, но также и как стимул к идентификации дополнительных ресурсов.

3. Население извлекает значительную пользу из присутствия музеев и библиотек в Интернете.

Это исследование предоставляет убедительные свидетельства, что музеи и библиотеки использовали наличие Интернета для предоставления своих ресурсов и услуг более широкой аудитории и предложили дополнительный способ доступа к ним, в то время как количество традиционных личных посещений продолжает увеличиваться.

В 2006 удаленный доступ увеличил количество посещений музеев на 75 % и публичных библиотек на 73 % (в то время как количество личных посещений возросло со временем).—Результаты исследований свидетельствуют о том, что количество личных посещений публичных библиотек на душу населения увеличилось за последние 13 лет на 26 % (согласно данным опроса IMLS 2007/2008, который показал общую положительную тенденцию в посещениях публичных библиотек).

90 % удаленных пользователей музеев и 91 % удаленных пользователей публичных библиотек также посещают их лично. И хотя 56 % лично посещающих публичную библиотеку не посещают ее в удаленном доступе, только 9 % удаленных пользователей не посещают ее лично. Таким

образом, число удаленных посещений положительно коррелирует с числом личных посещений публичных библиотек и музеев.

Посетителей спросили, посещали ли они музеи и публичные библиотеки за последние 12 месяцев «чаще», «менее часто» или «примерно так же, как раньше». Выяснилось, что у тех, кто посещает лично, а также удаленно, наблюдается тенденция посещать чаще, чем у тех, кто посещает только лично.

Автоматизированные рабочие места с доступом к Интернету в общественных библиотеках, в частности, дали доступ к электронным источникам, предоставленным библиотеками, и к дополнительным интернет-источникам информации. Многие из тех, кто пользуется автоматизированными рабочими местами, нуждаются в информации из многочисленных источников библиотеки. Нигде больше нет таких возможностей, обеспечиваемых этим единственным поставщиком.

Посещающие публичные библиотеки лично используют автоматизированные рабочие места в библиотеке для доступа онлайн по нескольким причинам: приблизительно у 25 % нет доступа к Интернету дома; - они ищут информацию, чтобы найти решение для важных ситуаций; онлайн-пользователи библиотек часто используют дополнительные источники в библиотеке: 55 % времени – на чтение книг; 15 % времени - чтобы посмотреть статьи или журналы, и они часто используют справочные материалы или обращаются за помощью к библиотекаря-библиографу.

Взрослые в возрасте 18-24 являются главными пользователями автоматизированных рабочих мест в библиотеке по сравнению со старшими возрастными группами (71 % против 25 %-45 %); взрослые латиноамериканского происхождения имеют тенденцию использовать автоматизированные рабочие места в библиотеке больше чем другие расовые/этнические группы (53 % против 29-37 %).

4. Интернет-использование положительно соотносится с личными посещениями музеев и библиотек.

Ранее считалось, что значительное количество информации, предоставленной Интернетом, заменит потребность в музеях и публичных библиотеках. Полученные доказательства опровергают это представление. Интернет-пользователи более склонны к посещению музеев и публичных библиотек и даже к более частому их посещению (особенно в случае посещения музеев), чем лица, не использующие Интернет.

Интенсивность использования Интернета положительно коррелирует с числом личных посещений как музеев, так и библиотек. (Ответы на вопрос: «За прошлые 12 месяцев Вы посещали музеи/публичные библиотеки лично чаще, менее часто или так же, как ранее?»)

Оказалось, что 91% интернет-пользователи более склонны к посещению музеев и 50 % более склонны к посещению публичных библиотек, чем лица, не пользующиеся Интернетом.

Интернет-пользователи посещают музеи лично в 2,6 раза чаще и посещают публичные библиотеки немного чаще чем те, кто им не пользуется.

Тенденции к увеличению личного посещения музеев и публичных библиотек намного более позитивны в отношении взрослых, которые используют Интернет, чем тех, кто этого не делает.

5. Музеи и публичные библиотеки играют важные роли в поддержке широкого разнообразия информационных потребностей.

И музеи, и публичные библиотеки предоставляют хорошие дополнительные возможности для самообразования, неформального образования, а также в удовлетворении потребностей, связанных с формальным систематическим образованием. Однако публичные библиотеки все больше используются взрослыми гражданами, которые ищут информацию, чтобы удовлетворить личные или семейные потребности (например, информация по медицине, здоровью, в области финансов, и т.д.). Библиотеки также используются для получения информации, связанной с работой (например, исследования, управление и т.д.). Пользователи высоко оценивают музеи и публичные библиотеки как организации, удовлетворяющие их информационные потребности; в противном случае они не желали бы потратить ценное для них время и деньги.

Посетители публичной библиотеки тратят в среднем 73 минуты на посещение публичных библиотек и на дорогу к ним, что указывает на высокую ценность, которую имеют для них публичные библиотеки.

Посещения путем удаленного доступа и посещения онлайн в библиотеке используются намного больше для получения формального образования и связанных с работой потребностей, чем другие - личные посещения, которые чаще преследуют цели развлечения или отдыха.

За последние 12 месяцев взрослые пользователи сообщили о 65 млрд ситуаций, когда была нужна информация для решения различных проблем. По большей части именно библиотеки – это самый полезный источник, чтобы справиться с подобной задачей.

О поиске информации по медицине и оздоровлению пользователи сообщили 11,6 млрд раз; большинство случаев включало информацию о лечении болезней, диагностике, обращении за помощью др. Публичные библиотеки - самый полезный источник информации почти в 500 млн случаев.

Потребности в поиске информации у взрослых учащихся и учителей возникли 10,5 млрд раз. Библиотеки, как выяснилось, это - самый полезный источник в более чем миллиарде случаев.

Потребности в поиске информации для проведения медицинских, научных и других исследований для работы возникали примерно 5 млрд раз, и библиотеки часто являлись самыми полезными источниками информации.

Ситуации, связанные с непрерывным образованием учащихся, исследователей, проведением исследований и обучением на работе, потребностями взрослых узнать больше об истории, науке, религии и т.д. происходили 13 млрд раз.

Таким образом, результаты этого масштабного исследования позволяют библиотекарям надеяться, что сегодня, в век Интернета, библиотеки способны не только адаптироваться к меняющимся информационным потребностям граждан, но и стать им еще более необходимыми, чем раньше. Эффективным и быстро меняющимся библиотекам и квалифицированным библиотекарям, по-видимому, ничто не угрожает.

5.3. Доклад «На вес золота»: новые подходы к оценке библиотек

В 2007 г. эти материалы были обобщены и представлены в виде большого аналитического доклада с названием **«На вес золота: анализ развивающейся области оценки библиотек»**⁶⁰. В нем проводится анализ методологических подходов, методик и методов, результаты конкретных исследований (доклад находится в свободном доступе на сайте Совета «Американцы за библиотеки»). Ниже представлена часть этого обширного концептуального материала. Отобраны и переведены фрагменты данного материала, представляющие наибольший интерес для российских специалистов. В связи с тем, что данная область является сравнительно новой для отечественных специалистов, потребовалось сделать материал как можно ближе к оригинальному тексту. В связи с этим, часть материала представлена в виде реферата и еще часть материала переведена максимально близко к оригиналу.

Исследование инициировано Советом «Американцы за библиотеки».

Совет «Американцы за библиотеки» («Americans for Libraries Council») - некоммерческая организация, посвященная увеличению инноваций и инвестиций в библиотеки. Подразделение программы Совета – «Библиотеки для будущего» («Libraries for the Future»), развивает национальные программы для того, чтобы усилить библиотеки, обеспечивает обучение библиотечному делу в общинах и облегчает планирование библиотек в 21-м веке. Совет поддерживает исследования и другие работы для того, чтобы увеличить финансирование библиотек (как государством, так и различными коммерческими и некоммерческими организациями)⁶¹.

Авторы работы: Susan Imholz – консультант проекта «Создание знания для защиты библиотек» Совета «Американцы за библиотеки», Jennifer Weil Arns - доктор наук Школы библиотечных и информационных наук Университета Южной Каролины.

⁶⁰ Worth Their Weight: An Assessment of the Evolving Field of Library Valuation. 2007. Americans for Libraries Council. Equal Access: <http://www.americansforlibraries.org> ; Act for Libraries: <http://www.actforlibraries.org>.

⁶¹ Сайты: ALC: <http://www.americansforlibraries.org> ; Act for Libraries: <http://www.actforlibraries.org> ; Equal Access: <http://www.ea.webjunction.org> ; Family Place Libraries: <http://www.familyplacelibraries.org> ; Fit for Life: <http://www.lff.org/ffl> ; Lifelong Access Libraries: <http://www.lifelonglibraries.org>

Сокращения

ALA: American Library Association – Американская библиотечная ассоциация.
– <http://www.ala.org>

ALC: Americans for Libraries Council – «Совет Американцы за библиотеки» - национальная некоммерческая организация, посвятившая себя увеличению инноваций и инвестициям в общественные библиотеки - <http://www.americansforlibraries.org>

BEA: US Bureau of Economic Analysis - Американское Бюро экономического анализа <http://www.bea.gov>

CSR: Corporate Social Responsibility - Корпоративная социальная ответственность

EBPP: Evidence-Based Policy and Practice – Основанные на доказательствах политика и практика

GRI: Global Reporting Initiative - Глобальная инициатива по отчетности

HAPLR Index: Hennen's American Public Library Rating Index – Индекс рейтинга публичных библиотек Америки Хеннена. Библиотеки оцениваются по 15 параметрам измерений в рамках модели «затраты-выпуск». - <http://www.haplr-index.com/IMLS>

IMLS: Institute of Museum and Library Services - Институт музейного и библиотечного обслуживания – <http://www.imls.gov>

NCES: National Center for Education Statistics – Национальный центр статистики образования – <http://www.nces.org>

NCLIS: National Commission on Libraries and Information Science (NCLIS) - Национальная комиссия по библиотечному делу и информатике; <http://www.nclis.org>

REMI: Regional Economic Models, Inc. – экономическая модель прогноза и анализа политики (платный инструмент) <http://www.remi.com> ;

ROI: Return on Investment – Рентабельность инвестиций;

SROI: Social Return on Investment - Социальная рентабельность инвестиций. Ноябрь 2005, Встреча по экономической оценке работы библиотек: <http://www.americansforlibraries.org>

Исследование «На вес золота: анализ развивающейся области оценки ценности библиотек»

Предисловие

«На вес золота: анализ развивающейся области оценки ценности библиотек» («*Worth Their Weight: An Assessment of the Evolving Field of Library Valuation*» - *WTW*) – это исследование является частью

инициативы «Создания знания для защиты библиотеки», и оно выполнено Советом «Американцы за библиотеки» при поддержке фонда Билла и Мелинды Гейтс. Целью инициативы «Создание знания для защиты библиотеки» является получать знания, необходимые для того, чтобы усилить защиту библиотек и открытого доступа к ИКТ. Компоненты проекта разработаны так, чтобы дать библиотекарям и попечителям библиотек, членам библиотечных организаций, защитникам и друзьям библиотек, лидерам избирательного округа, исследователям и другим участникам сообщества информацию, необходимую им, чтобы усилить защиту библиотеки.

Кроме этого доклада в данной области экономической оценки библиотек есть другие материалы и инициативы, среди которых:

- *«Давно пора: новый взгляд на мнения общественности и лидеров о библиотеках»* – это национальное исследование общественного мнения, выполненное в 2006 г., в товариществе с «Общественной повесткой дня», ведущей организацией по проведению опросов населения. Исследование *«Давно пора»* обеспечивает понимание представлений типичных американцев и избранных чиновников о библиотеках. Исследование включало фокус-группы, интервью с чиновниками и проведение телефонного опроса в масштабе всей страны.
- *«Действуйте в интересах библиотек»* - *онлайновый интерактивный центр знаний* сделан с целью усилить защиту библиотеки. Интерактивный сайт обеспечивает информационный центр («клиринг-хауз») информацией для всех тех, кто заинтересован в будущем публичных библиотек и в открытом доступе к информации и информационной технологии. Он предлагает идеи, истории, анализ, свидетельства, и доступ к инструментам, которые поддерживают и вдохновляют на действия в поддержку библиотек и на вложение в них инвестиций.
- Распространение по всей стране двух докладов *« Давно пора»* и *«На вес золота»* - это часть продолжающегося процесса «Создания знания для защиты библиотеки».

Компоненты инициативы «Создание знания для защиты библиотеки» дополняют друг друга. Они обеспечивают доступ к целевым данным и рекомендациям для различных сегментов библиотечного сообщества, усиливают и дополняют друг друга по форме и по содержанию. На сайте *«Действуйте в интересах библиотек»* объединены все части и

предлагаются результаты этих двух научно-исследовательских работ наряду с дополнительными материалами.

Компоненты инициативы связаны по целям и содержанию с более широкой областью исследований. Подобно «Созданию знания для защиты библиотеки», большинство новых исследований было поддержано Фондом Билла и Мелинды Гейтс, - организацией, которая осознает неотложную потребность библиотек в пересмотре своего имиджа и своей ценности в век информации.

Другие ключевые исследования это, в том числе: «*Публичные библиотеки и Интернет*»⁶² (проведено Институтом политики в области управления и использования информации Государственного Университета Флориды в 2006 г.) и исследование Совета городских библиотек «*Делая города сильнее: вклад публичной библиотеки в местное экономическое развитие*»⁶³.

В создании данного обзора приняли участие ряд ведущих специалистов - экспертов. В том числе участники Форума по экономической оценке библиотек, который состоялся в 2005 г.: Jennifer Arns, Denise Davis, Donald Elliott, Martin Gomez, Jose-Marie Griffiths, Pearl Kamer, Bruce Kingma, Steve Lydenberg, Tim Lynch, Chuck McClure, Danielle Milam, Bob Molyneux, Joyce Ray, and Joe Ryan.

Резюме

Этот доклад был написан благодаря пониманию того, что необходимо применять новые подходы к защите библиотек, и что в этих подходах должна использоваться убедительная аргументация в защиту публичных библиотек «в категориях количества». Обычно правительственные чиновники ждут, что директора библиотек владеют языком, используемом в деловом мире, не понимая, что библиотеки только начинают использовать эти сложные вычисления и наборы инструментов для оценки своей деятельности.

В то время как область оценки библиотеки все еще молода, мы наблюдали несколько заметных тенденций, которые формируют основу для ключевых результатов и рекомендаций данного исследования. Наше первое наблюдение состоит в том, что за прошлое десятилетие, исследователи оценки деятельности публичной библиотеки отыскивали и приняли методы оценки из области экономики, которые позволяют библиотеке оценить в денежном выражении свои программы и услуги и показать эффективность использования налоговых поступлений в терминах анализа затрат и выгод.

⁶² *Public Libraries and the Internet 2006*. - Information Use and Management Policy Institute, Florida State University, 2006.

⁶³ *Making Cities Stronger: Public Library Contributions to Local Economic Development*. Urban Library Council. -<http://www.urbanlibraries.org/jan1006makingcitiesstronger.html>

Исследования, которые мы рассмотрели, демонстрируют усложнение подходов, показывая продвижение от простых анкетных опросов до сложных обзоров, и от простых экономических оценок затрат и выгод до сложных экономических алгоритмов и прогнозов.

Наше второе наблюдение состоит в том, что владение чисто экономическими методами измерения постепенно уступает место заинтересованности в отражении и более «нематериальных» социальных дивидендов, приносимых публичными библиотеками, и поиску новых способов определения и подсчета ценности обучения и «культурных выгод».

Мы отметили, что понятие социальной рентабельности инвестиций (SROI) завоевывает признание в деловых кругах через такие инструменты, как Система сбалансированных показателей, в которой сочетаются финансовые и нефинансовые показатели, чтобы создать более полную схему оценки, и такие, как учет по тройному критерию, который характеризует социальные, финансовые и экологические дебиты и кредиты коммерческого предприятия. Некоторые из этих и других понятий из мира бизнеса могут быть с пользой применены для оценки деятельности публичных библиотек. Эти предложения расширить представления об оценке выдвигают на первый план потребность в проведении исследований в сфере образования и социологической экспертизы и даже в пересмотре определения денежной стоимости и эффективности работы в контексте устойчивых, здоровых сообществ при адвокации публичных библиотек.

Наконец, мы подробно останавливаемся на том, что необходимо, чтобы поддержать систематический рост и развитие области экономической оценки деятельности библиотек. В настоящий момент область чрезвычайно выиграла бы от пользования формализованной «Коллективной виртуальной лабораторией» («Collaboratory»), электронной веб-средой, в которую входят форумы для обмена информацией, базы данных, и находящиеся в открытом доступе экспериментальные инструменты. С участием лидеров библиотек, частных предприятий и исследователей, такой форум мог бы катализировать преобразование исследований в эффективные «послания» в защиту библиотек.

Раздел I⁶⁴ посвящен изучению предмета экономической оценки по трем направлениям: (1) рассмотрение недавних исследований оценки библиотеки, которые иллюстрируют важные методы количественного анализа и другие значимые характеристики, включая аспекты их структуры, представления и использования; (2) обсуждение альтернативных методов вычисления социальной рентабельности инвестиций (SROI) в той мере, в какой эти методы имеют отношение к публичным библиотекам; и (3) ряд

⁶⁴ Этот материал доклада представлен в разделе главы 5.4.

подробных практических рекомендаций по ускорению развития области оценки библиотеки и облегчению ее использования для защиты библиотек.

Раздел II⁶⁵ представляет собой итоговые краткие описания – «резюме» («профили») 17 исследований по оценке деятельности библиотек и их экономическому и социальному воздействию, проведенных с 1998 г. Эти резюме исследований не могут заменить сами материалы, но они дают общее представление об области экономической оценки библиотек.

Этот доклад лишь обеспечивает основу для дальнейшего развития области оценки библиотеки и основу для того, чтобы стимулировать анализ результатов исследований оценки с точки зрения инвестиций в библиотеки.

Конечная цель доклада состоит в том, чтобы обеспечить содержательные ответы для общин, поскольку они спрашивают о том, какие выгоды они получают, продолжая вкладывать средства в «сильную» публичную библиотеку.

Растущий интерес к оценке библиотек

Американцы делали масштабные инвестиции в публичные библиотеки более ста лет – и продолжают их делать до сегодняшнего дня, что, как правило, приводит к существенным, регулярным усовершенствованиям в сфере оказываемых ими услуг, оборудования, технологических возможностей. До недавнего времени эти расходы отражали общее понимание того, что публичные библиотеки обогащают жизнь личности и сообщества. Сегодня, однако, поскольку конкуренция за государственное финансирование продолжает увеличиваться, законодатели и остальные начали спрашивать: насколько рентабельны эти значительные инвестиции?

Ответ на этот вопрос является до некоторой степени гипотетическим. Библиотеки могут быть оценены многими различными способами, от оценки в денежном выражении до оценки таких нематериальных активов, как репутация («неосязаемый капитал», «гудвилл») сообщества и его историческое значение. В общем дискурсе они обычно характеризуются как общественные блага с очевидным социальным воздействием, но постепенно растет осознание потребности в более точной оценке. В результате методы экономического анализа, используемые для «нематериальных ценностей» (организаций в сфере культуры и искусства, экологических активов, таких, например, как заболоченные территории), вошли в дискурс о ценности библиотеки и используются, чтобы представить выгоды, получаемые от деятельности публичных библиотек, в более выгодном свете.

В некоторых случаях, эти изменения были инициированы

⁶⁵ Этот материал доклада представлен в разделе главы 5.5.

библиотекарями при обсуждении с высшими чиновниками и членами совета, обладающими бюджетными полномочиями, в конечном счете, формирующими приоритеты сообщества. В других случаях, защитники библиотеки и многие другие граждане, выступающие в поддержку публичных библиотек, разъяснили, что их доводы о необходимости государственного финансирования станут более убедительными благодаря лучшему пониманию «совокупного дохода» от поддержки и инвестиций, которых они добиваются для библиотек.

Неудивительно, что эти усилия по оценке часто отличались по своим методам, целям, и масштабам, и у каждого есть сильные стороны и слабости. Многообразие используемых подходов ограничивает возможность их применения в сочетании друг с другом и возможность сравнивать полученные результаты. Однако к ним есть значительный интерес и растет понимание того, что эта работа способствует формированию информационно богатой среды, обращенной к потребностям как администраторов публичной библиотеки, так и ее защитников.

Цели доклада

Этот доклад написан с целью увеличить возможности библиотекарей и попечителей библиотек, членов фондов, защитников и друзей, лидеров избирательного округа, исследователей и других участников сообщества путем предоставления информации, предназначенной для усиления защиты библиотек.

Цели доклада являются следующими:

- Охарактеризовать исследование оценки публичной библиотеки, и его инструменты и методы.
- Обозначить возможности для расширения и ускорения проведения исследований оценки работы библиотек при использовании методов, разработанных в коммерческом и некоммерческом секторах.
- Предложить план государственной политики для того, чтобы связать исследования оценки и потребности защитников публичной библиотеки.

Работа «На вес золота: Анализ развивающейся области оценки библиотеки» основана на многоаспектной оценке. Штат ALC и консультанты провели поиск литературы по исследованиям, проведенным с проводимых с 1991 г. Наиболее важно то, что ALC создал группу лидеров в области оценки библиотек в Нью-Йорке в ноябре 2005 г. для того, чтобы исследовать природу и статус экономической оценки библиотеки как отдельной научной дисциплины. Также присутствовали представители Института музейного и

библиотечного обслуживания (IMLS), Совета городских библиотек (ULC), Американской библиотечной Ассоциации и представители сообщества продавцов. Во встрече участвовали приглашенные специалисты из других дисциплин, которые определили трудные для измерения социальные и экономические воздействия. Все приглашенные ораторы внесли важный вклад в понимание того, как их работа пересекается с оценкой библиотек. Тремя областями, изучению которых было уделено основное внимание, были: (1) метрики и количественный анализ, (2) социальная рентабельность инвестиций (SROI), и (3) рекомендации по продвижению области оценки библиотек.

Одной из целей этой встречи было достижение лучшего понимания причин того, почему многие исследователи библиотеки, лица, принимающие решения, и защитники не имеют совокупности доказательств изменения положения национальных библиотек, сообществ их пользователей, затрат и выгод, связанных с их действиями. В этом ракурсе на встрече были освещены существующие варианты оценки, выявлены главные барьеры, препятствующие развитию области, и идентифицированы шаги, необходимые для создания новых инструментов для аргументированной защиты. Обсуждение последней темы было сфокусировано на том, как должна развиваться область экономической оценки, чтобы стать более полезной для защитников библиотек.

По итогам встречи были сформулированы следующие основные положения:

- Имеется большое количество данных по публичным библиотекам, которые могут быть использованы для разработки убедительной аргументации, основанной на экономических показателях, для поддержки отдельных публичных библиотек и публичных библиотек как института. Вызов заключается в том, чтобы соединить и синтезировать эти данные в систему аргументации, соответствующую потребностям местных и национальных защитников.
- Хотя исследования экономической оценки публичных библиотек проводятся все чаще, они не дают сопоставимых данных, необходимых для более эффективной и длительной защиты. Следующий шаг - развитие механизмов, которые облегчат проведение этих сравнений и дадут более полную картину.
- Исследователи и защитники нуждаются в лучшем понимании того, как - результаты исследований могут быть преобразованы в эффективные «послания» и контекстуальные факторы, в значительной мере определяющие воздействие, которое этот тип статистического анализа оказывает на общество.

- Скоординированные и продолжительные обсуждения с общественностью и избранными чиновниками необходимы для того, чтобы превратить отчеты об оценке деятельности библиотек в мощные инструменты защиты.

- Исследование не должно быть ограничено рамками традиционных экономических подходов. В план исследований, целью которых является поддержка защиты публичной библиотеки, должны входить идентификация и воздействие общественных выгод.

Исходя из этих предпосылок, этот доклад начинается с обзора традиционных методов оценки и адресован как широкому кругу читателей, так и экспертам.

В числе уникальных материалов этого доклада представлены 17 «резюме» недавно проведенных исследований экономической оценки, которые представлены в Разделе II. «Профили» исследований сводят сотни страниц сообщений к основным компонентам, включающим автора, алгоритмы и методологические подходы, результаты, а также вопросы, которые использовались для проведения опросов, наряду со ссылками на ресурсы Интернета и первоисточники.

Это собрание представленных резюме облегчает широкую оценку исследований с точки зрения анализа перспектив развития. Авторы надеются, что это будет особенно полезным вкладом в область оценки библиотек.

Собранные вместе в докладе, эти резюме показывают, как прогрессирует развитие области, от простых анкет до сложных опросов, и от простого экономического анализа затраты/выгоды до сложных экономических вычислений и прогнозов, связанных с воспринимаемой ценностью вкладов публичных библиотек в свои общины.

Обзор инструментов и методов оценки

«Вы должны знать себе цену в сегодняшней экономике.

Если Вы этого не делаете, то у Вас нет никакой ценности».

—Tim Lynch, Florida State University Center for Economic Forecasting

Окружение

Страховые компании оценивают человеческую жизнь в денежном исчислении. Федеральное управление гражданской авиации имеет свои параметры для того, чтобы оценить человеческую жизнь, а Федеральное агентство по охране окружающей среды - свои. Эти параметры отличаются, поскольку отличаются подходы по расчету основных актуарных (страховых) вычислений, но все же у них есть нечто общее. Они очень полезны для

чиновников, и подобные руководства очень пригодились бы для того, чтобы оценить услуги публичной библиотеки. К счастью, по мере увеличения числа исследований по оценке деятельности публичных библиотек, закладывается основа для разработки руководств по оценке библиотеки и стандартизации измерений.

Термины и понятия: традиционные подходы
к объяснению ценности библиотеки

Данные и измерения формируют фундамент для экономического исследования, так же как и тщательно отобранные критерии качества работы подкрепляют описания и оценки деятельности публичных библиотек. Когда-то интервью и опросы были основными инструментами, которые использовались, чтобы собрать эти данные, и в «знаковых» исследованиях, проводимые при поддержке Американской библиотечной ассоциации в течение 1930-ых и 1940-ых гг. опросы использовались для того, чтобы собрать данные, которые характеризовали работу публичных библиотек в этот период.

Несмотря на то, что они были проведены уже давно, эти исследования все еще представляют интерес для библиотекарей и библиотекведов; интервью и опросы продолжают использоваться для того, чтобы собрать широкое множество данных, включая восприятие посетителями ценности обслуживания библиотеки. (Joeskel, 1935; Garceau, 1949).

Библиотекари и производители товаров и услуг для библиотек также часто используют интервью и опросы для того, чтобы разрабатывать продукцию, создавать руководства по комплектованию фондов, принимать важные решения, связанные с работой персонала и распределением финансовых ресурсов. В некоторых случаях библиотекари собирают эту информацию, опрашивая пользователей, чтобы они назвали те типы продукции и услуг, которые они хотели бы получать. В других случаях исследователи и преподаватели задают подобные вопросы, чтобы лучше понять поведение пользователей и стратегии поиска информации.

В двух докладах, недавно выпущенных Онлайновым компьютерным библиотечным центром (OCLC), имеются полезные примеры. Первый - «*Экологическое сканирование*»⁶⁶ - это исследование заслуживает внимания, так как в нем маркетинговые исследования используются как инструмент стратегического планирования. Оно опирается на интервью с библиотекарями, производителями, архивистами и другими специалистами, действующими в мире информации, сведениях, полученных в фокус-группах,

⁶⁶ The Environmental Scan. - Online Computer Library Center (OCLC). - <http://www.oclc.org/reports/escan/downloads/escansummary.en.pdf>).

и на опросах, включавших студентов, учителей и жителей 29 стран. В исследовании отражен портрет технологически грамотных пользователей библиотеки и образ библиотек, которые пользователи оценили как центры общины и места для встреч, проведения культурных и общественных мероприятий. Это исследование освещает такие аспекты библиотечного обслуживания, которые, вероятно, больше всего станут ценить будущие пользователи: самостоятельность, возможность получить удовлетворение, простота и легкость использования.

Во втором докладе «*Восприятие библиотек и информации*» (*Perceptions of Libraries and Information, 2005*)⁶⁷ исследуются выбор ресурсов удаленными пользователями библиотеки, их отношение к реальной библиотеке, а также восприятие достоверности и надежности электронной информации, знание предложений электронных ресурсов и вопросы «библиотечного бренда». Целевая аудитория опроса – школьники и студенты в возрасте 16-25 лет. Приблизительно 3,348 тыс. респондентов из нескольких стран заполнили форму с 83 вопросами, которые затрагивали такие темы как: механизмы поиска, библиотеки, книжные магазины, электронные библиотеки и книжные магазины, различия в восприятии пользователями ценности бесплатной и платной информации.

Опросы и интервью также часто используются для того, чтобы сфокусировать внимание пользователей на работе библиотеки и дать информацию местным защитникам библиотек. В литературе по недавно проведенным исследованиям различия между исследованиями, связанными с улучшением услуг библиотеки («разработкой продукции» - product development), и опросами, проведенными для защиты библиотек, кажется, становятся всё менее заметными. Вопросы, разработанные, чтобы развивать новые услуги библиотеки («разработка продукции») обычно касаются поведения пользователя/клиента, его образа жизни и предпочтений. Для того, чтобы дать защитникам библиотеки понимание статуса библиотеки в сообществе, ее «финансового здоровья», позиций заинтересованных лиц, используются другие вопросы. Вопросы обоих типов обеспечивают новую способность проникновения в суть факторов, которые воздействуют на поведение и поддержку пользователей библиотек.

Многообещающие направления

С 1989 г. Национальный центр статистики образования (National Center for Education Statistics - NCES) собирает данные, которые обычно используются для описания и оценки программ работы публичных библиотек

⁶⁷ Perceptions of Libraries and Information. 2005; - http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf).

в Соединенных Штатах. Он включает сюда данные, полученные через Кооперативную систему федерального правительства и штатов (Federal-State Cooperative System - FSCS) и создает каталоги данных. Они включают более 50 элементов, относящихся к штатам сотрудников, размерами фондов, текущими расходами, программами библиотек, обращением и другими необходимыми параметрами. Они выставлены в Интернете в сотрудничестве с Национальной комиссией по библиотечному делу и информатике (National Commission on Library and Information Science - NCLIS).

Национальный центр статистики образования также поддерживает «Инструмент для сравнения публичных библиотек» (*NCES Public Library Peer Comparison Tool*⁶⁸), который часто используется библиотекарями и администраторами библиотек для проведения сравнительной оценки уровня библиотечного обслуживания, пользования услугами библиотеки, а также эффективности работы по оказанию услуг пользователям.

Исследователи также используют данные Национального центра статистики образования (NCES), иногда комбинируя эти данные с информацией, полученной из других источников для фиксации состояния библиотечного обслуживания на национальном и региональном уровне (Arns, 2003). Данные могут использоваться также для того, чтобы проследить тенденции, которые позволяют предположить, что восприятие ценности библиотек меняется, такие, например, как рост числа посещений на душу населения (см. Табл. 1). Таблица №1 показывает, что в меньших по размеру библиотеках (первый квартиль) было больше посещений на душу населения, а в самых крупных библиотеках наблюдался наибольший рост посещений пользователей.

Табл.1

⁶⁸ NCES Public Library Peer Comparison Tool. - <http://nces.ed.gov/surveys/libraries/compare/index.asp?LibraryType=Public>

Table 1: Library Visits per Capita by Size					
	First Quartile	Second Quartile	Third Quartile	Fourth Quartile	95%
■ 1990					
■ 1991	■ 5.74	■ 4.80	■ 5.14	■ 4.24	■ 3.33
■ 1992	■ 6.06	■ 4.97	■ 5.25	■ 4.57	■ 3.75
■ 1993	■ 6.03	■ 5.00	■ 5.25	■ 4.61	■ 3.84
■ 1994	■ 5.81	■ 4.78	■ 5.05	■ 4.48	■ 3.77
■ 1995	■ 5.94	■ 4.85	■ 5.18	■ 4.52	■ 3.77
■ 1996	■ 5.94	■ 4.99	■ 5.15	■ 4.51	■ 3.78
■ 1997	■ 5.88	■ 5.01	■ 5.28	■ 4.63	■ 3.89
■ 1998	■ 5.95	■ 5.04	■ 5.30	■ 4.68	■ 3.98
■ 1999	■ 5.84	■ 5.02	■ 5.39	■ 4.70	■ 4.00
■ 2000	■ 5.93	■ 5.05	■ 5.44	■ 4.70	■ 4.05
■ 2001	■ 5.96	■ 5.19	■ 5.42	■ 4.69	■ 4.09
■ 2002	■ 5.96	■ 5.37	■ 5.65	■ 4.82	■ 4.24
■ # increase, ■ 1991-2002	■ .22	■ .57	■ .51	■ .58	■ .91
■ % increase, ■ 1991-2002	■ 3.8	■ 11.9	■ 9.9	■ 13.7	■ 27.3

Благодаря автоматизированным системам управления и обращения подобные данные теперь полностью доступны для публичных библиотек. Ряд многообещающих инструментов также связан с этими сложными системами обращения, такими как «Обучающая система E-метрики» (E-metrics Instructional System), обеспечивающая руководство и инструменты для библиотек, которые хотят проводить мониторинг и оценку использования их e-услуг и e-продуктов⁶⁹.

Эта трудная задача привлекла к себе особое внимание специалистов. Согласно недавно сделанной «Библиотечным журналом» (Library Journal) оценки рынка автоматизации, производители начинают сосредотачивать свое внимание на технологиях, которые помогают библиотекам более эффективно управлять своими электронными ресурсами⁷⁰. До недавнего времени было трудно оценить этот тип использования и, следовательно, охарактеризовать его ценность.

В двух других недавно осуществленных проектах были получены новые типы данных по оценке библиотек. Первый - «Проект географической базы данных американских публичных библиотек» (U.S. Public Libraries Geographic Database (PLDGB) Project)⁷¹, финансируемый IMLS и осуществляемый Государственным университетом Флориды по программе

⁶⁹ E-metrics Instructional System. - <http://www.ii.fsu.edu/emis/index.cfm> .

⁷⁰ Breeding, 2006; <http://www.library-journal.com/article/CA6319048.html>

⁷¹ Public Libraries Geographic Database (PLDGB) Project. - <http://www.geolib.org/PLGDB.cfm>

ГеоЛиб (Florida State University (FSU) GeoLib program)⁷². В рамках этого проекта разрабатывается общенациональная система базы данных публичных библиотек, которая связывает цифровые карты и данные Бюро переписи США с элементами данных Национального центра статистики образования. Эта новая база данных предназначена для того, чтобы объединить данные в новую платформу для исследований и предоставить их в свободный доступ в Интернете.

Второй проект – «Проект нормативных данных» (Normative Data Project - NDP)⁷³, демонстрирует эффективность полностью интегрированной базы данных о библиотеках и ее возможную ценность для исследований по их оценке. Изначально разработанный в государственном секторе, NDP теперь доступен для получения в агентстве «СирсиДиникс» (SirsiDynix) на подписной основе. В Проекте используются собственные алгоритмы, которые позволяют комбинировать элементы данных Национального центра статистики образования с данными американского Бюро переписи и данными ежеквартальных отчетов, предоставляемыми библиотеками, участвующими в проекте. В реестре SirsiDynix⁷⁴ в настоящее время находится более чем 350 библиотечных систем⁷⁵, и ожидается, что число их существенно увеличится в ближайшем будущем. Проект внесет вклад в создание нового статистического описания пользования услугами библиотек и ценности отдельных материалов для различных членов сообщества.

Программы Baker и Taylor «Библиостат» (Baker and Taylor's Bibliostat programs)⁷⁶ предоставляют различные услуги, помогают библиотекам собирать данные и получать своевременный доступ к своим данным в Национальном центре статистики образования и к другим рабочим данным. Программное обеспечение также обеспечивает возможность сравнения уровня обслуживания с другими библиотеками и библиотечными системами. Оно может использоваться при составлении отчетов, демонстрирующих сравнительную эффективность работы различных библиотек. Информационная служба публичных библиотек (Public Library Data Service - PLDS) Ассоциации публичных библиотек (The Public Library Association - PLA) также собирает данные, предназначенные для планирования и оценки деятельности библиотек⁷⁷.

Их сообщения включают элементы данных, подобные данным, собранным Кооперативной системой федерального правительства и штатов

⁷² Florida State University (FSU) GeoLib program. - <http://www.geolib.org>

⁷³ Normative Data Project - NDP; <http://www.li-braryndp.info>

⁷⁴ О работе этого Агентства и данном проекте см. также в подразделе об опыте Канады.

⁷⁵ http://www.libraryndp.info/why_ndp.html

⁷⁶ Baker and Taylor's Bibliostat programs - http://www.btol.com/pdfs/biblio_collect.pdf

⁷⁷ Public Library Association. - <http://www.ala.org/PLATemplate.cfm?Section=plapubs>

(FSCS) для Национального центра статистики образования, и они предоставляют более детализированную информацию о тенденциях и деятельности разных библиотек, таких как, например, обслуживание детей и планирование научно-технического развития.

Методологии экономической оценки

В этом докладе используется термин «методологии», чтобы обратиться к концептуальным структурам, которые поддерживают определенные подходы к анализу данных. Исследования оценки публичной библиотеки, которые мы рассмотрели, имеют тенденцию опираться на два типа методологий: те, в рамках которых производится оценка прямых выгод, и те, в рамках которых производится оценка косвенных выгод, приносимых библиотекой обществу. Эти термины используются ниже применительно ко всему спектру методологий оценки.

Способ их использования применительно к библиотекам хорошо представлен в отчете по исследованию «Воздействия и выгоды для общины» Библиотеки Карнеги г. Питсбурга⁷⁸ (Carnegie Library of Pittsburgh study, «Community Impacts and Benefits», 2006). В нем сказано: *Когда человек использует услуги библиотеки для получения информации, это приносит ему прямую выгоду... Когда библиотека помогает кому-то начать собственное дело или учиться читать, это приносит выгоду и другим людям [и сообществу]».*

Интерес к экономической оценке нельзя назвать совершенно новым явлением. В 1999 г. Ассоциация исследовательских библиотек (Association of Research Libraries - ARL), в своей «Белой книге» указала на потребность в лучшем понимании процессов, вследствие которых ресурсы, инвестированные в научные библиотеки, приносят экономические выгоды научным учреждениям⁷⁹. Glen Holt и его коллеги⁸⁰ отсылают к подобным ранним работам относительно потребности в методологиях, которые более эффективно демонстрируют экономическую ценность публичных библиотек чиновникам, членам правления библиотеки и спонсорам. В 1994 г. Ассоциация публичных библиотек и Совет городских библиотек (Urban Libraries Council - ULC) профинансировали Публичную библиотеку г. Сент-Луиса, чтобы поддержать развитие данного направления, и результаты проведенного исследования⁸¹ подняли эту тему на новый, более высокий уровень. С тех пор Институт музейного и библиотечного обслуживания

⁷⁸ Carnegie Library of Pittsburgh study: Community Impacts and Benefits. 2006.- <http://www.clpgh.org/about/eco>

⁷⁹ Deiss, 1999; <http://www.arl.org/stats/program/capacity.pdf>

⁸⁰ Holt et al., 2003; <http://www.slpl.lib.mo.us/using/valuationtoc.htm>

⁸¹ St. Louis Public Library, the resulting report. - <http://www.slpl.lib.mo.us/libsrc/valuation.htm>

(IMLS) выделил значительные финансовые средства на проведение исследований оценки библиотек для штатов страны.

Анализ затраты/выгоды

Анализ затрат и выгод (Cost/benefit analysis - CBA), в своих простых и сложных формах, является, безусловно, самым распространенным средством, используемым, чтобы охарактеризовать прямые денежные выгоды, которые получают общины, когда платят налоги, идущие на финансирование своих публичных библиотек. Он производится путем сопоставления назначенной покупной цены или стоимости библиотечного обслуживания или единицы библиотечной коллекции с ценностью данного вида обслуживания или единицы коллекции для пользователей библиотеки и общины. Полученный коэффициент (отношение) «выгоды/затраты» (benefit-to-cost ratio - CBA) позволяет вычислить выгоды, полученные на каждый потраченный доллар. Если отношение больше единицы, сообщество получает выгоды, превышающие затраты. До настоящего времени в большинстве библиотечных исследований, целью которых было проведение этого анализа, оценивались только прямые выгоды для пользователей библиотеки.

Анализ затрат и выгод (cost/benefit analysis) требует, чтобы для сравнения использовались последовательные измерения. В целом в рассмотренных ниже исследованиях прослеживается именно этот принцип, но часто исследователи использовали в своих вычислениях отличающиеся подходы и переменные. Несмотря на эту проблему, анализ затрат и выгод, кажется, является самым эффективным средством для того, чтобы показать избирателям результативность инвестирования государственных средств в общественные библиотеки. В качестве методологического подхода это относительно недорого, и эти результаты можно довольно легко понять. Анализ обычно может быть проведен на основе опросов пользователей библиотеки и данных автоматизированных систем библиотеки по фондам, персоналу, текущим расходам. После того, как анализ выполнен, могут быть посчитаны выгоды на каждый вложенный в библиотеку доллар государственного финансирования. В экономике стандартные методы измерения «чистой экономической выгоды» («net economic benefit») от товара или услуги на рынке обычно включают изучение излишка потребителя и производителя. «Излишек потребителя» («Consumer surplus») - различие между ценой, которую каждый потребитель готов заплатить, и ценой, которую он в действительности платит за товар или услугу. (Это определение излишка потребителя было заимствовано из наук об

окружающей среде⁸²). «Избыточная стоимость» (excess value) названа «излишком потребителя» в некоторых из приведенных ниже исследований.

В период с середины до конца 1990-х гг. Glen Holt, Don Elliott и их коллеги использовали средства, предоставленные фондом Института музейного и библиотечного обслуживания, чтобы продемонстрировать эффективность использования анализа затрат и выгод и эконометрических измерений, чтобы охарактеризовать ценность Публичной библиотеки Сент-Луиса, Публичной библиотеки округа Балтимор, Публичной библиотеки Бирмингема, Публичной библиотеки Феникса и Окружной библиотеки Кинга (Сиэтл). Успех этих новаторских исследований побудил других исследователей включать эти оценки в аргументацию, которую они представляют для получения увеличенного финансирования и в начале кампаний по капитальному строительству библиотек.

Метод условной оценки.

«Условная оценка» («Contingent valuation») - методология исследования, разработанная для оценки ценности нерыночных товаров, таких как общественные блага, произведенные, к примеру, образовательными организациями и организациями в сфере защиты окружающей среды. В случае с библиотечными услугами, ценность изучается путем предоставления субъектам выбора между различными вариантами финансирования и уровнями обслуживания, относительно которых надо принять гипотетические решения.

В результате путем проведения опросов или анкетирования могут быть получены оценки «готовности платить» («willingness to pay» - WTP) больше налогов или приобретать общественные блага, или «готовности принять (компенсацию)» («willingness to accept» - WTA) за меньший объем обслуживания. Доклад Аабо «Ценность публичных библиотек» на Конференции Международной федерации библиотечных ассоциаций (ИФЛА)⁸³ в 2005 г. является интересным примером измерения оценки, основанного на восприятии ценностей респондентами.

Анализ вторичного экономического воздействия

Аналитики разработали ряд формул и алгоритмов для того, чтобы оценить вторичные воздействия на экономику отраслей промышленности; в этих измерениях также учитываются «непрямые» (косвенные) выгоды. В качестве примера может рассматриваться такой вклад библиотек в развитие местной экономики, как создание ими рабочих мест. Сообщество получает

⁸² <http://www.csc.noaa.gov/coastal/economics/envvaluation.htm>.

⁸³ Aabo S. The Value of Public Libraries. 2005 IFLA Conference. - <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/119e-Aabo.pdf>

косвенные выгоды, когда служащие библиотеки, проживающие там же, где находится библиотека, тратят свою заработную плату в своей общине и таким образом способствуют ее процветанию. Поскольку эти деньги повторно тратятся, они умножают воздействие первоначальных расходов. Вторичные и последующие прогнозы экономических выгод называют «волновыми эффектами» или «эффектами мультипликатора» (Kamer, 2005).

И вторичная экономические выгоды, и прогнозы на будущее могут быть вычислены с использованием моделирующих программ, которые опираются на математические алгоритмы. Эти инструменты моделирования называют моделями «затраты–выпуск». В них обычно используются данные по «затратам», доступные в Бюро экономического анализа (Bureau of Economic Analysis - BEA) Министерства торговли США (U.S. Department of Commerce) и других источниках⁸⁴.

«Выпуск» - результат вычислений, сделанных с использованием алгоритмов специализированного программного обеспечения. В течение 1970-ых гг. Бюро разрабатывало калькулятор статистического моделирования, известный как «Система мультипликаторов региональной промышленности» (Regional Industrial Multiplier System - RIMS) для того, чтобы оценить подъем экономики регионов и ее сокращение. Система моделирования RIMS была обновлена в 1980-ых гг. до «Системы моделирования «затраты – выпуск» для региона II» (Regional Input-Output Modeling System - RIMS II)⁸⁵. Эта система использовалась для вычисления экономического воздействия рабочих мест, созданных библиотекой, и ее расходов во многих исследованиях оценки работы библиотеки (Kamer, 2005).

Много других эконометрических инструментов моделирования, принадлежащих различным владельцам, могут быть приобретены в частном секторе. Один из них - «Модель затраты - выпуск REMI» (REMI input/output model)⁸⁶ использовалась в исследовании рентабельности государственных инвестиций в публичные библиотеки Флориды (Griffiths и др., 2004). Как RIMS and RIMS II, REMI использует данные Бюро Экономического Анализа для того, чтобы вводить в алгоритмы моделирования дополнительные переменные по отраслям, что позволяет экспертам в таких областях как транспорт, технология, энергетика, окружающая среда применять свои наблюдения и знания для анализа «выпуска». Кроме своей стоимости REMI

⁸⁴ Бюро экономического анализа (Bureau of Economic Analysis - BEA) собирает и распространяет экономические статистические данные; <http://www.bea.doc.gov>. Бюро статистических данных по труду (Bureau of Labor Statistics data) собирает статистику по занятости, производительности, технологиям и др.; <http://www.bls.gov/data/home.htm>. Сейчас данные BEA и BLS полностью объединены.

⁸⁵ Regional Input-Output Modeling System - RIMS II. - <http://www.bea.gov/bea/regional/rims>

⁸⁶ REMI были разработаны Treyze в Университете Массачусетса в 1980 г. и проданы частной компании. <http://www.remi.com>

отличается от других моделей «затраты – выпуск» своей способностью вычислить и предсказать экономические выгоды на несколько десятилетий вперед.

Выводы

За последние десять лет исследования оценки деятельности публичных библиотек, применявшиеся в них инструменты и методы существенно изменялись под влиянием терминологии и аналитических инструментов, заимствованных из экономики. Анализ затрат и выгод изначально использовался правительствами, чтобы оценить экономическую выгоду от использования водных ресурсов, транспорта, проектов капитального строительства. Метод случайной оценки, сначала использовавшийся, чтобы оценить «нематериальные» воздействия на экономику экологических факторов, исследователи постепенно перенесли на экономический анализ организаций в сфере искусства и культуры, а также и на оценку работы библиотек.

То, как библиотечные работники могут использовать свои собственные данные, также существенно изменилось за последние семь лет. Постепенная модернизация технологической базы библиотеки сделала возможной непосредственную обратную связь между администрацией библиотеки и сообществами, которые она обслуживает. В большинстве случаев эти данные являются легкодоступными, кумулятивными и могут быть быстро получены для принятия решений, связанных с приобретениями, разработкой продукции и фандрайзингом. При надлежащей экспертизе и руководстве, библиотеки могут провести свое собственное исследование и создать основанные на полученных доказательствах краткие изложения результатов для использования их в беседах с местными лидерами и заинтересованными лицами.

Некоторые исследователи библиотеки, однако, ощущают, что эти традиционные эконометрические измерения дают ограниченное понимание более широкого социального капитала, который библиотеки создают, и социальных выгод, которые они даруют. Следовательно, исследователи начинают обращать свое внимание на трудную проблему четкого формулирования суждений об оценке деятельности библиотек, которые могут быть выражены как в социальных, так и экономических терминах, и представлены в надежных и основанных на доказательствах аргументах в защиту библиотек.

Ключевые выводы: инструменты частного сектора могут помочь

Инструменты и ресурсы частного сектора создают дополнительные

возможности для представления доказательств эффективности деятельности публичных библиотек и ценного вклада, который они делают в жизнь общества.

- Массивы данных и программное обеспечение, предоставленное поставщиками продукции для библиотек, облегчают процесс вычисления оценки библиотек, делая его более своевременным и комплексным как на местном, так и на национальном уровне.
- Практики, разработанные корпорациями и некоммерческими организациями, в которых используются SROI и метод «учета по тройному критерию» дают представление о новых типах «доходности» и обеспечивают более широкую картину ценности организаций для сообществ.

5. 4. Доклад «На вес золота»: примеры, иллюстрирующие подходы и тенденции

Как уже отмечено, сегодня используются многочисленные подходы для оценки услуг библиотеки и это разнообразие ограничивает способность копировать исследование и применить его результаты. Недостаток координации среди исследователей также лишает возможности сравнивать результаты оценки библиотек друг с другом.

Помня об этих проблемах, мы сделали аналитический обзор литературы с точки зрения защиты библиотеки. Первые четыре исследования были отобраны по следующим причинам:

- В каждом представлен собственный подход к процессу оценки;
- Все исследования были инициированы администрацией библиотек на различных уровнях управления отраслью;
- В каждом исследовалась определенная аудитория.

Все вместе, эти исследования также являются прекрасным примером применения некоторых методологий, иллюстрируют текущие тенденции и направления исследований и отличаются по масштабу, поскольку в них изучались библиотеки на уровне района, города и штата:

(a) Определение экономической ценности услуг публичных библиотек в округе Суффолк, Нью-Йорк⁸⁷ (Kamer, 2005).

Это и три других исследования библиотек округа Суффолк, проведенные в 2006 г. Pearl Kamer, служат примером нового уровня заинтересованности директора системы библиотек округа и директоров отдельных библиотек в применении методов экономической оценки деятельности библиотечных учреждений, с позиции вовлечения местных группы интересов в проблемы защиты библиотек.

(b) Центральная публичная библиотека Сиэтла: оценка экономических выгод⁸⁸

В этом исследовании 2005 г. применяется описательный подход и комбинация качественных и количественных методологий, красочные эпизоды из истории Сиэтла сочетаются с данными опросов и статистики, относящимся к оценке роли библиотеки как «генератора» для местной экономики.

(c) Рентабельность государственных инвестиций в публичные

⁸⁷ Kamer, 2005. Placing an Economic Value on the Services of Public Libraries in Suffolk County, New York This.

⁸⁸ The Seattle Public Library Central Library: Economic Benefits Assessment. Berk & Associates, 2005; [http://www.spl.org/pdfs/SPLCentral Library Economic Impacts.pdf](http://www.spl.org/pdfs/SPLCentral%20Library%20Economic%20Impacts.pdf)

*библиотеки штата Флорида*⁸⁹

Отличительной чертой исследования является использование широкого спектра методологий и значительный масштаб. Это хороший пример того, как разработать исследование экономической оценки, «готовое для защиты» библиотек с использованием документов, ориентированных на разные аудитории.

**Исследование кооперативной библиотечной системы
Суффолка: разработано, чтобы привлечь заинтересованные
стороны и лица, принимающих решения**

Кооперативная библиотечная система Суффолка (Suffolk Cooperative Library System - SCLS) является консорциумом, который предоставляет электронные услуги и услуги в сфере компьютерного программирования публичным библиотекам, обслуживающим 1,4 млн жителей округа Суффолк штата Нью-Йорк, проживающих на Лонг-Айленде.

Система финансируется штатом Нью-Йорк и отдельными библиотеками округа Суффолк, платящими членские взносы, тогда как публичные библиотеки, которые она обслуживает, финансируются за счет местных налогов (Kamer, 2005).

В 2004 г. библиотечная система привлекла Ассоциацию Лонг-Айленда (LIA), коммерческую и общественную организацию, для того, чтобы провести экономическое исследование оценки общей ценности библиотек системы. LIA - уважаемая организация, основанная 80 лет назад, занимающая, как считается, независимую позицию. Ее миссия – защищать интересы и продвигать сотрудничество бизнеса, трудовой, образовательной, научной, технологической сфер и некоммерческого сектора на Лонг-Айленде, что сделало выбор данной организации для выполнения исследования вполне логичным. Были использованы подходы исследования, проведенного в г. Сент-Луисе в 1998 г.⁹⁰

Чтобы зафиксировать и прямую, и косвенную экономическую выгоду, руководитель исследования Pearl Kamer выбрала для анализа два эконометрических показателя, которые она посчитала убедительными и окупающими затраты. Это были анализ затрат и выгод и вычисление вторичной экономической выгоды для общины, где находится библиотека.

⁸⁹ State of Florida Taxpayer Return on Investment in Public Libraries This study. Griffiths et al., 2004. - <http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/publications.cfm>

⁹⁰ Holt et al., 1998; <http://www.slpl.lib.mo.us/using/valuationtoc.htm>

Анализ затрат и выгод

В рамках этого исследования изучалась ценность услуг, оказанных 42 библиотеками объединенной системы Суффолка, и эти цифры сравнивались с суммой государственных средств, потраченной на финансирование библиотек. Для анализа были отобраны часто используемые услуги, такие как книговыдача, справочные запросы, программы и предоставление электронных ресурсов. Была также включена общая стоимость коллекции библиотеки. Формула для проведения вычислений включала:

- частоту пользования каждым видом обслуживания;
- рыночную стоимость в долларах, назначенную для каждого вида обслуживания в соответствии с данными годовых отчетов штата Нью-Йорк для публичных библиотек и библиотек Ассоциации;
- другие источники библиотечных ресурсов.

Таблица 2.

Анализ затрат и выгод в объединенной системе библиотек Суффолка

Услуги, отобранные для анализа:

обращение, справки, программы, электронные ресурсы

Частота пользования каждой из основных услуг:

Сумма в долларах, которую пользователи заплатили бы на рынке за услуги, умноженная на частоту пользования ими (подсчитано при использовании данных Годовых отчетов Штата Нью-Йорк для публичных библиотек и библиотек Ассоциации)

Общая стоимость существующих коллекций библиотеки/фонда:

338 668 897 \$ (число единиц, умноженное на примерную рыночную стоимость)

Алгоритм для вычисления отношения затраты/выгоды для вложенных бюджетных средств:

Число оказанных основных услуг, умноженное на рыночную стоимость каждой услуги = общая ценность библиотеки

Общая стоимость библиотечного обслуживания, поделенная на сумму вложенных бюджетных средств, на которые оказываются данные услуги:

= 509 415 038 : \$ 131 647 566 \$ = \$ 3.87 : \$ 1 – коэффициент

«выгоды/затраты»

Чтобы вычислить коэффициент «выгоды/затраты» (benefit-to-cost ratio) применялась стандартная формула, с помощью которой была подсчитана стоимость отобранных услуг, умноженная на количество пользований данной услугой. Это вычисление показало общую стоимость услуг библиотеки в 2003 году. Как обозначено в Таблице 2, это число было разделено на общий операционный бюджет (государственные средства в долларах) публичных библиотек в зоне действия обслуживания системы в 2003 году, и представлено в виде коэффициента «выгоды/затраты», составившего \$ 3,87: \$ 1. Другими словами, жители округа Суффолк на каждый доллар, заплаченный за услуги библиотеки, получили 3,87 доллара выгоды.

Коэффициент «выгоды/затраты» (или прибыли к затратам) обычно составляет для библиотек отношение 3:1 и более, что видно из перечисленных далее исследований. Поскольку этот тип экономического анализа часто используется в различных отраслях промышленности и в бизнесе, это позволяет проводить сравнение библиотек с другими типами организаций. В тех случаях, когда проводятся такие сравнения, подсчеты показывают, что публичные библиотеки постоянно опережают в эффективности использования государственного финансирования другие сектора, такие как транспорт, сфера здравоохранения, образование.

Однако использование определенной методологии не всегда гарантирует получение сходных результатов, даже если берутся те же самые параметры. Любое различие в значении переменных, используемых в формуле, таких как общая стоимость коллекции библиотеки или частота пользования ею, изменяет коэффициент, полученный при вычислении. Добавьте к этому переменные, полученные в различных автоматизированных системах библиотек, которые могут определять использование коллекции по-разному, и становится более ясным, почему исследования, в которых выполняются подобные вычисления, не могут быть сравнены или объединены для установления их достоверности или для создания совокупного финансового портрета мира публичных библиотек.

Измерение вторичного воздействия на экономику

Катер использовала модели «затраты - выпуск» RIMS II для того, чтобы измерить косвенное или вторичное воздействие на экономику региона системы библиотек в качестве работодателя и «экономического двигателя». Она выбрала специально настроенную базу данных, содержащую информацию об экономике Лонг Айленда, и использовала эти данные для ввода «затрат» в моделирующую программу (Катер, 2005). Эти данные Бюро статистики (BEA) содержали статистику по 224 отраслям промышленности на

Лонг-Айленде; по каждой отрасли бралось 38 различных параметров (почасовая заработная плата, зарплаты по постоянным окладам, личный доход и другие). Когда эта информация и общие текущие и капитальные расходы библиотек Суффолка за 2003 г. были введены в моделирующий алгоритм, они увеличили (либо умножили) воздействие денежных средств по мере их циркуляции в экономике региона (см. Таблицу 3). Вторичный экономический «выпуск» был выражен как: (а) рабочие места, созданные в регионе благодаря наличию библиотек, (b) ценность товаров и услуг, произведенных на местах библиотеками, и (с) другие воздействия, такие как заработная плата и «располагаемый доход»⁹¹, произведенные расходами библиотек.

Успех исследования дал импульс для проведения еще нескольких исследований в библиотеках Суффолка (Middle Country Library in Centereach, 2006, the Port Jefferson Free Public Library, 2006, the Mastic-Moriches-Shirley Community Library, 2006c).

Таблица 3.

**Косвенное или вторичное экономическое воздействие
при использовании системы моделирования
Modeling System RIMS II
Исследование объединенной системы библиотек
округа Суффолк**

«Затраты»	«Выпуск»
Бюджет Суффолка в 2003 г. - \$127 млн.	Продукция и обслуживание дают: \$26 млн., «чистая отдача» (a net output) возросла почти на \$12,2 млн.
Капитальные расходы в Суффолке: \$13,7 млн.	Зарплаты и доходы: Доходы Лонг-Айленда возросли более чем на \$50 млн.
	Создание рабочих мест: Более 1200 дополнительных рабочих мест в экономике Лонг-Айленда
Общий эффект мультипликатора расходов библиотечной системы: составляет \$232 млн. (включая бюджет библиотечной системы)	

⁹¹ «Располагаемый доход» - наличный доход; остаётся после уплаты налогов, взносов в систему страхования и др. вычетов («disposable income»). ABBYY Lingvo x3 : Электронный словарь, 2008 (в т.ч.: ingvoEconomics; Англо-русский экономический словарь: ABBYY, 2001).

Сиэтл: перепозиционирование библиотеки

Здание Центральной городской библиотеки Сиэтла перестраивалось четыре раза, начиная с 1890 г., когда после пожара оно было перестроено в первый раз. Новая реконструкция проводилась под руководством известного архитектора Rem Koolhaas. Система публичных библиотек Сиэтла включает 23 филиала и обслуживает примерно 573000 человек. Финансирование осуществляется в значительной степени за счет местных налогов, с выделением средств на библиотеки штатом и фондами. В 1998 г. власти штата приняли решение о выпуске облигаций на сумму в 196,4 млн. долларов для того, чтобы улучшить обслуживание и модернизировать систему библиотек. Реконструкция Центральной Библиотеки Сиэтла, расположенной в деловой части города, была закончена в 2004 г.

В этом исследовании использовались данные опросов для определения социальной и косвенной экономической выгоды от существования библиотеки. Они были получены из ответов на вопросы относительно воздействия библиотеки на жизнь города и объединены с данными из предыдущих экономических исследований по оценке работы библиотек. Исследование также включало опрос 189 пользователей библиотеки и 30 предпринимателей, чьи фирмы были расположены около библиотеки. В нем также были использованы данные по обращению (выдаче) в системе, полученные в период 1997-2004 гг. и статистика Центральной библиотеки и филиалов.

Исследование заслуживает особого внимания благодаря способу, с помощью которого сумма, потраченная на реконструкцию библиотеки, была сопоставлена с увеличением количества посещений и пользования услугами библиотеки. Результаты подтвердили, что Центральная библиотека стала притягательным местом для посещений и способствовала увеличению экономической активности в городе, повысила его репутацию, качество жизни жителей, и улучшила имидж города в глазах пользователей.

С точки зрения защиты библиотек у «Исследования оценки экономической выгоды Центральной библиотеки Г. Сиэтла» (The Seattle Central Library Economic Benefits Assessment study, Berk & Associates, 2005) есть много свойств, которые делают его образцовым, поскольку это легко читаемый и интересный документ.

Флорида 2004: применение различных методов оценки

Также как в исследованиях в Сиэтле и Суффолке, в исследовании, посвященном рентабельности государственных инвестиций в библиотеки

Флориды (Griffiths и др., 2004), для анализа применялись различные методы оценки. Проводился опрос пользователей и «не пользователей» библиотеки в масштабе штата, опрос пользователей в библиотеке, дополнительный опрос администраторов библиотеки и опросы организаций местного сообщества. Организаторы изучили, в том числе, мнение структур бизнеса, школ и некоммерческих организаций в штате. Были проведены интервью с заинтересованными лицами, принимающими основные решения, включая секретаря штата, администрацию библиотек и лидеров местных библиотек.

Было опрошено 2,388 тыс. взрослых граждан, проведены интервью по телефону, опросы взрослых пользователей в библиотеке, а также опросы или интервью с 169 организациями сообщества.

В исследовании была проведена образцовая работа по сопоставлению тематических запросов пользователей с показателями удовлетворенности пользователя библиотечным обслуживанием. В то время как опросы имеют длительную историю использования в библиотечной профессии, только недавно в них стали включать изучение поведения и привычек пользователей и сравнивать их с установками в отношении библиотеки. Замечательно широкий охват и большой диапазон использованных методологий включали анализ затрат и выгод от суммы потраченных бюджетных средств, и измерение вторичных воздействий на экономику, с использованием для этого инструмента регионального моделирования REMI. Настроенный модельер REMI включал данные Бюро статистики (BEA) и данные по 169 секторам промышленности во Флориде. Исследователи задали много видов вопросов и запускали два различных сценария REMI. В одном из них рассматривалось воздействие на экономику в случае перераспределения доходов, на которые финансируются публичные библиотеки Флориды, на финансирование других институтов. В другом сценарии прекращалось финансирование библиотек, и доходы, на которые оно осуществлялось, были перераспределены на «альтернативные» фирмы частного сектора, которые оказывали бы те же самые услуги, что и библиотеки.

В первом сценарии результаты анализа затрат и выгод показали, что на каждый доллар государственных средств, инвестированный в публичные библиотеки Флориды, был получен доход в \$ 6,54. Вторым сценарий показал, что частный сектор был бы намного менее эффективным в поставке услуг, чем библиотека, и увеличил бы расходы налогоплательщиков. Вычисления REMI также позволяют предположить, что перераспределение государственных денежных средств, вкладываемых в публичные библиотеки Флориды, приведет к уменьшению заработной платы на 5,6 млрд долларов и

потере 68,700 тыс. рабочих мест в штате. Были подсчитаны также многие другие воздействия на экономику.

Таблица 4.

**Образец вычислений, сделанных при использовании
инструмента проектирования REMI
из исследования во Флориде в 2004 г.**

Финансирование библиотеки Флориды: (млн. долларов)
Средства местных бюджетов: \$387,0 Средства штата: \$33,9
Федеральные средства: \$2,3 Другие: \$19,8
Всего: \$443,0

Предположения относительно роста бюджета: Будущий рост - 7,1% за 10 лет. Проектирование роста до 2015 г. основано на среднем росте общего государственного бюджета библиотек (за 9 лет) на 7.1%	Применительно к будущему росту бюджета: 117% проектируемый рост 2004-2015 гг.	Индексация с учётом инфляции При инфляции 40% в 2004-2015 гг., темпы роста 77%	Ожидаемый рост бюджета библиотеки за 10 лет до 2015 г.: Примерно \$ 785-963 млн.
Посещения библиотеки Флориды в 2004 г. 76 млн. посетителей	Применительно к количеству посещений библиотеки в будущем: рост посещений на 58% в 2004-2015 гг.		Ожидаемые посещения библиотеки в 2015 г.: 120 млн. чел.

Источник: Griffiths et al., 2004

Об итогах исследования сообщили в двух форматах: в виде легко читаемых основных положений и в детальном отчете о методологии и результатах для исследователей и других экспертов. Местные администраторы, избранные чиновники, члены консультативного совета,

группы Друзей библиотек, штат библиотеки - все эти лица получили копии отчета.

Результаты исследования библиотекарей использовались - несколькими способами для получения дополнительного финансирования от законодателей:

- как база для интервью со СМИ;
- в речах и презентациях в Торговой палате;
- в ежегодном отчете для окружного совета;
- как часть документов, в брошюрах и других публикациях.

Мозаика поля исследований

Как уже говорилось выше, исследования оценки библиотеки сильно отличаются по применявшимся методам и масштабам. Приблизительно в половине недавно проведенных исследований ценность библиотеки оценивалась в чисто экономических терминах, в то время в другой половине сочетались социальные и экономические измерения оценки вклада библиотек в жизнь общества.

В Таблице 5 суммируются важные аспекты исследований. Она также включает три нетипичных исследования, которые расширяют определение - традиционной экономической оценки.

Пояснения к таблице №5:

Первая вертикальная графа: название и дата исследования (STUDY NAME & DATE)

Следующие четыре вертикальные графы говорят о том, что в данном исследовании библиотеки оценивается:

- денежная стоимость и экономическая ценность (MONETARY & ECONOMIC VALUE);
- социальная ценность (SOCIAL VALUE);
- стоимость по индексу HAPLR;
- денежная стоимость и социальная ценность (MONETARY & SOCIAL);

Последние три вертикальные графы относятся к типу библиотеки, при исследовании изучались:

- отдельная библиотека (INDIVIDUAL LIBRARY);
- библиотека города или округа (CITY OR COUNTY LIBRARY);
- библиотеки штата (STATE WIDE)

Table 5: Study Summary Overview

STUDY NAME & DATE	MONETARY & ECONOMIC VALUE	SOCIAL VALUE	HAPLR INDEX	MONETARY & SOCIAL	INDIVIDUAL LIBRARY	CITY OR COUNTY LIBRARY	STATE WIDE
Economic Benefits of Public Libraries—Value for Money Southwestern Ohio 2006	✓					✓	
Tax Payer Return on Investment in Pennsylvania Public Libraries 2006				✓			✓
Carnegie Library of Pittsburgh: Community Impact and Benefits 2006				✓		✓	
Placing Economic Value on the Services of the Mastic-Moriches-Shirley Community Library 2006	✓				✓		
Placing Economic Value on the Services of the Middle Country Public Library 2006	✓				✓		
The Economic Valuation of the Port Jefferson Free Library (NY) 2006	✓				✓		
The Economic Valuation of the Northport Public Library (NY) 2006	✓				✓		
The Seattle Central Public Library; Economic Benefits Assessment 2005				✓		✓	
Placing Economic Value on the Services of Public Libraries in Suffolk County (NY) 2005	✓					✓	
The Economic Impact of Public Libraries on South Carolina 2005				✓			✓
Making Book: Gambling on the Future of Our Libraries (Kansas City) 2004			✓			✓	
State of Florida Taxpayer Return on Investment in Public Libraries 2004				✓			✓
State of Maryland: Customer Survey of Maryland Residents About Public Libraries 2003		✓					✓
Cost Benefit Analysis of America's Medium-Sized and Smaller Public Libraries (Chicago, Houston, Seattle-Tacoma areas) 2003	✓				✓		
Economic Benefits and Impacts from Public Libraries in the State of Florida 2001	✓						✓
Economic Importance of Arts and Cultural Attractions in Louisville 2000				✓		✓	
Public Library Use in Pennsylvania; Identifying Uses, Benefits, and Impacts 1998				✓			✓

Опрос клиентов - жителей Мэриленда о публичных библиотеках» (Potomac Inc, 2003)⁹² - пример хорошо разработанного и выполненного опроса клиентов, включающего вопросы, в которых предлагается сравнить важность и ценность публичной библиотеки с другими общественными услугами. Вопросы примечательны тем, что в них: (1) просят жителей оценить библиотеку как фактор, влияющий на стоимость недвижимости, (2) просят жителей ответить, является ли публичная библиотека той организацией, рядом с которой они хотели бы жить (по сравнению с другими типами общественных услуг), (3) исследуют восприятие публичной библиотеки в качестве «генератора» для экономики.

Исследование *«Принимая ставки: ставя на будущее наших библиотек»*⁹³. Чтобы сделать некоторые выводы относительно работы публичных библиотек, в этом исследовании используется Индекс HAPLR (Hennen's American Public Library Rating Index (HAPLR Index)). Индекс HAPLR предлагает готовые статистические аргументы для защитников библиотек. Авторы исследования также очерчивают возникающие тенденции в

В третьем исследовании - *«Экономическая значимость привлекательных мест культуры и искусства Луисвилла»*⁹⁴ изучается, насколько активно и эффективно используется система городских библиотек в сравнении с другими учреждениями культуры. По сравнению с другими учреждениями, система бесплатных публичных библиотек Луисвилла демонстрирует свою ценность с разных позиций: посещаемости, доходов и расходов, занятости и привлечения к работе добровольцев, активов, налогов и экономического роста.

Очевидна потребность в национальном исследовании, которое суммирует результаты этой работы. И также очевидна потребность в мета-анализе, что часто появляется в обсуждениях оценки работы библиотек. Такой анализ мог бы быть проведен в сотрудничестве с заинтересованными лицами и дать более четкую картину оценки ценности и эффективности публичных библиотек. библиотечном обслуживании, изменения в поведении пользователей, структуру налогообложения. Исследование позволяет всесторонне рассмотреть аргументы в продолжающейся дискуссии о национальных стандартах для публичных библиотек, особенно для Канзаса и Миссури.

⁹² Customer Survey of Maryland Residents about Public Libraries. Potomac Inc., 2003. - http://access-somd.org/mdlibsur-vey/survey_2003.pdf

⁹³ Making Book: Gambling on the Future of Our Libraries. KC Consensus, 2004. -<http://www.haplr-index.com/MakingBook%20KC-Consensus%20Complete%20library%20report.pdf>

⁹⁴ Economic Importance of Arts and Cultural Attractions in Louisville. Coomes, 2000; http://monitor.louisville.edu/arts/Arts_Report.pdf

Поддержка развития

Разработка сопоставимых экономических оценок и обучение специалистов эффективному проведению исследований в различных условиях требует совместных действий и экспериментирования. Ценность сопоставимых экономических оценок была продемонстрирована в публикации «Измерение ценности вашей библиотеки» (*Measuring Your Library's Value*, Elliott, G. Holt, S. Hayden, and L. Holt, 2006). Эта публикация предоставляет собой проверенное руководство для библиотек, которые хотят провести исследование оценки и сообщить его результаты сообществу, основным заинтересованным лицам и высшим чиновникам. Пошаговые инструкции дают возможность специалисту обдумать цели исследования, подготовиться к разработке методик для отбора услуг и оценки их стоимости, проведения опроса пользователей и сообщения результатов общественности.

Экспериментирование также было плодотворным. Сухой язык статистических вычислений может быть удобен людям с математическим мышлением. Но применение простого инструмента, такого как «Калькулятор оценки пользования услугами библиотеки», разработанный Ассоциацией библиотек Массачусетса (MLA), скорее может побудить пользователей и сторонников библиотеки воспринимать ее по-новому. Легко транспортабельный, Калькулятор оценивает в денежном выражении пользование услугами библиотеки отдельного посетителя. Он может быть загружен и адаптирован к местным условиям, и подобным образом он был адаптирован Библиотекой Челмсфорда в Массачусетсе (Chelmsford Library in Massachusetts) и другими библиотеками⁹⁵.

Основная электронная таблица Калькулятора в формате Excel содержит формулы умножения (мультипликации) и оценки оказанных услуг⁹⁶, для того, чтобы отобразить затраты на материалы и услуги, понесенные библиотекой. Таблица может быть расширена для включения новых категорий программ или обслуживания, или сокращена, чтобы отразить предложения по обслуживанию отдельно взятой библиотеки.

Этот несложный Калькулятор имеет огромное значение для понимания того обстоятельства, что каждая публичная библиотека имеет различную базовую стоимость своих товаров и услуг, и дает возможность настроить основные вычисления так, чтобы отразить больший или меньший коэффициент «рентабельности инвестиций» (return on investment - ROI).

⁹⁵ Maine State Librarian's website. - <http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>, Bowling Green Library, Kentucky. - <http://www.bgpl.org/LibValCalc.htm>, Bettendorf Library in Iowa. - <http://www.bettendorflibrary.com/calculator.htm>

⁹⁶ <http://www.mass-lib.org/value/value.xls>

Калькулятор MLA вызвал отклик, и его «виртуальное» распространение по Сети показывает, что прямая демонстрация эффективности библиотеки может положить начало активному обсуждению. Он был адаптирован и используется многими библиотеками.

Более сложный Калькулятор ROI находится также в разработке в Школе информации и библиотечного дела (SILS) Университета Северной Каролины. Данные, на основе которых разработан Калькулятор, основаны более чем на 4000 опросах, проведенных в 36 библиотеках во Флориде и Пенсильвании, и более чем на 3000 телефонных интервью, проведенных в домохозяйствах двух штатов и в масштабе страны. Калькулятор разработан, чтобы дать отдельным публичным библиотекам возможность провести их собственный анализ ROI путем проведения личных опросов. По 27-ми основным вопросам и по всему опросу даны спецификации (детальные описания). Также должны быть представлены некоторые стандартные данные библиотечной статистики, включая годовую заработную плату (почасовую и оклады); налоговые поступления; данные о закупках на местном рынке или о стоимости взятия напрокат материалов, мебели, и т.д.; число личных и удаленных посещений библиотеки пользователями за год. Пакет программ автоматически работает с трудными статистическими проблемами, такими как статистические отклонения и небольшие выборки при ответах на определенные вопросы. Программное обеспечение стало доступным в 2007 г. и предоставляется бесплатно⁹⁷.

И, наконец, о стоимости. Стоимость осуществления исследования часто считается препятствием к его выполнению. Примечательно, что исследования отдельных библиотек, проведенные в Суффолке, Нью-Йорке, имели стоимость каждое около 5 000 \$. И хотя эта сумма является существенной для библиотеки, она не является чрезмерной, и исследование может стоить этих издержек, если его результаты предоставляют убедительные доказательства избирателям или высшим чиновникам. На другом конце спектра находятся масштабные исследования, которые стоят 50 тыс. долларов или более, исследования в масштабе штата - до сотен тысяч долларов.

Заключение

Если первый императив для развития исследований в области оценки библиотек – сбор и систематизация сопоставимых данных и второй - создание надежных, целевых, основанных на доказательствах кратких

⁹⁷ <http://www.ibiblio.org>

сообщений о результатах для различных сторонников публичных библиотек, то заключительный шаг – это осознание того, что возможность коммерчески обосновать деятельность библиотек в традиционных экономических категориях ограничена.

Некоторые исследователи библиотек полагают, что проведение традиционных эконометрических измерений может дать только частичное понимание более значительного социального капитала, который создают библиотеки и социальных выгод, которые они даруют. Следовательно, исследователи начинают обращать внимание на очень трудную проблему формулирования понятия ценности библиотеки, которое может быть выражено как в социальных, так и в экономических терминах и представлено в заслуживающих доверия и основанных на доказательствах аргументах защиты.

Ключевые выводы:

исследования оценки являются перспективными

Недавние успехи в области исследований экономической оценки библиотек позволяют предположить, что эта дисциплина может обеспечить инструменты и данные, и предоставить убедительные финансовые доказательства эффективности работы публичных библиотек и их вклада в национальное процветание.

- Недавно проведенные исследования в научных и публичных библиотеках демонстрируют многообещающие методологии и позволяют сделать выводы, которые успешно использовались защитниками библиотеки.
- Недавно вошедшие в практику исследований инструменты анализа затрат и выгод, разработанные бизнесом и промышленностью, позволяют предположить, что публичные библиотеки часто опережают другие сектора (транспорт, здравоохранение, образование) в эффективном использовании государственного финансирования.
- Появление новых инструментов таких как «Обучающая система e-метрики» помогает библиотекам оценить стоимость их электронных услуг и коллекций и показать ее законодателям и лицам, принимающим решение.
- Недавние инвестиции IMLS и фонда Билла и Мелинды Гейтс создают возможности для исследования ценности новых услуг, таких как открытый доступ к современным новым технологиям в библиотеках.

Применение методов бизнеса и некоммерческого сектора

Беседы с лидерами публичных библиотек указывают на возрастающую потребность ясно сформулировать ценность библиотеки различными способами. Исследователи, которые потратили много времени и усилий на

определение ценности библиотеки в традиционных экономических терминах, поддерживают также и расширение понятия ценности, и рассмотрение - альтернативных методологий и способов измерения.

SROI: Новый метод оценки библиотек

При обсуждении этой темы на рабочих встречах члены комиссии начали процесс обсуждения понятий, которые могли бы использоваться для создания более полной картины ценности библиотек. Один из самых многообещающих методов измерения, как кажется, это определение «социальной рентабельности инвестиций» (social return on investment), - подход, разработанный путем расширения рамок традиционного анализа затрат и выгод чтобы отразить экономическую ценность культурных, социальных и экологических воздействий. В рамках этого обсуждения первоначально рассматривались три темы, затрагивающие воздействие библиотек на благосостояние сообщества.

Как должно быть оценено культурное богатство, созданное публичными библиотеками?

Публичные библиотеки – это источники ценностей для историков, центры открытого доступа к технологии и места, где укрепляется чувство принадлежности к местному сообществу и социальное единство. (Lydenberg, 2005).

Деловой мир не предоставляет эти социальные и культурные формы богатства, отчасти потому, что не может оценить их. Опросы показывают, что в целом публика очень доброжелательна к публичным библиотекам, и к ней хорошо относятся даже те, кто не является ее пользователями, потому что люди считают публичные библиотеки важными социальными и культурными благами. Как мы можем «зафиксировать» этот тип ценности?

Как мы должны рассматривать ценность, которую публичные библиотеки приносят в политические цели? Публичные библиотеки могут продемонстрировать и увеличить свою ценность, согласуя свои программы и цели с экономическими и социальными целями местных властей. Это фактически то, что всегда делали публичные библиотеки. Первоначально рассматриваемые в качестве расширения новой системы среднего образования страны, они долго воспринимались в качестве среды, развивающей умы и души детей и взрослых. Позднее они были также описаны как общественные порталы с информацией, вносящие непосредственный вклад в местное экономическое развитие. При взгляде с разных точек зрения, публичные библиотеки должны быть оценены с использованием целого набора методов, включающего как описательные, так и эконометрические.

«Как публичная библиотека создает добавленную стоимость? Сопоставляя свои цели с целями с экономическими и социальными целями тех структур управления, в которые она интегрирована. Воспринимая другие агентства скорее в качестве партнеров, нежели конкурентов. Понимая, что она может сделать работу по поддержанию порядка более эффективной, разделяя с другими организациями ресурсы и сотрудничая с ними».

- J. Arns, Университет Южной Каролины

Вызов заключается в развитии более широкого взгляда и в создании средств измерения, которые отражают достижение общей выгоды и создание ценности, когда цели являются общими и когда общественные организации работают вместе.

Как должна быть измерена социальная ценность публичных библиотек?

Эта оценка, в сущности, является формой сравнительной оценки. Она обеспечивает благоприятную возможность для обсуждения тех видов ценности, которую публичные библиотеки так хорошо создают, такие как обязанность обслуживать детей в сообществе, пожилых, иммигрантов (Lydenberg, 2005). Определение параметров превосходного качества своей работы в таких областях как открытый доступ к Интернету, недорогой доступ к профилактической информации для поддержания здоровья, или обучение использованию специализированных баз данных, предполагает потребность в новой «грамматике» для того, чтобы исследовать эти понятия. Где мы будем их искать?

Модели социальной ответственности бизнес-сообщества

Система сбалансированных показателей

Мир бизнеса также столкнулся с трудностями, связанными с использованием финансовых вычислений для описания социальной ценности, и в нем был разработан ряд инструментов, которые могут представлять интерес для работников публичной библиотеки и ее защитников. Один из них, это «Система сбалансированных показателей»⁹⁸, этот метод обсуждался на экономической встрече в ноябре 2005, и эксперты сочли его хорошим инструментом для оценки⁹⁹. Разработанная в 1987 г. на

⁹⁸ Переводится различными источниками на русский язык как «система сбалансированных показателей», «карта сбалансированных оценок» или «сбалансированные счетные карты».

⁹⁹ <http://www.balancedscorecard.org/basics/bsc1.html>

основе «Критериев Baldrich»¹⁰⁰, «Система сбалансированных показателей» является процессом стратегического управления, в рамках которого обычно происходит осмысление работы организации в нескольких ракурсах, предложенных в модели SROI.

Первый ракурс имеет отношение к финансовому результату деятельности организации, который обычно отражен в стандартной практике отчетности. Второй имеет отношение к ценностям, которые клиенты склонны связывать с получаемыми ими продукцией или обслуживанием. В случае публичных библиотек они могли бы включать легкость доступа к информации, своевременность, точность, релевантность, приветливость библиотекарей. Третий ракурс имеет отношение к ценностям, связываемым с эффективностью производственного процесса. В случае публичных библиотек они могли бы включать обращение материалов на душу населения. В последнем ракурсе организация охарактеризована как «актив» и исследуются стратегии, которые увеличивают ее ценность. В случае публичных библиотек сюда могли бы быть включены навыки, знания и услуги, оказываемые персоналом библиотеки в сфере обслуживания, так же как и вклад библиотеки в главные цели общины.

Эта комбинация финансовых и нефинансовых показателей обеспечивает более широкие рамки оценки, с использованием или отраслевых стандартов, или уровней контекстно-ориентированного функционирования, которые могут быть характерными для конкретного сообщества. В случае публичных библиотек мы можем видеть такое решение, при котором одному фактору придано особое значение (например, такому, как развитие персонала) и другое решение, когда публичная библиотека может установить оборудование для самопроверки, чтобы обслуживание было более своевременным, или построить филиал в районе, где обслуживание является недостаточным для того, чтобы обеспечить равенство к доступу в информации в общине. В каждом случае стратегические цели и видение, ясно сформулированные в «Системе сбалансированных показателей», служат в качестве дорожной карты для оценки ценностно-ориентированных целей и формирования единого видения, стратегического планирования и действий¹⁰¹.

Институт музейного и библиотечного обслуживания исследует полезность данного метода вместе с несколькими библиотеками в рамках гранта¹⁰². Библиотеки оценят ресурсы, требуемые для адаптации этого

¹⁰⁰ <http://www.qual-ity.nist.gov/Improvement Act.htm>

¹⁰¹ <http://www.rocketsoftware.com/portfolio/epm/balancedscorecard.htm>

¹⁰² <http://www.ims.gov/applicants/grants/nationalLeadership.shtm>

метода и его использования для управления¹⁰³.

Учет по тройному критерию и
«Глобальная инициатива по отчетности»

Другая концепция SROI, которая могла бы дать администраторам публичной библиотеки и ее защитникам более широкое понимание ценности библиотеки – это «учет по тройному критерию» (triple-bottom-line accounting). В корпоративном и некоммерческом секторах эта практика обычно используется для того, чтобы охарактеризовать социальные, финансовые и экологические дебиты и кредиты организации за определенный период. Цель состоит в том, чтобы подготовить балансовый отчет по нескольким направлениям деятельности, в котором было бы отражено, как организационный, финансовый, социальный и экологический капитал компании прирастает или обесценивается в результате ее действий.

«Глобальная инициатива по отчетности» (Global Reporting Initiative - GRI)¹⁰⁴ обеспечивает ряд бесплатных руководств, разработанных, чтобы побудить корпорации по всему миру учитывать сопоставимые вычисления SROI в своих стандартных практиках составления отчетов. Основные показатели результатов деятельности сфокусированы на устойчивом развитии, с их помощью исследуют в разных ракурсах экономическую, экологическую, и социальную деятельность. Общественные выгоды относятся к вкладу организаций в улучшение или ухудшение жизни людей, связанных с организацией, и социально-бытовых условий на местном, региональном и глобальном уровнях¹⁰⁵. Выгоды в сфере экологии относятся к воздействию организации на здоровье людей, биологическое разнообразие и окружающую среду¹⁰⁶. Этот улучшенный вариант предоставления информации может побудить корпорации изменять свое поведение и политику в этих часто игнорируемых областях. Также считается, что GRI может побудить финансовое сообщество учитывать ценность таких инициатив в своих инвестиционных стратегиях.

Растущая популярность отчетности по двойному и тройному критериям подтверждает, что доход акционеров является только одним из показателей произведенных бизнесом материальных ценностей. На этом этапе в разных странах мира в GRI активно участвуют представители бизнеса, бухгалтерских, инвестиционных, профсоюзных организаций, организаций, связанных с защитой окружающей среды, с правами человека, с

¹⁰³ http://www.ims.gov/res ults.asp? State=0&city =&description=on &inst =&keyword =&program=qt_1006&sort=year&year=9.

¹⁰⁴ Global Reporting Initiative. - <http://www.globalreport-ing.org/Home>

¹⁰⁵ <http://www.grig3.org/guidelines/social.html>

¹⁰⁶ <http://www.grig3.org/guidelines/environmental.html>

исследованиями. Вначале эти усилия были сосредоточены на том, чтобы изменить корпоративный сектор, но сегодня эти руководства по отчетности адаптируются для практики обучения школами бизнеса и некоммерческими организациями для составления финансовых отчетов.

Отчеты о корпоративной социальной ответственности

За относительно короткое время благодаря GRI в мировой общественности возникли ожидания, что корпорации должны публично отчитываться по этим вопросам в сообщениях о корпоративной социальной ответственности (Corporate social responsibility - CSR).

Корпоративная социальная ответственность - обязательство бизнеса вести себя этично и способствовать экономическому развитию путем улучшения качества жизни рабочей силы, членов семей работников, а также местного сообщества и общества в целом¹⁰⁷.

Если в 1990 г. менее ста корпораций выпускали отчеты CSR, то к 2004 г. их количество превысило полторы тысячи. Вступивший в силу в 2004 г. французский закон потребовал, чтобы корпорации, действующие во Франции сообщали в своих финансовых отчетах данные примерно по 40 социальным и экологическим проблемам¹⁰⁸. Хотя лишь небольшое число корпораций точно следуют руководствам GRI, на начало 2006 г. примерно 790 фирм ссылались на них в своих сообщениях по CSR.

До настоящего времени рост количества отчетов по CSR имел два значительных последствия. Во-первых, понятие CSR постепенно завоевывает признание как полноправная часть корпоративного управления. Многие из крупных корпораций в мире теперь настойчиво поддерживают метод CSR. Например, в Соединенных Штатах в конце 2005 г. фирма General Electric начала свою программу по защите окружающей среды «Ecomagination» – «Эковоображение», Wal-Mart объявила о широком спектре инициатив по «устойчивому развитию», и Goldman Sachs стала первой американской компанией по управлению инвестициями, которая «позеленела».

Во-вторых, доступность социальных и экологических данных побудила институциональных инвесторов по всему миру учитывать эти факторы при принятии своих инвестиционных решений. Среди примеров: в 2005 г. государственные пенсионные фонды Норвегии и Дании начали проверку своих портфелей ценных бумаг с учетом множества социальных и экологических стандартов, а Пенсионный фонд госслужащих Калифорнии

¹⁰⁷ WBCSD Stakeholder Dialogue on CSR, The Netherlands, Sept 6-8, 1998; <http://www.wbcd.org/DocRoot/RG-k80049q8ErwmWXlwtF/CSRmeeting.pdf>

¹⁰⁸ <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=ECOX0000021L>

(California's Public Employee Retirement System - CALPERS) начал осуществлять свою инвестиционную политику «Зеленая Волна» при принятии решений относительно операций с недвижимым имуществом, с ценными бумагами, венчурных операций.

На встрече, посвященной экономической оценке, в ноябре 2005 г. было достигнуто общее соглашение о том, что подобные методы могли бы улучшить основу аргументации для защиты, так как понятно, что публичные библиотеки производят положительные внешние эффекты (экстерналии), отраженные с помощью этих процедур предоставления отчетности.

Было признано, что принятие методов GRI могло бы служить новой - основой для оценки, в которой доказательства социальной и финансовой эффективности объединены в одной модели, что помогло бы привлечь новые инвестиции, так же как это произошло в корпоративном секторе.

С точки зрения защиты, эта комбинация может быть именно той, которую ищут исследователи, практики и защитники библиотек. Ее использование могло бы облегчить сравнение библиотек с другими организациями. Оно могло бы также принести неожиданные выгоды, такие как доступ к дополнительному маркетингу и инструментам для предоставления отчетности, которые доказали свою ценность в сходной обстановке необходимости ведения учета в деловых кругах и некоммерческих сообществах, участвующих в GRI. Взаимодействие с бизнесом и некоммерческими организациями при использовании отчетов GRI могло бы, в свою очередь, иметь эффект мультипликатора – повысить осведомленность о публичных библиотеках как об институтах, оказывающих значительное влияние на жизнь общин, и привлечь новых сторонников и спонсоров из мира бизнеса, следующих рекомендациями инициативы GRI.

Основы политики и практики, опирающихся на доказательства

Другой подход, «Основа политики и практики, опирающихся на доказательства» (evidence-based policy and practice (EBPP) framework), завоевывает поразительно прочные позиции в Великобритании, где он был включен в недавнюю инициативу Британского Музея, в рамках которой исследуются социальные выгоды, приносимые библиотеками и музеями. Проект «Вдохновляющее обучение для всех» иллюстрирует этот новый подход. Он также представляет методы измерения, которые могут использоваться для того, чтобы документально подтвердить способы, которыми неформальная среда обучения, такая как публичные библиотеки, способствует эмоциональному росту и изменению поведения пользователей,

а также увеличивает их знания и уверенность в своих силах¹⁰⁹.

Этот эксперимент основан на тщательном наблюдении, в основном из-за того, что оно способствует следующим типам действий:

- обсуждению значения обучения в контексте музеев, архивов, и библиотек;
- идентификации доказательств, которые демонстрируют достижение целей обучения, и идентификации недостатков этих доказательств;
- переводу результатов наблюдений в планирование действий и поддержку в защите библиотеки;
- помощи в развитии новых стратегий защиты библиотек.

Импульс для развития этой основы может быть обусловлен усилившейся конкуренцией за государственное финансирование. Однако - движение EBPP также поддержано «Советом по экономическим и социальным исследованиям Великобритании» (UK Economic and Social Research Council - ESRC).

«Британская сеть доказательств»¹¹⁰ стала главным информационным центром – «клиринг-хаузом» - для распространения информации об опирающихся на доказательства политике и практике с целью приблизить исследования социальных наук к процессу разработки политики во всех аспектах принятия решений правительством и бизнесом. В недавно опубликованной книге Markless & Streatfield (2006), «*Оценка воздействия вашей библиотеки*»¹¹¹ несколько глав посвящено изложению методологии, которую библиотеки могут использовать, чтобы учитывать измерения оценки их воздействия в процессе планирования.

Краткие выводы

Разговор о долларах имеет смысл

В сегодняшней атмосфере необходимости представления отчётности лучшее понимание ценности публичных библиотек становится существенным для сохранения и поддержки общественных и частных инвестиций. Государство и частные инвесторы требуют результатов, в большей мере поддающихся количественному определению, от своих инвестиций. Лидеры публичных библиотек и их защитники настоятельно утверждают, что существует потребность в новых и убедительных доказательствах связи фактов и цифр о работе публичной библиотеки с

¹⁰⁹ <http://www.inspiringlearningforall.gov.uk>

¹¹⁰ UK Evidence Network. - <http://www.evidencenetwork.org>

¹¹¹ Markless & Streatfield (2006), *Evaluating the Impact of Your Library*

развитием сообщества и социальным и экономическим процветанием.

Инструменты частного сектора могут помочь

Инструменты и ресурсы частного сектора создают дополнительные возможности для представления доказательств эффективности деятельности публичных библиотек и ценного вклада, который они делают в жизнь общества.

- Массивы данных и программное обеспечение, предоставленное продавцами товаров для библиотек, облегчают процесс вычисления оценки библиотек, делая его более своевременным и комплексным и на местном, и на национальном уровне.
- Практики, разработанные корпорациями и некоммерческими организациями, в которых используются SROI и метод «учета по тройному критерию» дают представление о новых типах «доходности» и обеспечивают более широкую картину ценности организаций для сообществ.

Исследования оценки являются перспективными

Недавние успехи исследований в области экономической оценки библиотек позволяют предположить, что эта дисциплина может обеспечить инструменты и данные, и предоставить убедительные финансовые доказательства эффективности работы публичных библиотек и их вклада в национальное процветание.

- Недавно проведенные исследования в научных и публичных библиотеках демонстрируют многообещающие методологии и позволяют сделать выводы, которые успешно использовались защитниками библиотеки.
- Недавно вошедшие в практику исследований инструменты анализа затрат и выгод, разработанные бизнесом и промышленностью, позволяют предположить, что публичные библиотеки часто опережают другие сектора (транспорт, здравоохранение, образование) в эффективном использовании государственного финансирования.
- Появление новых инструментов таких как «Обучающая система e-метрики» помогает библиотекам оценить стоимость их электронных услуг и коллекций и показать ее законодателям и лицам, принимающим решение.
- Недавние инвестиции IMLS и фонда Билла и Мелинды Гейтс создают новые возможности для исследования ценности новых услуг, таких как открытый доступ к новым технологиям в библиотеках.

Несколько препятствий, на которые следует обратить внимание

- Отсутствует координирующий орган, который помог бы сосредоточить ресурсы на важных вопросах защиты и исследования.
- Отсутствует организационная площадка для обмена знаниями и

«пройденными уроками» в сфере эффективного использования исследований оценки и опирающейся на факты защите.

- Отсутствует «повестка дня» по национальным исследованиям, которая поддерживала бы последовательность в методологиях и приложениях.
- Нет стандартов данных и общего словаря, который облегчил бы обмен статистическими данными через платформы.
- Не хватает комплексной базы данных, которая связывала бы рабочие данные и характеристики с более общими социальными вопросами, такими как образование и грамотность.
- Необходимы финансовые ресурсы, которые требуются для всестороннего мета-анализа, объединяющего результаты законченных исследований по оценке библиотек.
- Нет полного понимания практиками и защитниками библиотеки шагов, требующихся для того, чтобы производить оценку ценности библиотек и эффективно взаимодействовать с заинтересованными лицами.

Краткие рекомендации

1. Улучшите координацию и коммуникацию среди заинтересованных лиц.

Исследователи и защитники нуждаются в форуме, который способствовал бы обсуждению идей и помогал бы участникам поддержать работу заинтересованных лиц. «Collaboratory» - «Коллективная лаборатория» - электронный интерактивный форум по исследованиям, который действует как центр без стен, позволил бы участникам из разных организаций поделиться результатами своих исследований и соображениями, сфокусировать внимание на ключевых вопросах, способствовать достижению согласия относительно норм, принципов, ценностей и правил, чтобы развивать область оценки библиотеки и построить коллективное знание.

2. Развивайте программу всесторонних исследований, которые продвигают систематическую оценку вклада библиотек в образование, гражданское участие и улучшение качества жизни.

Сообщество исследователей библиотек должно предпринять больше усилий для развития концептуальных моделей, методов исследований, аналитических инструментов, необходимых для создания единой и полной аргументации в пользу публичных библиотек.

3. Создайте набор различных инновационных инструментов.

Менеджеры библиотеки, попечители, защитники, и практики

нуждаются в наборе разнообразных инструментов, чтобы разработать убедительную аргументацию в защиту библиотек, которая способствовала бы обсуждению их ценности на многих уровнях. Эти инструменты должны варьироваться от сложных статистических исследований до легких для понимания калькуляторов в открытом доступе, по результатам использования которых пишутся отчеты, подготавливаются готовые к использованию маркетинговые материалы и обеспечивается руководство в вопросах защиты библиотек.

4. Пользуйтесь отчетами по определению ценности и стоимости, составленными в других секторах и областях.

Специалисты, которые проводят исследования оценки и те, кто использует эти исследования, чтобы доказать ценность библиотек для общества, должны применять подходы, разработанные в смежных областях, включая такие сферы как искусство, окружающая среда и образование.

5. Определите «повестку дня» для проведения национальных исследований оценки библиотек как части инфраструктуры в области исследований.

Те, кто интересуется исследованиями оценки, должны определить вопросы, которые лучше рассматривать в национальном масштабе и использовать механизмы, которые позволяют создать аргументацию для воздействия в национальном масштабе.

6. Ищите поддержку для оценки воздействий, что даст возможность библиотекам, защитникам и исследователям сотрудничать в области исследований в различных контекстах.

Поскольку область экономических исследований публичной библиотеки расширяется и разносторонне развивается, для оценки этих исследований с точки зрения защиты библиотек и для определения их ценности в национальной политике по адвокации должна быть проведена «вторая волна» исследований.

5.5. Доклад «На вес золота»: резюме исследований

Примечание составителя: В обзоре приведены 17 резюме недавно проведенных экономических исследований оценки деятельности библиотек. Задача обзора – показать различные применяющиеся методологические подходы. Почти в каждом кратком варианте исследования дана ссылка на источник, находящийся в свободном доступе в Интернете (даны адреса сайтов).

Из этого обзора переведены 12 материалов, наиболее полезных для

отечественных специалистов. Большая часть материалов сопровождается примерами методик, в том числе, связанных с оценкой стоимости библиотечного обслуживания путем вычисления излишка потребителя, а также метода условной оценки. Приведенные формулировки вопросов довольно наглядно показывают, как применялся тот или иной метод.

«Экономические выгоды, которые приносят публичные библиотеки: «стоят своих денег»: исследование в Юго-западном Огайо»¹¹².

Девять библиотек в четырех юго-западных округах Огайо обслуживают приблизительно 1,5 млн жителей. Исследование проведено в масштабе всего штата. В нем фигурируют обслуживаемые библиотеками общины, и такие, как городские районы Цинциннати и Мидлтауна, и такие, как сельские поселения в округах Клермонт и Уоррен. Библиотеки также отличаются по размерам – от крупных до маленьких. В исследовании оценивалась экономическая ценность этих библиотек, вычисленная путем применения традиционной формулы затрат и выгод к совокупности расходов и услуг в 2005 г. Авторы описали трудности, возникающие при измерении «непрямой» ценности работы библиотек. С точки зрения авторов, ценность программ поддержки чтения, образовательных программ, работы по поддержке безработных, по поддержке незрячих и пожилых, культурных программ и участия в других программах сообщества трудно измерить и, соответственно, воздать ей должное.

Методы и анализ

В исследовании применялись следующие методы: анализ затрат и выгод и измерение вторичного воздействия на экономику с использованием мультипликатора (множителя) расходов домохозяйств (household multiplier) Бюро экономического анализа (BEA) Министерства торговли для штата Огайо.

Область исследования

Проведен анализ работы девяти публичных библиотек в юго-западном Огайо (подробнее см. в данных исследования).

Резюме методологии

При количественном анализе (квантификации) экономической отдачи от услуг библиотеки использовались консервативные методы оценки ценности:

¹¹² Economic Benefits of Public Libraries: Value for Money», Southwestern Ohio's Return from Investment in Public Libraries 2006 by Levin, Driscoll & Fleeter. - URL: <http://9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudv.pdf>

- цена обращения книг (стоимость приобретения минус 50 % стоимости, умноженная (x) на число обращений);
- цена обращения музыкальных звукозаписей (стоимость приобретения минус 50 % (x) число обращений);
- аудиокниги (средняя стоимость платы за прокат, соответствующей данной услуге);
- е-книги (средняя стоимость онлайн-загрузки за услугу);
- обращение периодики (5,00 долларов за журнал (x) число обращений);
- услуги по получению библиографической справки (10 % средней стоимости одной справки на рынке (x) число справок);
- запросы об источниках информации (5,00 долларов за запрос, примерно 10 % от всех посещений пользователя);
- использование электронной базы данных (число обращений к базе (1.2 млн) (x) на рыночную стоимость использования – 10,00 долларов за доступ);
- пользование компьютером (по рыночной стоимости – «Kinkos» - 10,00 долларов в час (x) на время пользования в 2005 г.);
- обучение работе на компьютере (рыночная стоимость обучения работе на компьютере – 25 долларов в час (x) на время пользования в 2005 г.);
- GED программы (рыночная стоимость);
- Предоставление места для встреч (оценено в 50 долларов за бронирование).

В других экономических исследованиях услуг библиотеки в качестве основы для оценки были использованы цены по прейскуранту на продукцию для библиотеки. В этом исследовании использовался более консервативный метод, основанный на оценке первоначальной стоимости материалов и оборудования. В этом подходе учитывается «эффект больших скидок», достигаемый за счет больших объемов закупок.

Анализ затрат и выгод: пользователи библиотеки получили прямые выгоды от пользования услугами библиотеки в течение 2005 года - около 190,4 млн долларов. Поэтому, за каждый доллар, израсходованный на функционирование библиотеки, общественность получила приблизительно 2,56 доллара выгоды, измеренной в категориях количества.

Вторичные воздействия на экономику: по данным Бюро экономического анализа (ВЕА) Министерства торговли, мультипликатор (множитель) расходов домохозяйств был применен к стоимости обслуживания, программ, и пользования, составлявшей для библиотек Огайо 190,4 млн долларов.

Эффект мультипликатора увеличил ценность библиотек, отразив прямые и вторичные воздействия на экономику, равные приблизительно 283,6 млн долларов или приблизительно 3,81 доллара на каждый доллар, израсходованный на функционирование библиотеки, т.е. на каждый доллар инвестиций.

Приблизительно 1,5 млн человек проживают в четырех округах юго-западного Огайо, и у публичных библиотек было более 840 тыс. пользователей в 2005 г.:

- Число посещений публичных библиотек в этих округах составило почти 7 млн.
- Пользователи библиотек «виртуально посетили» электронные базы данных, поддерживаемые библиотеками, более 1,2 млн раз.
- Эти девять публичных библиотек в разных общинах выдали более 22 млн единиц материалов, включая свыше 12,7 млн книг и периодических изданий.
- Эти девять публичных библиотек потратили 74,4 млн долларов на функционирование. Их расходы включали средства на приобретение материалов, базы данных, зарплаты и других затраты на операции во всех библиотеках и их отделениях.
- Обращение материалов библиотеки принесло выгоды более чем на 104 млн долларов, включая 58 млн от обращения более чем 12 млн книг.

**Рентабельность государственных инвестиций¹¹³
в публичные библиотеки Пенсильвании (2006)¹¹⁴**

Это исследование было проведено в масштабе штата по заказу Офиса союза библиотек Пенсильвании с целью определить экономические выгоды от деятельности публичных библиотек для граждан штата и выяснить, в какой степени жители ощущают, что публичная библиотека способствует их экономическому благосостоянию. В исследовании освещаются в первую очередь экономические и другие выгоды, оцененные с помощью четырех объединенных опросов населения, анализа затрат и выгод с использованием метода условной оценки и экономической модели «затраты - выпуск» (REMI)

¹¹³ Авторы данного исследования используют понятия коэффициента «выгоды/затраты» и коэффициента рентабельности инвестиций как синонимы.

¹¹⁴ Tax Payer Return on Investment in Pennsylvania Public Libraries, 2006, by Jose-Marie Griffiths, Donald King, Sarah Aemi et al. - URL: Check State Librarian's Office in PA for publication information: <http://www.statelibrary.state.pa.us/libraries>

для определения вторичных воздействий на экономику штата.

Методы и анализ

Чтобы получить информацию относительно пользования услугами публичных библиотек и оценить их были разработаны два опроса. Анализировались причины пользования услугами библиотек, результаты пользования и данные. В третьем опросе была установлена степень, в которой другие типы библиотек пользуются услугами публичной библиотеки, а также собраны данные, способствующие оценке публичных библиотек. В четвертом опросе публичных библиотек была получена новая информация для использования в экономической модели «затраты - выпуск» REMI. Опросы проводились весной 2006 г.

Область исследования

Пенсильвания: телефонный опрос (выборка методом случайного отбора), опрос публичных библиотек и организаций сообщества (школы, университет и колледж, фирмы и некоммерческие организации).

Было проведено четыре опроса:

- Был проведен телефонный опрос домохозяйств штата. В этом опросе были получены ответы взрослых граждан от 18 лет в 1,128 тыс. полных или частичных интервью.
- В опросе пользователей в библиотеке участвовало 2,614 тыс. человек (выборка по 19 репрезентативным публичным библиотекам и их отделениям).
- В опросе также приняли участие 226 библиотекарей из школ, колледжей, университетов, а также библиотекарей, работавших в фирмах и некоммерческих организациях.
- Опрос библиотекарей из 112 публичных библиотек.

Для проведения экономического анализа в источники данных были включены вопросы относительно других ресурсов, которые посетители библиотек использовали бы, если бы не было публичных библиотек, а также эконометрический моделирующий (modeler).

Резюме методологии

В докладе описана степень пользования услугами библиотеки во время личных посещений и в удаленном доступе в Интернете, особенности тех, кто посещает публичные библиотеки Пенсильвании, услуги, которыми они пользуются, факторы, которые влияют на пользование и цели, которыми руководствуются пользователи. Было подсчитано также, сколько времени и денежных средств потратили посетители библиотек (например, на дорогу до библиотеки и парковку). Особенно важными были для личности и общины последствия отсутствия публичных библиотек. В опросах также предлагались сценарии метода условной оценки.

Для анализа затрат и выгод использовался метод условной оценки: сколько налогоплательщики заплатили бы, чтобы заменить услуги библиотеки (стоимость времени, оцененная в 1,377 млн долларов), эту сумму разделили на сумму государственного финансирования, которая шла на поддержку публичных библиотек (249 млн долларов). Существование публичных библиотек Пенсильвании вызвало экономический волновой эффект, который увеличивал валовой региональный продукт штата (GRP). Экономическая модель «затраты - выпуск» (REMI) дала средство оценки воздействия публичных библиотек на другие секторы экономики в течение долгого времени.

Ключевые результаты: экономический анализ

- Оценка экономической стоимости временных затрат посетителей и добавление других понесенных затрат дает следующее значение: пользователи заплатили приблизительно 574 млн долларов за информацию библиотеки и ее услуги.
- Пользователи заплатили дополнительные 109 млн долларов за время использования Интернета для удаленного доступа к информации и услугам библиотеки.
- Пользователи не израсходовали бы это время и деньги, если бы не полагали, что информация библиотеки и услуги стоили по крайней мере 683 млн долларов.
- Общая стоимость при использовании альтернативных источников была бы приблизительно 1647 млн долларов. Она сравнивается с 683 млн долларов, т.е. с временными и денежными затратами пользователей на доступ к услугам публичных библиотек.
- Таким образом, 964 млн долларов являются чистой прибылью, т.к., если не было публичных библиотек, чтобы получить необходимую информацию, пользователям пришлось бы потратить на эту сумму больше.
- В отсутствие публичных библиотек пользователи потеряли бы 84 млн долларов, не зная, где получить необходимую информацию.
- В отсутствие публичных библиотек, без заработной платы персонала библиотеки и других зарплат, потери для экономики штата составили бы 180 млн долларов.
- В отсутствие публичных библиотек, без потраченных ими на покупки средств, потери для экономики штата составили бы 68 млн долларов.
- В отсутствие публичных библиотек, доход от услуг, оказываемых сторонними продавцами в библиотеках, был бы потерян; величина этой потери для экономики составила бы 1 млн

долларов.

- Коэффициент рентабельности государственных инвестиций (ROI) в публичные библиотеки Пенсильвании составил 5,5 к 1 (1,377 млн долларов разделить на 249 млн долларов ¹¹⁵).
- Результаты анализа REMI указывают, что валовой региональный продукт штата (GRP) увеличился на 3,79 доллара на доллар государственного финансирования публичных библиотек. Публичные библиотеки оказали «чистое» воздействие (net impact) в размере 3,14 доллара валового регионального продукт штата (GRP) на доллар государственного финансирования.

Пользование услугами библиотек

- В общей сложности 474 публичных библиотеки Пенсильвании обслужили в 2006 г. почти 12 млн жителей. Из 9,1 млн взрослых 4,7 млн (51,6%) посетили публичную библиотеку в предыдущие 12 месяцев и 1,2 млн (13,2%) указали, что они использовали дистанционный доступ к библиотеке.
- При суммировании всех посещений, связанных с непрерывным образованием, посещений учителей, учащихся, выяснилось, что около 43 % от всех посещений публичной библиотеки так или иначе связаны с обучением.
- Согласно оценкам, взрослые «подключались» к публичным библиотекам через Интернет приблизительно 11,4 млн раз, что составило 22% от общего количества посещений (личных и удаленных).
- Пять главных потребностей личности или семьи, которые были у пользователей при посещении публичной библиотеки, относились: к получению информации для решения проблем со здоровьем и обретением хорошего самочувствия; к желанию следить за новостями, текущими событиями; получению информации о хобби или для ремонта чего-либо; получению информации в области культуры или религии, а также для решения финансовых вопросов. Использование информации, полученной в библиотеке, для решения задач личности или семьи привело к благоприятным результатам, поскольку были получены ответы на большинство вопросов и предложены другие полезные

¹¹⁵ Примечание составителей доклада: оценка затрат пользователей опирается на оценку стоимости их времени. В литературе есть разные подходы к ее получению. Многие считают, что в основе оценки должен лежать такой показатель как медианный доход пользователей. В рамках этого подхода ROI составил бы 5,8:1. Авторы предпочли детализировать оценку временных затрат граждан по различным целям использования времени: личные, связанные с работой, обучением и др., что дало значение 5,5:1 ROI)

источники.

- Учителя пользовались услугами библиотеки в значительной степени для постоянного самообразования, для того, чтобы получать новую информацию, подготовиться к занятиям в классе или для проведения лекции, подготовки доклада. Некоторые использовали публичную библиотеку для целей обучения на дому. Большинство взрослых учащихся посещало университет или колледж. Они и другие учащиеся пользовались услугами публичных библиотек, чтобы знакомиться с новой литературой, чтобы учиться и получать информацию по определенным темам.
- Пользователи нуждались в информации о рабочих местах или в удовлетворении других связанных с работой потребностей (кроме обучения). Эта информация, полученная пользователями при посещении публичной библиотеки, включала исследования, сбор сведений о человеке или организации, поиск маркетинговой или коммерческой информации, поиск сведений для решения финансовых, налоговых и юридических вопросов. Согласно мнениям пользователей, получение этой информации улучшило работу, увеличило производительность их труда, ускорило работу и привело к другим благоприятным результатам.

Библиотека Карнеги в Питсбурге: полученные выгоды и влияние на общину (2006)¹¹⁶

В этом докладе о системе городских библиотек проведена оценка экономических и социальных ценностей, полученных благодаря Библиотеке Карнеги и ее филиалам. Доклад предлагает особенно удобочитаемую и визуально привлекательную презентацию, в которой для иллюстрации главных положений использованы графики и диаграммы. Комбинация анализа затрат и выгод с другими методологиями иллюстрирует усиливающуюся тенденцию объединения денежных и социальных измерений оценки библиотек.

Методы и анализ

В исследовании Библиотеки Карнеги, также как в исследовании 2000 г. в Луисвилле, данные по посещению библиотек сравниваются данными по другим учреждениям культуры; эти данные объединены с анализом затрат и

¹¹⁶ Carnegie Library of Pittsburgh: Community Impact and Benefits, 2006, by Carnegie Mellon Center for Economic Development, Carnegie Mellon University, - URL: <http://www.clpgh.org/about/economicimpact/CLPCommunityImpactFinalReport.pdf>

выгод, в котором используется методология излишка потребителя. Использовались методы: опроса, проведения фокус-групп, анализа затрат и выгод, вторичных воздействий на экономику, оценки временных затрат и данных по посещению библиотеки за 2004 г., наряду с данными о посещении других культурных учреждений культуры города.

Область исследования, массивы данных

Опрошенное население - 1300 чел.

Проведено две фокус-группы: опрошено 16 человек, в которые входили пользователи библиотеки из сферы бизнеса и заинтересованные лица из местного сообщества.

Анализ затрат и выгод для измерения прямой выгоды проведен с использованием методологии излишка потребителя. Излишек потребителя ROI вычислялся следующим образом. В числителе суммировались данные по оценке затраченного пользователями времени, по общему количеству посещений библиотеки пользователями за 2004 г., по сумме текущих расходов и по расходам пользователей. Эти данные разделили на полный операционный бюджет (смету текущих затрат), что дало коэффициент ROI 3:1. Если бы в качестве делителя использовалась только сумма государственного финансирования, коэффициент ROI увеличивался бы до значения 5,5:1. Вторичные воздействия от проведенного строительства и функционирования библиотеки были определены с помощью данных по строительству и функционированию, предоставленных Библиотекой Карнеги, и модифицированы с помощью моделиатора IMPLAN, с использованием данных по округу Аллегейни. Оценка воздействия на потребительские покупки была произведена путем опроса респондентов относительно их расходов, пересчитанных за год (умноженных на общее число посещений, ожидаемых за год, определенное путем опроса пользователей).

Чтобы оценить временные затраты, затраченное на посещение библиотеки, брались цифры средних личных доходов по округу Аллегейни и коэффициента-дефлятора IMPLAN.

Резюме методологии

- Опрос Интернет-пользователей библиотеки для того, чтобы оценить выгоды сообщества;
- две фокус-группы с заинтересованными лицами;
- анализ затрат и выгод для оценки прямых воздействий (также названный методом излишка потребителя), и анализ вторичных воздействий на экономику путем использования моделиатора IMPLAN (воздействие строительства и функционирования, а также воздействие покупок потребителей);
- оценка стоимости затраченного времени;

- число посещений библиотек сравнивалось с числом посещений других рекреационных учреждений и учреждений культуры.

Результаты

Результаты исследования говорят о том, что общественность получила значительную выгоду от финансирования услуг и программ Библиотеки Карнеги в Питсбурге. Библиотека была в состоянии обеспечить более 700 рабочих мест и увеличить объем производства округа Аллегени на сумму более 63 млн долларов в год (статистика 2004 г.). В общей сумме округ получил выгоды от библиотеки в размере 75 долларов на каждого жителя, а библиотека принесла доход в три доллара на каждый инвестированный в нее доллар.

Ключевые результаты:

- Библиотека Карнеги Питсбурга – это наиболее посещаемый региональный «актив» в области.
- Главная Библиотека в Окленде - второе наиболее посещаемое учреждение в городе.
- Библиотека Карнеги в Питсбурге обслуживает клиентов за пределами города, почти в каждом населенном пункте округа.
- В 2004 г. Библиотека Карнеги в Питсбурге обеспечила более 900 рабочих мест и 80 млн долларов в производстве округа Аллегейни через свои операции и реконструкции. Даже без дополнительного воздействия этих реконструкций, библиотека, вероятно, ежегодно обеспечивает более 700 рабочих мест и более 63 млн долларов в производстве округа.
- Библиотека приносит экономическую выгоду в соотношении 3 доллара на каждый потраченный доллар.
- На каждый доллар, потраченный городом Питсбургом и районом, библиотека приносит более чем на 6 долларов выгоды.
- Библиотека обеспечивает более чем 75 долларов выгоды на каждого жителя округа.
- 70 % городских жителей в возрасте 13-36 лет имеют читательский формуляр (карточку читателя).
- Библиотека – это главная сила в повышении грамотности, она была названа фактором, влияющим на высокий рейтинг города, в исследовании Университета Висконсина «Самые грамотные города Америки» в 2004 г.
- Несмотря на перерывы на проведение нескольких реконструкций библиотеки и другие сокращения часов ее работы, обращение материала (в час) в масштабе всей системы увеличилось на 28 % с 2002 до 2005 гг.

Вопросы опроса

Воздействие на сообщество и выгоды для пользователя от использования библиотеки

1) Какой филиал Вы посещаете наиболее часто?

2) Пожалуйста, объясните, почему Вы посещаете это отделение чаще, чем другие.

Если Ваш филиал был отремонтирован в прошлом году, пожалуйста, ответьте на следующие вопросы:

3) После реконструкции Вы посетили библиотеку «больше, меньше, столько же»?

4) После реконструкции Вы берете количество материала - «больше, меньше, столько же»?

5) Насколько важным стало проведение реконструкции для принятия Вашего решения посетить библиотеку?

6) Насколько важной была реконструкция для того, чтобы Вы смогли получить удовольствие от посещения библиотеки?

7) Пожалуйста, опишите, как реконструкция повлияла на получение Вами удовольствия от посещения библиотеки.

8) Пожалуйста, оцените следующие характеристики филиала библиотеки, который Вы посещаете чаще всего: (компьютеры, комфорт, простота использования, любезность персонала, безопасность, освещение материалов, местоположение, парковка).

9) По Вашему мнению, какие выгоды приносит Ваша библиотека местному сообществу: (место, чтобы собираться вместе, залы заседаний, увеличение стоимости недвижимости, программы для детей и молодежи, услуги для бизнеса, лучшее качество жизни, ресурсы для карьеры, грамотность и обучение)?

10) По Вашему мнению, какие выгоды библиотека могла бы дать местному сообществу, но не делает этого?

11) Посещаете ли Вы обычно любые другие учреждения или достопримечательности (музей, кинофильмы, социальные службы, центр для пожилых, школу или службу дневного ухода, парк или детскую площадку)?

12) Когда Вы посещаете библиотеку, Вы обычно посещаете другие соседние фирмы (банк или банкомат, химчистку, аптеку, продуктовый магазин, ресторан или буфет, почтовое отделение, магазин одежды, газетный киоск или книжный магазин, доктора или дантиста, что-то или кого-то еще)?

13) Как Вы обычно добираетесь до библиотеки?

14) Рассматривая Ваши расходы, насколько Вы оценили бы Ваши суммы, которые Вы тратите в соседних фирмах при посещении библиотеки?

15) Сколько времени Вы фактически проводите в библиотеке, когда Вы ее посещаете?

16) Просите ли Вы помочь Вам библиотекаря, когда Вы ищете информацию в библиотеке?

17) Почему Вы используете библиотеку, а не другие средства получения информации (то есть Интернет, книжные магазины)?

18) Перечислите все услуги библиотеки, которые Вы используете (книги, газеты, журналы, музыка и аудиоматериалы, книжный абонемент, чтение материалов, абонемент музыкальных записей, абонемент видео и DVD, использование справочных материалов, получение помощи от библиотекаря, посещение детской секции, посещение программ, посещение мероприятий, использование ресурсов для вашей карьеры, использование обучающих материалов, пользование услугами для бизнеса, другое).

19) Перечислите все электронные услуги, которыми Вы пользуетесь при работе на компьютере в библиотеке (вебсайт библиотеки, каталог, межбиблиотечные услуги, доступ к базам данных, доступ к Интернету, доступ к электронной почте, другое).

20) Перечислите все электронные услуги Библиотеки Карнеги (центральной библиотеки), которыми Вы пользуетесь удаленно со своего домашнего или рабочего компьютера (доступ к вебсайту библиотеки, доступ к каталогу, доступ к межбиблиотечному абонементу, доступ к базе данных, другое).

Оценка экономической ценности услуг публичной библиотеки Нортпорта в округе Суффолк, Нью-Йорке (2006)¹¹⁷

Резюме

В этом исследовании отдельной библиотеки проанализированная стоимость функционирования Публичной библиотеки г. Нортпорт (The Northport-East Northport Public Library) сравнивалась с ценностью библиотечного обслуживания, финансируемого за счет налогов. Использовались статистические данные Бюро экономического анализа Министерства торговли (BEA-U.S. Department of Commerce) и программа-модельер, также замерялись вторичные воздействия на экономику сообщества текущих расходов библиотеки. В качестве «руководства» использовалось программа исследования экономической оценки,

¹¹⁷ Placing Economic Value on the Services of the Northport-East Northport Public Library in Suffolk County, New York 2006, by Pearl Kamer. - URL: <http://nenpl.org/services/aboutus/economic%20study.pdf>

проведенного в 1998 г. в г. Сент-Луис.

Методы и анализ

В исследовании применялся анализ затрат и выгод и производилась оценка вторичных воздействий на экономику. Прямое воздействие было определено как:

- стоимость обращения и выданных справок,
- первоначальная стоимость коллекций библиотеки (все книги, аудио/музыка и книги, видео, и DVD),
- стоимость других электронных ресурсов (первоначальная стоимость программного обеспечения),
- стоимость других программ и услуг библиотеки.

Косвенные вторичные воздействия на экономику были определены как сумма расходов библиотеки в долларах и количество рабочих мест, созданных благодаря расходам библиотеки в экономике Лонг-Айленда. Эти измерения были получены при использовании «Системы моделирования «затраты – выпуск» для региона II» (Regional Input-Output Modeling System - RIMS II). Мультипликаторы выпуска показывают, как возрастает валовой выпуск товаров и услуг в результате расходования средств публичными библиотеками Суффолка в экономике Лонг-Айленда. Мультипликаторы дохода, используемые в RIMS II, увеличивают общий доход Лонг-Айленда, полученный в результате расходования средств библиотеками. Мультипликаторы занятости, используемые в RIMS II, дают цифры по количеству вторичных рабочих мест, созданных благодаря каждому млн долларов, потраченному библиотеками.

Резюме методологии

Сбор данных - (1) Данные о финансах библиотеки (заработная плата, текущие и капитальные расходы); оцененные по каждому виду услуги, умноженные на количество зарегистрированных операций (транзакций) пользователей в 2004-2005 гг.; (2) частота пользования услугами библиотеки в 2004-2005 финансовом году, измеренная согласно данным по штату Нью-Йорк, полученным из таких источников как «Годовые отчеты для публичных библиотек и библиотек Ассоциации» (Annual Reports for Public and Association Libraries), «Ежегодном библиотечном альманахе Bowker» (Bowker Annual Library Almanac) (книги), «Журнал Школьная библиотека» (School Library Journal) (аудиозаписи и книги), цены на прокат в сети пунктов видеопроката «Блокбастер» (компакт-диски, DVD и программное обеспечение), Ответы Google (справочные запросы). Стоимость программ была взята из исследования оценки библиотеки Сент-Луиса 1998 г., в котором была определена сумма в 9 долларов за программу на одного человека (на программы и для взрослых, и для детей).

Ключевые результаты

- Библиотека эффективно использовала инвестированные в нее государственные средства. В 2004-2005 финансовом году их сумма составила 7,304735 млн долларов, а услуги, предоставленные библиотекой благодаря использованию этих средств, были оценены примерно в 24,102808 млн долларов. Это эквивалентно коэффициенту 3,30 к 1. Таким образом, пользователи библиотеки получили 3,30 доллара «в услугах» библиотеки на каждый доллар государственных средств, инвестированных в библиотеку.
- Текущие и капитальные расходы библиотеки привели к увеличению объема продукции, доходов и занятости в экономике Лонг-Айленда и, особенно, в местной общине. В 2004-05 финансовом году благодаря текущим и капитальным расходам библиотеки валовой выпуск товаров и услуг в экономике Лонг-Айленда увеличился на 14,669015 млн долларов, включая первоначальные расходы. Доход увеличился почти на 3,7 млн долларов, и было создано еще примерно 91 рабочее место.
- Фонды библиотеки были оценены в 12,079430 млн долларов.
- Обращение фондов библиотеки и выдача справок были оценены в 19,115892 млн долларов.
- Услуги библиотеки в сфере предоставления программного обеспечения были оценены в 448, 601 тыс.долларов.
- Электронные услуги были оценены в 4,538315 млн долларов.
- Текущие расходы библиотеки составляли 7, 571960 млн долларов.

Центральная публичная библиотека Сиэтла: оценка экономических выгод (2005)¹¹⁸

Резюме

В исследовании изучались выгоды, которые новая Центральная публичная библиотека Сиэтла приносит городу. Измерялись в том числе: вклад в экономическую активность, репутацию сообщества и его жизнеспособность, образ и идентичность, а также был сделан статистический анализ пешеходного потока в зоне работы библиотечной системы за восьмилетний период. Других исследований с подобной комбинацией показателей нет. Доклад также включал материал об истории

¹¹⁸ The Seattle Central Public Library: Economic Benefits Assessment, 2005, by Berk & Associates
URL: http://www.spl.org/pdfs/SPLCentral Library Economic_Impacts.pdf

библиотеки.

Методы и анализ

Опросы пользователей и посетителей (189 чел.), интервью и измерение обращения материалов и статистики посещений в 1997-2005 гг. Интервью с 30-ю владельцами местных предприятий, а также с застройщиками и представителями туристических компаний, проводились, чтобы понять роль библиотеки как общественного места, предназначенного для публики и туристов. Был проведен поиск и анализ литературы. В качестве модели для измерения прямых и косвенных выгод был использован материал исследования публичной библиотеки в Сент-Луисе (Holt & Elliott's St Louis Public Library).

Область исследования

Центральная библиотека г. Сиэтла и городская библиотечная система, Вашингтон.

Резюме методологии

Методы были специально отобраны таким образом, чтобы отразить и экономические и социальные воздействия:

1) Социологическое исследование библиотеки, для проведения которого использовались сведения, полученные при изучении истории здания Центральной Библиотеки и предоставляемых ею с момента ее открытия услуг.

2) Анализ посещений и обращений в библиотечной системе.

3) Опрос посетителей, в котором оценивалась ценность библиотеки со следующих позиций:

- рост бизнеса и экономическая активность,
- характер сообщества и его жизнеспособность,
- образ сообщества и идентичность,
- ценность библиотеки как информационного ресурса.

Ключевые результаты

- Использование системы: число людей, посетивших библиотеки системы, увеличилось на 36 % с 2003 до 2004 гг.,
- Обращение в системе возросло на 14 % на 2003 – 2004 гг.,
- В центральном здании количество посетителей увеличилось на 166 %,
- С июня до декабря 2004 г., в течение первых семи месяцев, когда новое здание было открыто, число посетителей поднялось на 299 % и обращение (фондов) увеличилось на 63 %

Социальные воздействия

- библиотека способствовала увеличению экономической активности в городе,

- библиотека улучшила репутацию и жизнеспособность г. Сиэтла,
- библиотека способствовала улучшению имиджа и идентичности Сиэтла.

Оценка экономической стоимости услуг публичных библиотек в округе Суффолк (2005)¹¹⁹

В этом исследовании были оценены услуги, финансируемые за счет налогов, в 42 (из 56) библиотеках Кооператива библиотек Суффолка. Были также измерены вторичные воздействия текущих расходов данных библиотек на экономику сообщества; при этом использовались статистические данные Бюро экономического анализа Министерства Торговли США и программа-модельер. В качестве руководства для разработки методологии использовалось исследование экономической оценки, проведенного в 1998 г. в Сент-Луисе¹²⁰, а также исследование рентабельности государственных инвестиций в библиотеки Флориды в 2005 г.¹²¹

Результатом исследования стало увеличение финансирования Кооператива библиотек. Кроме того, некоторые библиотеки, участвовавшие в составлении доклада, приняли решение провести собственные исследования и анализ затрат и выгод, чтобы продемонстрировать, насколько эффективно они используют вложенные в них средства.

Методы и анализ

Чтобы подсчитать общую выгоду для округа Суффолк, проводился анализ затрат и выгод, определенный как прямые и косвенные воздействия на экономику, подсчитанные с использованием модельера RIMS II.

Прямые воздействия были определены как:

- Стоимость обращения материалов и стоимость справочного обслуживания.
- Стоимость коллекций библиотеки (первоначальная стоимость всех книг, аудио/музыки и книг, видео и DVD).
- Стоимость программного обеспечения.
- Стоимость других электронных ресурсов.
- Стоимость других материалов (определенных как CD-ROM) была посчитана как их первоначальная стоимость.

Сумма значений этих переменных была разделена на полную сумму государственных средств, инвестированных в библиотеки, с целью

¹¹⁹ Placing an Economic Value on the Services of Public Libraries in Suffolk County 2005 by Pearl Kamer. - URL: <http://www.actforlibraries.org/researchstates.php>

¹²⁰ Holt & Elliott, 1998.

¹²¹ Florida 2005 taxpayer return on investment study, Griffiths et al., 2005.

получения коэффициента «выгоды/затраты». Косвенное вторичное воздействие на экономику было определено как сумма расходов библиотеки в долларах и количество рабочих мест в регионе, созданных благодаря этим расходам. Это значение было получено путем умножения совокупных расходов библиотек Кооператива на мультипликатор дохода RIMS II. Подсчет объема выпуска с использованием мультипликаторов RIMS II позволяет оценить, насколько валовой выпуск товаров и услуг Лонг-Айленда увеличивается в результате расходования средств публичными библиотеками Суффолка. Использование мультипликатора занятости дает возможность подсчитать как доход от этих инвестиций в денежном выражении, так и количество созданных рабочих мест.

Область исследования

Участники: 42 из 56 публичных библиотек, которые пользуются услугами Кооператива библиотек округа Суффолк.

Резюме методологии

Сбор данных. Частота пользования услугами, отобранными для анализа, была подсчитана с использованием данных из «Годовых отчетов для публичных библиотек и библиотек Ассоциации Нью-Йорка» за 2003 г. (Annual Reports for Public and Association Libraries). Каждой из услуг библиотеки, отобранной для подсчета общей ценности библиотеки для пользователей, была назначена определенная стоимость, для чего использовались данные из следующих источников: «Ежегодный библиотечный альманах Bowker» (Bowker Annual Library Almanac) (книги) за 2003 г., «Журнал Школьная библиотека» (School Library Journal) (аудиозаписи и книги), цены на прокат в сети пунктов видеопроката «Блокбастер» (компакт-диски, DVD, и программное обеспечение), ответы Google (справочные запросы), стоимость доступа в Интернет через службу AOL.

Стоимость программ была взята из исследования оценки библиотеки Сент-Луиса 1998 г., в котором была определена сумма в 9 долларов за программу на одного человека (на программы и для взрослых, и для детей).

Ключевые результаты

Исследование показало, что при финансировании за счет налогов, составлявшем 131,647566 млн долларов, 42 публичные библиотеки предоставили услуг на сумму 517,125736 млн долларов. Коэффициент «выгоды/затраты» составил 3,93 доллара «в библиотечных услугах» на каждый доллар бюджетных средств, инвестированный в библиотеки.

Для измерения косвенного вторичного воздействия расходов библиотек на экономику сообщества использовался модельер RIMS II. Библиотеки, как основные работодатели, «вводят» заработную плату, текущие и капитальные расходы в местную экономику, вызывая «эффект мультипликатора» или

«волновой эффект» (вторичное воздействие на экономику). Расходы библиотеки привели к увеличению валового выпуска товаров и услуг в экономике Лонг-Айленда более чем на 258 млн долларов. Общий доход увеличился более чем на 50 млн долларов, что привело к созданию почти 1250 рабочих мест на Лонг-Айленде.

Экономическое воздействие публичных библиотек Южной Каролины (2005)¹²²

Это исследование проведено в масштабе штата. Для изучения прямых и косвенных воздействий на экономику в нем используются две методологии - опрос и анализ затрат и выгод. Отличительными чертами исследования являются его масштаб (весь штат Южная Каролина) и лучшее понимание того, как библиотека приносит выгоду определенным группам пользователей: бизнесменам, тем, кто ищет работу и индивидуальным инвесторам.

Методы и анализ

Исследование проводилось в два этапа: Интернет-опросы, проведенные в феврале и проанализированные в марте 2004 г., которые сопровождались анализом данных библиотеки за 2002 г. Методология и подход были подобны методологии и подходу, используемому в исследованиях библиотек Лонг-Айленда.

Область исследования, сбор данных

Выборка: 3689 пользователей публичных библиотек в Южной Каролине. В опросе участвовали желающие - те, кто посещает библиотеки. Использовались четыре отдельных инструмента для сбора данных:

- общий опрос пользователей,
- опрос бизнесменов,
- опрос инвесторов,
- опрос лиц, ищущих работу.

Данные за 2002 г. для экономического анализа были собраны Офисом библиотекарей штата Южная Каролина (South Carolina State Librarian's office).

Резюме методологии

Для измерения прямых и косвенных воздействий на экономику применялся анализ затрат и выгод¹²³:

- Общее воздействие всех расходов публичной библиотеки.

¹²² The Economic Impact of Public Libraries on South Carolina, 2005, by D. Barron, R. Williams, J. Arns, S. Bajally. - URL <http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/exsummary.pdf>

¹²³ Авторы данного исследования используют понятия коэффициента «выгоды/затраты» и коэффициента рентабельности инвестиций как синонимы.

- Сумма неналоговых финансовых средств, полученных публичными библиотеками.
- Стоимость выдачи книг, видео и других материалов библиотек пользователям.
- Стоимость помощи библиотек при выдаче справок.
- Стоимость использования материалов в библиотеках.
- Экономическая ценность пользования сооружениями и оборудованием во всех публичных библиотеках в Южной Каролине.

Общее прямое воздействие на экономику оценено путем деления суммы всех измерений (пункты резюме методологии, перечисленные выше) на сумму всех подоходных налогов штата и местных подоходных налогов, потраченных на работу библиотеки, результирующий коэффициент рентабельности инвестиций составил 1:2,86 доллара.

Для подсчета косвенных воздействий на экономику использовали «консервативный» мультипликатор (множитель), позволявший оценить воздействие потраченного капитала на экономику Южной Каролины. Авторы предположили, что на каждый доллар, потраченный в местной экономике, в региональной экономике остались 0,64 доллара (отражая вторичное, третичное, четвертичное воздействия). Коэффициент рентабельности инвестиций, или косвенное воздействие на экономику, в данном случае составил 1:1,64 доллара.

Прямые и косвенные выгоды были сложены, что дало суммарное значение рентабельности инвестиций, равное 1:4,48 доллара.

Результаты

- прямое воздействие на экономику всех расходов публичных библиотек штата было оценено в 80 млн долларов;
- существование публичных библиотек приносило штату почти 5 млн долларов в год, и без публичных библиотек эти средства не были бы получены;
- ежегодная стоимость выдач и предоставления пользователям книг, видео, кассет, компакт-дисков, газет, журналов и т.д. составила приблизительно 102 млн долларов;
- ежегодная стоимость справочных услуг для пользователей была оценена примерно в 26 млн долларов;
- общее прямое воздействие на экономику расходов публичных библиотек было оценено в 222 млн долларов;
- общее косвенное воздействие на экономику расходов публичных библиотек было оценено почти в 126 млн долларов;
- значение общей рентабельности инвестиций (прямое и косвенное

воздействие) на каждый доллар, потраченный государственными и местными органами власти на деятельность публичных библиотек штата, составило 4,48 доллара.

Ключевые результаты

- 92 % ответивших сказали, что публичная библиотека улучшает качество их жизни;
- 47% полагали, что наличие библиотеки в сообществе увеличивает стоимость недвижимости;
- 38 % сказали, что библиотека привлекает новый бизнес;
- 44 % сказали, что библиотека увеличивает клиентуру местных предприятий;
- 73 % сказали, что библиотека помогает осуществлению их замыслов;
- 64 % сказали, что библиотека – источник получения удовольствия;
- 32 % сказали, что библиотека помогает им управлять своими личными финансами.

Вопросы исследования

Взрослые пользователи

- Как Вы думаете, присутствие библиотеки в Вашем сообществе улучшает качество жизни?
- Как Вы думаете, присутствие библиотеки в Вашем сообществе увеличивает стоимость недвижимости?
- Как Вы думаете, присутствие библиотеки в Вашем сообществе привлекает новый бизнес?
- Как Вы думаете, присутствие библиотеки в Вашем сообществе увеличивает клиентуру местных предприятий?
- Когда Вас спрашивают о помощи, полученной Вами во время недавнего посещения библиотеки, как Вы считаете, она способствовала осуществлению ваших замыслов?
- Когда Вас спрашивают о помощи, полученной Вами во время недавнего посещения библиотеки, как Вы считаете, она помогла Вам поддержать Вашу любовь к чтению?
- Когда Вас спрашивают о недавнем посещении библиотеки, как Вы считаете, действительно ли это посещение позволило Вам получить удовольствие?
- Когда Вас спрашивают о помощи, полученной Вами во время недавнего посещения библиотеки, эта помощь помогла Вам управлять своими финансами или сэкономить деньги?
- Когда Вас спрашивают о помощи, полученной Вами во время недавнего посещения библиотеки, она помогла Вам получить новую работу?
- Увеличила ли эта помощь Вашу производительность на работе?
- Поскольку библиотека рассматривается как важный компонент образовательной системы, назовите некоторые выгоды для Вашего образования, получаемые от библиотеки:

- она познакомила Вас с новыми технологиями,
- помогла Вам повысить начальный уровень Вашего образования,
- помогла Вам получать непрерывное («пожизненное») образование,
- помогла в учебе на дому.

Бизнес-пользователи

- Где Вы получаете большую часть информации, необходимой Вам, чтобы управлять собственным делом или работать в бизнесе?
- Способствовала ли успеху Вашего дела информация, полученная в библиотеке?
- Если бы Вам нужно было платить, оцените, сколько Ваше предприятие должно было бы заплатить за услуги, которые Вы получаете в библиотеке?
- Если возникла бы ситуация прекращения предоставления услуг библиотекой, то оказало бы это обстоятельство влияние на Ваш бизнес?

Те, кто ищет работу

- Пользователей попросили перечислить, какие источники они используют для поиска работы.
- Пользователей спросили, помогла ли им библиотека сэкономить деньги при поиске работы? (ответ да/нет)

Пользование услугами библиотеки инвесторами

- Пользователей попросили ответить, где они получили информацию, необходимую для того, чтобы принять решения по инвестициям.
- Пользователей попросили ответить, улучшила ли полученная в библиотеке информация об инвестициях их финансовое положение (ответы: да/нет).
- Если бы у Вас не было возможности получить информацию об инвестициях в библиотеке, сколько бы Вы платили в год за получение этой информации?
- Какую цену Вы назначили бы за информационные ресурсы библиотеки по инвестициям?

**Рентабельность государственных инвестиций
в публичные библиотеки штата Флорида (2004)¹²⁴**

Это исследование проведено в масштабе штата. В нем использованы разные типы анализа, включая традиционный анализ затрат и выгод и изучение вторичных воздействий на экономику, а также единый подход к оценке деятельности учреждений, позволивший сравнить экономическое воздействие библиотек с воздействием других типов организаций. В проекте использовались стандартные модели оценки экономической ценности, среди

¹²⁴ State of Florida Taxpayer Return on Investment in Public Libraries, 2004, by Jose-Marie Griffiths, Donald King, Julie Harrington, Thomas Lynch, and Christopher Tomer. - URL: <http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/publications.cfm>

которых следует особо отметить подход, разработанный Regional Economic Models, Inc., и метод условной оценки. Выводы: значительный вклад, который публичные библиотеки вносят в образование, экономику, туризм, помощь пенсионерам, приносит выгоду налогоплательщикам штата Флорида. Деятельность библиотек способствует улучшению качества жизни граждан. Результаты исследования также говорят о том, что, если бы публичные библиотеки не существовали, потребители и налогоплательщики заплатили бы на рынке за услуги, которые они получили от публичной библиотеки, значительно больше.

Методы и анализ

Исследование началось, когда команда исследователей провела двухдневный семинар планирования с лидерами библиотек Флориды для того, чтобы обсудить и определить методы исследования. В исследовании использовался телефонный опрос, опрос взрослых пользователей в библиотеках и опрос тех, кто не пользуется услугами библиотек. Затем был проведен опрос персонала библиотек, сделан анализ затрат и выгод для подсчета прямой и косвенной экономической выгоды. Чтобы измерить прямые выгоды, использовался стандартный анализ затрат и выгод, и для оценки вторичных воздействий на экономику использовался эконометрический модельер (REMI).

Область исследования

Изучались 17 библиотечных систем во Флориде (Miami/Dade, Palm Beach County, Brevard County, Tampa/Hillsborough County, Orange County, Sarasota County, Leon County, Marion County, West Palm, Suwannee Regional, Columbia County, Seminole Community, Nassau, Niceville, Winter Park, Bartow, St. Petersburg Beach).

Резюме методологии

Сбор данных. Обработаны результаты телефонного опроса, включавшего 883 интервью с пользователями библиотек и лицами, не пользующимися их услугами. Было опрошено 1,505 тыс. взрослых посетителей в 17 системах публичных библиотек. Были также опрошены: школьные администраторы (K-12), специалисты библиотек университетов, некоммерческих библиотек (интервью со 138 чел.). В последующем интернет-опросе публичных библиотек были получены статистические данные от 31 учреждения.

Результаты

Исследование не подтвердило популярное утверждение, что библиотеки используются прежде всего для рекреации (отдыха). Большинство опрошенных взрослых, согласно полученным данным, используют библиотеку для: (1) удовлетворения личных или семейных

потребностей (то есть, для поддержки и восстановления здоровья и хорошего самочувствия, при поиске работы, получения информации по финансам в сфере потребления); (2) для удовлетворения образовательных потребностей студентов, учителей, лиц, состоящих на домашнем обучении, лиц, занимающихся повышением уровня своего образования; (3) чтобы удовлетворить информационные потребности бизнеса или некоммерческих организаций.

В целом, публичные библиотеки Флориды принесли доход в размере 6,54 доллара на каждый инвестированный в них (из всех источников) доллар. Суммарные ежегодные инвестиции в публичные библиотеки Флориды составляли 449 млн долларов в 2003-2004 гг. Анализ общих прямых и косвенных вторичных экономических выгод, полученных благодаря доходам библиотеки, увеличенным за счет экономического эффекта мультипликатора (множителя), показывает, что совокупный экономический доход, полученный благодаря деятельности публичных библиотек, составил 2,9 млрд долларов.

На каждые 6,448 долларов, потраченных на публичные библиотеки из государственных источников финансирования (федеральных, на уровне штата и местных), во Флориде было создано одно рабочее место. На каждый доллар государственной поддержки, потраченный на публичные библиотеки Флориды, валовой региональный продукт штата (GRP) увеличился на 9,08 доллара. На каждый доллар государственной поддержки, потраченный на публичные библиотеки, доход (заработная плата), увеличился на 12,66 долларов в масштабе штата.

Вопросы опроса

Резюме телефонных вопросов для опроса разных категорий пользователей

(883 ответивших; полностью вопросы приведены в полном докладе)

1. Посещали ли Вы публичную библиотеку Флориды за прошлые 12 месяцев, и если да, то как часто?
2. Осведомленность и использование удаленного доступа к услугам публичной библиотеки через Интернет.
3. Демографическая информация, такая как возраст, пол/пол, раса, уровень образования, занятость и семейный бюджет.
4. Последнее посещение публичной библиотеки.
5. Время, проведенное там, стоимость посещения (затраты на дорогу, на парковку) и другие действия, предпринятые во время похода в библиотеку (посещение местного ресторана или магазина).
6. Используемые услуги (тип материала, посещение программы, использование Интернета в библиотеке).
7. Рекреация или развлечение, или другие причины для пользования услугами библиотеки.
8. Пользуетесь ли вы услугами библиотеки для удовлетворения ваших личных или семейных потребностей (здоровье, личные финансы, поиск работы, другая проблема, получение новостей)?
9. Пользуетесь ли вы услугами библиотеки для удовлетворения

потребности в образовании (учащиеся; домашние задания; учителя; подготовка к урокам)?

10. Использовали ли Вы возможности библиотеки для работы или связанных с ней занятий (исследование, финансовые дела, открытие своего дела или местного предприятия, решение юридических проблем)?

11. Оцените важность полученной в библиотеке информации (очень, немного, не важна).

12. Почему информация или обслуживание были для Вас важными (экономии время и деньги, давали ответы на все вопросы, привели к благоприятному результату).

13. Что Вы сделали бы для удовлетворения своих потребностей или достижения цели, ради которой Вы пришли в библиотеку, если бы библиотека не существовала?

14. Сколько Вам стоило бы получение той же самой информации или обслуживания на рынке?

15. Использование Интернета, какими услугами Вы пользуетесь; оплачивали ли Вы доступ в Интернет в течение прошлого года и по какой стоимости?

16. Каковы были результаты?

17. Данные о домохозяйстве: число взрослых в вашей семье, детей до 6 лет, детей 6-17 лет.

18. Использование библиотеки детьми дошкольного и школьного возраста.

19. Ваши покупки и расходы на книги, газеты, журналы, видео и DVD для дома.

20. Если бы Вы должны были платить за свой читательский билет ежегодно, то сколько бы Вы за него заплатили?

21. Если бы вместо оплаты читательского билета (карточки) вы платили определенную сумму налогов, идущих на финансирование библиотеки, сколько Вы пожелали бы заплатить?

22. Как Вы думаете, какая часть налогов, которые Вы платите, идет на финансирование библиотек (назовите сумму)?

23. Какие Вы совершаете действия, когда посещаете библиотеку?

Вопросы для персонала библиотек (опрос персонала библиотек школ, университетов, некоммерческих библиотек: 138 ответивших).

- Осведомленность персонала об услугах Электронной библиотеки Флориды и использование ее ресурсов.
- Получение специалистами учреждений услуг публичной библиотеки по просьбе пользователей, виды услуг, затраченное время.
- Количество документов, которое учреждение получает из публичной библиотеки.
- Общее количество времени, затраченное учреждением на использование ресурсов публичной библиотеки.
- Дополнительное время, которое был бы затрачено на поиск материалов, если бы публичная библиотека не была доступна.
- Дополнительные расходы, которые понесло бы учреждение, чтобы получить, найти/использовать материалы в том случае, если бы публичная библиотека стала недоступной.

Вопросы для публичных библиотек по статистике библиотек (31 библиотека)

- Пропорция посетителей: (a) туристы, (b) не говорящие на английском языке, (c) дети школьного возраста (K-12), (d) отдельные школьники, группы школьников возраста K-12 после школьных занятий.
- Пропорция материалов по межбиблиотечному обмену, выданных или полученных: (a) в штате или за его пределами, (b) полученные из других публичных библиотек, библиотек учебных заведений или специальных библиотек.
- Пропорция расходов на услуги, материалы или контракты в штате или за его пределами. Пропорция дохода в виде наличных денег, подарков, пожертвований или других операционных доходов, полученных из источников в штате или за его пределами.
- Оценка прибыли, принесенной коммерческими операциями непосредственно в самой библиотеке (такими как прибыль от работы кафе, книжного магазина, магазина подарков; также от продаж книг, распродаж остатков и т.д).
- Оценка поступлений, полученных от услуг, которые предоставляет библиотека (копировальные устройства, магазин подарков, которым управляет внешний продавец, кафе, которым управляет внешний продавец), которые не приносят доход непосредственно библиотеке или ведут к расходам библиотеки.

Штат Мэриленд: опрос посетителей – жителей Мэриленда об их публичных библиотеках (2003)¹²⁵

Резюме

Это исследование проведено в масштабе штата, и в нем изучалось восприятие жителями Мэриленда социально-экономической ценности публичных библиотек. Исследование проводилось по поручению Региональной библиотечной ассоциации Южного Мэриленда, в нем были опрошены пользователи и лица, не пользующиеся услугами библиотек. Одной из целей исследования было получение информации, релевантной для государственных структур, финансирующих библиотеки. Исследование показало, что жители Мэриленда являются постоянными активными пользователями библиотек и высоко отзываются о своих публичных библиотеках. Вопросы были примечательны тем, что жителей попросили оценить библиотеку как актив общины, влияющий на стоимость недвижимости; как учреждение, которое они хотели бы иметь по соседству (против других типов коммунального обслуживания) и как «генератор» для экономики.

Методы и анализ

Телефонный опрос включал вопросы, на которые от респондентов требовалось дать развернутый ответ, а также сообщалось о финансировании

¹²⁵ State of Maryland: Customer Survey of Maryland Residents about Public Libraries, 2003. by Potomac Inc. - URL: http://access-somd.org/mdlibsurvey/survey_2003.pdf

публичной библиотеки. В целом в вопросах:

- просили жителей оценить качество библиотечного обслуживания,
- просили сказать об их восприятии ценности публичных библиотек по сравнению с другими организациями, предоставляющими общественные услуги (парки, зоны рекреации, полиция, местные органы власти)
- просили устно оценить степень рентабельности инвестиций государственных средств в библиотеки,
- информировали жителей о суммах реального финансирования, определяющих качество обслуживания в публичных библиотеках Мэриленда.

Область исследования, массивы данных

Опрошено 1,700 тыс. взрослых жителей. Опрос проводился по 24 округам с помощью стратифицированной выборки.

Резюме методологии

Метод опроса: интервьюеры провели 100 телефонных интервью (применялся метод случайного отбора) в каждом из 10 крупных округов Мэриленда и 50 интервью (применялся метод случайного отбора) в каждом из остальных 14 округов. Совокупные результаты опроса имеют погрешность в пределах 2,4 %, и степень достоверности 95%.

Результаты

Библиотеки рассматривались как необходимые службы, и когда у пользователей были жалобы, они обычно относились к фондам библиотеки, которые нуждались в обновлении, или к оборудованию библиотеки, которым жители были недовольны или которое нуждалось в усовершенствовании.

Ключевые результаты

Следует отметить следующие результаты опроса библиотек Мэриленда:

- одна треть опрошенных сказала, что они пользовались услугами публичных библиотек в течение двух последних месяцев;
- приблизительно 31 % опрошенных назвали основными услуги по предоставлению доступа к Интернету и работу библиотеки как информационного портала;
- около 27 % опрошенных сказали, что они знают об услугах библиотеки для незрячих и людей с ограниченными возможностями;
- жители дали публичным библиотекам более высокую оценку, чем школам;
- публичные библиотеки оказались на первом месте по оценке жителей в сравнении с местными государственными

- учреждениями и службами (полиция, парки, школы, и т.д.);
- в ответах на вопрос, по соседству с какими учреждениями и местами респонденты предпочли бы жить, если бы могли выбирать, публичные библиотеки заняли второе место после парков;
 - 76 % опрошенных рассматривают библиотеки как учреждения, предоставляющие основные услуги, подобно школам, а не как «приятное дополнение»;
 - при ранжировании услуг, жители поставили на первое место «материалы, которые они хотели получить», «хорошо осведомленный и доброжелательный персонал» – на второе место, и «наличие библиотеки рядом с домом» - на третье место;
 - одна треть опрошенных сказала, что библиотеки скорее увеличивают, чем уменьшают, стоимость недвижимости;
 - более 43 % опрошенных сказали, что публичная библиотека функционирует как «экономический якорь», который «притягивает» в это место другие предприятия;
 - почти 78 % сказали, что публичная библиотека поддерживает у пользователей навыки, необходимые им для работы, и таким образом, способствует экономическому развитию;
 - 90 % опрошенных сказали, что публичные библиотеки являются хорошим капиталовложением;
 - среди тех, кто голосовал на выборах 2002 г., 93 % оценили библиотеки как хорошее помещение государственных средств. Когда им сообщили, что Мэриленд инвестирует только 1 % средств округов в публичные библиотеки, 63 % ответивших сказали, что этого недостаточно.

Вопросы

1. Каков Ваш возраст?
2. Каков Ваш пол?
3. Для оценки качества обучения учащихся используется шкала с оценками А, В, С, D, или F - «неудовлетворительная оценка». Предположим, что школы в Вашей общине оценивались бы таким же образом. Какую оценку Вы дали бы общественным школам в Вашем сообществе? (А, В, С, D, F)
4. Используя ту же шкалу, как бы Вы оценили услуги других государственных организаций и учреждений в Вашей общине (социальное обеспечение, парки и отдых, полиция и общественная безопасность, эффективность работы местных органов власти, работа публичных библиотек, состояние дорог и общественного транспорта)?
5. Вы уже оценили библиотеки и присвоили им такую оценку как (...), почему Вы ее присвоили библиотекам? (недостаточно книг/информации, Вы нуждаетесь в большем количестве библиотек, проблемы закрытия

библиотеки/финансирования, средний уровень обсуживания, часы работы не удобны, слишком маленькая, слишком старые фонды, не хватает многих услуг, проблемы с компьютерами, другие отрицательные/положительные комментарии, Вы не уверены).

6. Если бы Вы переезжали на новое место, что Вы больше всего хотели бы иметь на своей собственной улице: парк, публичную библиотеку, начальную школу, отделение полиции, бюро по трудоустройству, ничего из вышеупомянутого?

7. И каков был бы Ваш второй выбор? (посмотрите на варианты ответа на предыдущий вопрос)

9. Переходя теперь к публичным библиотекам, что Вы склонны думать о вашей местной публичной библиотеке? Думаете ли Вы о ней как об учреждении, предоставляющем основные услуги, приятном месте, или не уверены в ответе?

10. Вы можете назвать две услуги, которые предоставляет Ваша местная публичная библиотека? (открытый вопрос; если ответа нет, предлагаются варианты: выдача материалов, использование Интернета, ребенок получает помощь в выполнении домашней работы или участвует в программе, помощь библиотекаря при поиске информации, в выдаче справочной информации, получение информации, встречи, деятельность сообщества, регистрация абонементной карточки (читательского билета), классы в библиотеке, передвижная библиотека.

11. Когда Вы думаете о своей местной публичной библиотеке, могли бы Вы сказать, что она делает хорошую работу, или могла бы работать лучше по каждому из следующих вопросов (наличие материалов, которые Вы хотите получить и в которых Вы нуждаетесь; библиотека открыта, когда Вы хотите ее посетить; есть филиал достаточно близко к Вашему дому или работе; в ней работают хорошо осведомленные сотрудники, которые являются учтивыми и компетентными)?

12. Я хотел бы прочитать Вам этот список снова: (наличие материалов, которые Вы хотите получить и в которых Вы нуждаетесь; библиотека открыта, когда Вы хотите посетить; есть филиал достаточно близко к Вашему дому или работе; в ней работают хорошо осведомленные сотрудники, которые являются учтивыми и компетентными)? Пожалуйста, скажите мне по каждому из этих вопросов, насколько это важно: очень важно; до некоторой степени важно; или не очень важно для Вас?

13. Думаете ли Вы, что наличие публичной библиотеки рядом с Вашим домом: увеличивает стоимость недвижимости, уменьшает, не оказывает воздействия, вы не являетесь владельцем недвижимости/снимаете жилье.

14. Вы согласны или не согласны с такой идеей: Если бы публичная библиотека переехала в Ваш район, она помогла бы привлечь в него «хорошие» предприятия (бизнес)?

15. Согласны ли Вы или нет с утверждением: публичные библиотеки улучшают сообщество, помогают людям обучиться новым навыкам и умениям, и таким образом эти люди могут получить лучшие рабочие места?

16. Согласны Вы или нет с утверждением: публичные библиотеки помогают людям получить новые знания вне зависимости от их возраста?

17. Как Вы думаете, в целом, публичные библиотеки – это выгодное инвестирование Ваших налогов, или Вы думаете, что эти налоги были бы лучше потрачены другими способами?

19. Если бы Вы знали, что публичные библиотеки Мэриленда обычно получают меньше 1 % бюджета округа, Вы бы подумали, что этих денег

достаточно, или Вы бы думали, что в библиотеки нужно инвестировать больше средств?

20. Если бы Вы узнали, что публичные библиотеки в Мэриленде обычно получают менее четырех десятых одного процента бюджета штата, Вы бы подумали, что этого достаточно, или Вы бы думали, что в библиотеки нужно инвестировать больше средств?

21. Когда кто-нибудь из Вашего домохозяйства в последний раз посещал местную публичную библиотеку лично (на прошлой неделе, в прошлом месяце, в прошлом году, еще раньше, никогда не посещал, Вы не уверены)?

22. Часто ли Вы включаете другие дела в свои поездки в публичную библиотеку или нет?

23. Имеет ли кто-либо в Вашем домохозяйстве удаленный доступ к ресурсам Вашей местной публичной библиотеки?

24. Можете ли Вы примерно предположить, сколько раз за последние 12 месяцев кто-либо в Вашем домохозяйстве использовал систему местной публичной библиотеки лично или удаленно? (количество раз, время на посещение).

25. Вы когда-либо слышали о Библиотеке для незрячих и людей с ограниченными возможностями, которая находится в Балтиморе?

26. Вы когда-нибудь слышали о справочной службе публичной библиотеки с названием «Спросите нас сейчас»?

27. (Если слышали, то) Вы когда-либо использовали эту услугу «Спросите нас сейчас»?

28. Какое у Вас образование?

30. Участвовали ли Вы в прошлом году в голосовании на первичных и на всеобщих выборах губернатора, или только в ноябрьских всеобщих выборах, или у Вас не было возможности в прошлом году?

31. Живут ли в вашем доме дети дошкольного или школьного возраста?

33. Какова Ваша раса или национальность?

Руководство по проведению анализа издержек и выгод для небольших публичных библиотек (2003)¹²⁶

Резюме

В этом исследовании анализировались затраты и выгоды от деятельности девяти муниципальных публичных библиотек в районах Чикаго, Хьюстона и Сиэтла-Такомы. Оно последовало за исследованием, в котором анализировались затраты и выгоды от деятельности пяти крупных публичных библиотек. В этом исследовании оценивалась стоимость обслуживания публичными библиотеками поселений с числом жителей от 50000 до 150000 чел. Исследование предлагается библиотекам в качестве руководства, куда входят рекомендации, как лучше представить его результаты обществу.

Методы и анализ

¹²⁶ Cost Benefit Analysis Manual For Medium-Sized And Smaller Public Libraries, 2003, by Glen Holt, Leslie Hold, Sterling Hayden, and Donald Elliott. - URL: http://www.webj_u_nction.org/do/DisplayContent?id=12389

Команда исследователей встретилась с библиотекарями, участвующими в исследовании, и объяснила им цели, методологию и ожидаемые результаты проекта. Встречи помогли исследователям разработать матрицу услуга/пользователь соответствующую спектру видов услуг, предлагаемых библиотеками.

В исследовании с помощью анализа затрат и выгод оценивались прямые выгоды. Авторы утверждают, что с методологической точки зрения этот метод пока рано применять для оценки косвенных воздействий (для чего использовались другие методы). Они подсчитали для каждой библиотеки «традиционную» величину нижнего предела получаемых выгод. Чтобы определить ценность коллекции и обслуживания, для каждой библиотеки была построена матрица услуг. Для оценки стоимости книг и периодики использовался «*Bowker Annual 2001*»; чтобы оценить использование материала видео/DVD использовались данные сети пунктов видеопроката «Блокбастер» - «*Blockbuster rental pricing*».

Матрица «услуга/пользователь» для каждой библиотеки использовалась как основа для вопросов, заданных, чтобы определить величину «излишка потребителя». Туда входили вопросы о количестве услуг по каждой позиции матрицы.

Для того, чтобы оценить прямые выгоды, использовался анализ «излишка потребителя» и «готовности платить». Методы опроса: различные типы опросов, включая телефонные интервью, персональные интервью, доступ к вебсайту.

Область исследования

В исследовании участвовали библиотеки: Иллинойса (Joliet Public Library, Skokie Public Library, Schaumburg Township District Library Joliet)¹²⁷, Техаса (Sterling Municipal Library, Montgomery County Memorial Library System, Pasadena Public Library), Вашингтона (Everett Public Library, Mid-Columbia Library District, Pierce County Library System).

Резюме методологии

В каждом из этих девяти городов были собраны ответы 500 пользователей библиотек; каждая библиотека обеспечила данные о 2,5 тыс. пользователей (отобранных методом случайного отбора из главной базы данных). Каждый директор библиотеки послал личное письмо пользователям с информацией об исследовании и просьбой о сотрудничестве. Пользователи, которые не захотели участвовать в исследовании, могли отказаться. Это очень увеличило процент ответивших. Первоначальная сортировка данных показала, что пользователи или члены их семьи пользовались услугами библиотеки в течение последних двенадцати

¹²⁷ <http://joliet.lib.il.us/about/analysis.asp>

месяцев. В дополнение к телефонным интервью, в одной библиотеке проводились персональные интервью.

Группа исследователей сообщила о статистических результатах, полученных путем использования двух различных подходов к оценке деятельности библиотек.

В рамках первого подхода дается ответ на вопрос: превышают ли прямые выгоды, получаемые ежегодно пользователями, расходы на уплату налогов, за счет которых финансируются библиотеки. Когда выгоды на один доллар государственных средств, инвестированных в библиотеки за год, превышают единицу, библиотека приносит сообществу значительные выгоды. Даже когда библиотека производит прямые выгоды, которые являются значительными, но коэффициент меньше единицы, лидеры библиотеки могут обоснованно утверждать, что учреждения, которые они представляют, приносят желаемый доход на ежегодные государственные инвестиции.

В рамках второго подхода признается, что публичные библиотеки поддерживаются обществом уже многие десятилетия. Каждая библиотека – это управляющий - распорядитель общественных активов в форме зданий, коллекций, мебели и транспортных средств. В вопросах, таким образом, просят оценить, до какой степени общественный доход от этих совокупных активов библиотеки сопоставим с доходом от частных инвестиций. В исследовании использовались данные о предполагаемых ежегодных выгодах для пользователей с тем, чтобы вычислить «чистую годовую прибыль от инвестиций» (net annual return on investment) для каждой библиотеки. Эта прибыль от активов библиотек сравнивалась с показателями прибыли от частных инвестиций, таких как ценные бумаги и акции, чтобы показать, что финансы, предоставленные этим публичным библиотекам, были разумными социальными капиталовложениями.

Результаты

Чтобы увидеть опубликованные результаты анализа затрат и выгод (cost/benefit analysis - CBA) по трем объединенным районам обслуживания муниципальных публичных библиотек (Чикаго, Хьюстон, Сиэтл-Такома) можно посетить следующие вебсайты¹²⁸:

- отношение прибыли к доходу от основной деятельности местной библиотеки (return on revenue), подсчитанное с использованием анализа «готовности платить» (WTP), находится в диапазоне 1:1,02-1,24 доллара;
- отношение прибыли к доходу от основной деятельности местной библиотеки, подсчитанное с использованием анализа «излишка

¹²⁸ Chicago/Joliet: <http://joliet.lib.il.us/about/analysis.asp>

потребителя», для всех библиотек находится в диапазоне 1:1,24-1,87 доллара;

- рентабельность инвестиций общины в активы библиотеки, подсчитанное с использованием анализа «готовности платить» (WTP) составляет 1-3%;
- рентабельность инвестиций общины, подсчитанное с использованием анализа «излишка потребителя» составляет 6-10 %.

Вопросы

Примечание переводчика: Значительная часть вопросов этого большого интервью в тексте доклада не приводится. Ниже приведены выдержки из телефонного опроса, с полным вариантом которого можно ознакомиться на сайте исследования.

Опрос по телефону. Введение. Начало опроса.

1. «Здравствуй, называется имя ДИРЕКТОРА из базы данных, Директор - название БИБЛИОТЕКИ из базы данных – поручил мне Вам позвонить. Пожалуйста, могу ли я поговорить с ФАМИЛИЯ, ИМЯ?»

1а. ЕСЛИ НИКТО НЕ ОТВЕЧАЕТ ИЛИ ЕСЛИ ВКЛЮЧЕН АВТООТВЕТЧИК, оставьте на автоответчике запись сообщения с просьбой перезвонить. Фиксируется дата и время звонка, далее переходите к следующему предполагаемому респонденту.

1б. ЕСЛИ ДОМА НЕТ НИКОГО, КТО ГОВОРIT ПО-АНГЛИЙСКИ, закончите звонок и отметьте ответ в отчете как «НЕ ГОВОРЯТ ПО-АНГЛИЙСКИ»).

2. «Меня зовут _____. Я провожу опрос для Института городских исследований Университета Южного Иллинойса. В рамках нашего национального научно-исследовательского проекта нас попросили взять интервью у членов домохозяйств, пользующихся услугами БИБЛИОТЕКИ. Вы получали письмо ДИРЕКТОРА, где Вам объясняли цели этой научно-исследовательской работы?»

2а. ЕСЛИ «Да», продолжите интервью, перейдите к следующему пункту.

2б. ЕСЛИ «Нет», высказывание: «Это - телефонное интервью с пользователями библиотеки или их родителями, цель его - увидеть, какими услугами библиотеки они пользуются и в какой степени они ими пользуются. Ваши ответы помогут нам оценить и улучшить услуги библиотеки. Проект финансируется федеральным грантом.

3. «Я уверяю Вас, что это - конфиденциальный опрос. Ваши ответы помогут библиотеке понять, как Ваше домохозяйство использует услуги библиотеки и как ей лучше Вас обслуживать. Я могу отнять у Вас приблизительно 15 минут, чтобы задать Вам некоторые вопросы?»

3а. Если «Да», следующий пункт.

3б. Если «Нет», высказывание: «Могу ли я позвонить Вам позже, в более удобное время?»

Если «Нет», то : «спасибо за Ваше время, до свидания.» Если «Да», то : «Во

сколько было бы удобно?» (зафиксируйте день/время _____ и переходите к опросу следующего респондента).

4. «Поскольку Вы будете отвечать от имени членов Вашего домохозяйства, мы должны знать, какого Вы возраста? Вам более 18 лет?»

ЕСЛИ «Да», переходите к секции 1; ЕСЛИ «Нет», задается вопрос: «Пожалуйста, скажите, могу ли я поговорить с Вашим родителем или опекуном?»

Начните интервью снова. «Я могу спросить, как Вас зовут?»

Если никто из взрослых не доступен, скажите: «Когда можно было бы Вам перезвонить?»

(зафиксируйте день/время _____ и переходите к опросу следующего респондента).

Продолжение опроса.

Секция 1.

Сначала мы хотели бы знать о членах Вашего домохозяйства и о том, как они используют услуги библиотеки.

1.1. Имеет ли кто-либо из Вашего домохозяйства абонементную карточку библиотеки (читательский билет), которой пользовались в течение последних 12 месяцев? - Да / Нет

Пользуется ли кто-нибудь из Вас следующими услугами БИБЛИОТЕКИ:

1.1.1. С компьютера из дома или с работы? - Да / Нет

1.1.2. Посещая передвижную библиотеку? - Да / Нет

1.1.3. Ходит в БИБЛИОТЕКУ? - Да / Нет

1.1.3.1 Примерно сколько минут потребуется членам Вашего домохозяйства, чтобы добраться до БИБЛИОТЕКИ?

1.3. Есть ли у кого-нибудь в Вашем домохозяйстве персональный компьютер? - Да / Нет

1.1.1. Подключен ли Ваш компьютер к Интернету? - Да / Нет

1.1.2. Является ли Ваше Интернет-обслуживание «скоростным», таким как кабельный модем или DSL? - Да / Нет

Пожалуйста, помогите нам понять, кто живет в Вашем домохозяйстве.

2.2. Есть ли дети до 18 в Вашем домохозяйстве? - Да / Нет

2.2.1. Если да, сколько детей находится до 5 лет?

2.2.2. Если да, сколько детей 5-13 лет?

2.2.3. Если да, сколько детей 14-17?

Есть ли дети, которые учатся на дому? - Да / Нет. Как много детей учатся дома?

2.2.4. Сколько взрослых от 18 до 60 лет?

2.2.5. Сколько взрослых старше 60 лет?

4.4. Есть ли кто-то в Вашем домохозяйстве, чей родной язык не является английским? - Да / Нет

4.5. Работает ли кто-то из членов Вашего домохозяйства учителем? - Да / Нет

4.6. Есть ли среди членов Вашего домохозяйства кто-либо, кому трудно

видеть? (Любой, у кого есть такая трудность, слабовидящий, нуждающийся в крупном шрифте печати, шрифте Брайля или звуковых книгах?) - Да / Нет

Секция 2.

Теперь я собираюсь спросить Вас о некоторых определенных услугах библиотеки. Мы хотим узнать, сколько членов Вашего домохозяйства пользуются этими услугами. Пожалуйста, ответьте на каждый вопрос, называя общее количество услуг, используемых Вами ПЛЮС ВСЕМИ ДРУГИМИ ЧЛЕНАМИ ВАШЕГО ДОМОХОЗЯЙСТВА.

Штат БИБЛИОТЕКИ может ответить на вопросы, помочь людям найти информацию и материалы для чтения. Сколько часов в месяц члены Вашего домохозяйства тратят на получение помощи от библиотекарей вашей БИБЛИОТЕКИ?

[ЕСЛИ «НОЛЬ», ПЕРЕЙТИ К СЛЕДУЮЩЕМУ СООТВЕТСТВУЮЩЕМУ БЛОКУ]

Примечание переводчика: Далее в исследовании следуют однотипные вопросы относительно различных видов услуг библиотеки: получение книг, газет и журналов, компакт-дисков, аудиокниг, музыкальных записей, других аудиозаписей и других видов продукции в библиотеке, помощь в получении конкретной информации для бизнеса и другой деятельности пользователя.

Пример такого вопроса:

BOOKS1: Сколько различных книг для взрослых читателей члены вашего домохозяйства берут в абонементе библиотеки в течение месяца?

[ЕСЛИ «НОЛЬ», интервьюер переходит к следующему блоку]

BOOKS2: Сколько книг в Вашем домохозяйстве покупается в месяц для взрослых читателей?

BOOKS3: Предположите, что БИБЛИОТЕКА была закрыта на неопределенно долгое время вследствие крупной аварии, пожара, землетрясения (или других чрезвычайных происшествий) и не может обеспечить Вас книгами, которые хотят получить Ваши взрослые читатели. Также предположите, что книги в мягкой обложке Вы можете купить по цене «BOOKPR» (___ долларов) за каждую. Сколько из книг согласно пункту BOOKS1, которые члены Вашего домохозяйства берут в месяц в БИБЛИОТЕКЕ, они заменили бы покупками по цене «BOOKPR» за книгу?

Примечание переводчика: Серия вопросов относилась к следующим параметрам использования библиотеки:

- посещение компьютерных классов в библиотеке;
- использование электронных баз данных по различной информации (электронные копии газет и журналов; электронные научные, профессиональные, медицинские, или академические журналы; деловая и инвестиционная информация, справочники, публикации и данные (такие как Wall Street Journal, Value Line, Dun and Bradstreet);
- генеалогия (поиск сведений об истории семьи);
- использование других информационных источников.

К каждому из этих вопросов дополнительно ставился вопрос о том, смогли бы пользователи купить, заказать у фирм эти издания, публикации и информацию

(например, Wall Street Journal, Value Line, Dun and Bradstreet), подписаться через платную подписку, и сколько они бы они за это заплатили.

Отдельный блок вопросов был посвящен вопросам о детях и использовании возможностей, представляемых для детей.

Он начинался с вопроса, сколько книг (и других видов продукции для детей покупает в месяц семья). Далее - сколько и каких материалов берут для детей в библиотеке (книг, журналов, компьютерных игр, аудиокниг, музыкальных записей, других аудиозаписей и другой продукции берут для детей), сколько специальных программ и других мероприятий посетил каждый ребенок в месяц. По каждому из этих вопросов предлагалось оценить, сколько денег родители потратили бы на покупку этих материалов, посещение платных мероприятий для детей (например, представления для детей) – в том случае, если бы библиотека не работала.

Пример такого вопроса:

PROG1: Как много специальных событий, таких как представления, встречи с авторами, творческие вечера, лекции в рамках программ, которые проводит Ваша библиотека, Вы и члены вашего домохозяйства Вы посещаете в течение года? Посчитайте их отдельно для взрослых: если их посетило два члена вашего домохозяйства, то посчитайте их как два посещения.

PROG2: Сколько билетов Ваши взрослые домашние участники покупают ежегодно, чтобы посетить подобные программы и события?

PROG3: Предположите, что БИБЛИОТЕКА была закрыта на неопределенно долгое время вследствие крупной аварии, пожара, землетрясения (или других чрезвычайных происшествий) и не может обеспечить Вас такими программами. Также предположите, что посещение этих мероприятий, вечеров, представлений, лекций стоит PROGPR (такую-то сумму ___) на человека в другом месте. Сколько из программ PROG1 в БИБЛИОТЕКЕ Ваше домохозяйство заменило бы, покупая дополнительные билеты для участия в мероприятиях в другом месте по цене в PROGPR за каждое?

Примечание переводчика: в конце опроса респондентам предлагается оценить сумму по всем видам услуг библиотеки, которыми они пользуются и за которые им пришлось бы дополнительно заплатить в случае ее закрытия. То есть, оцениваются такие показатели как: «готовность платить» и «готовность принять (компенсацию)».

Секция 3.

Мой компьютер посчитал общую сумму, которую, по вашим словам, Ваше домохозяйство потратило бы, чтобы заменить услуги БИБЛИОТЕКИ путем покупки дополнительных книг, журналов или других услуг. Согласно Вашим ответам, Ваше домохозяйство потратило бы следующую сумму ЗАТРАТЫ1_____ в год на дополнительные покупки, если бы эти материалы или услуги не были бы доступны в БИБЛИОТЕКЕ. Предположим, что взимание всех местных налогов, идущих на обеспечение работы БИБЛИОТЕКИ было приостановлено на время ее закрытия. Составляет ли сумма ЗАТРАТЫ1 ту сумму, которую Ваше домохозяйство может себе позволить потратить и действительно потратило бы, чтобы заменить услуги БИБЛИОТЕКИ или Вы хотели бы уменьшить эту сумму? - Да / Нет

ПРИМЕЧАНИЯ: Формула должна посчитать дополнительные расходы, а не излишек потребителя.

1.1 «Вместо суммы ЗАТРАТЫ1 _____ в долларах ежегодно, сколько бы Ваше домохозяйство потратило бы в год на покупку дополнительных книг, журналов и других материалов, чтобы заменить материалы и услуги, которыми Вы в настоящее время пользуетесь в БИБЛИОТЕКЕ?»

Во-первых, я прочитаю список услуг БИБЛИОТЕКИ. Потом я прочитаю название каждой категории (вида обслуживания) снова и задам Вам следующий вопрос. При сокращении суммы, которое Ваше домохозяйство потратило бы на замену представляемых библиотекой услуг, потратили ли Вы меньше на эту категорию (вид обслуживания)?

Вот категории услуг БИБЛИОТЕКИ и сумма, которую, по вашим словам, Ваше домохозяйство потратило бы, чтобы заменить эту услугу: (Интервьюер! Прочитайте список услуг и затраты на каждую).

При сокращении суммы, которое Ваше домохозяйство потратило бы, чтобы заменить услуги БИБЛИОТЕКИ, будете ли Вы тратить меньше, чтобы заменить следующие....

КАТЕГОРИИ (ВИДЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ)				
1.1.1	ПОМОЩЬ ОТ ПЕРСОНАЛА БИБЛИОТЕКИ	СУММА _____ в долларах	ДА	НЕТ
1.1.2.	ЖУРНАЛЫ И ГАЗЕТЫ	СУММА _____ в долларах	ДА	НЕТ
1.1.3.	КНИГИ И ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДЕТЕЙ	СУММА _____ в долларах	ДА	НЕТ
1.1.4.	КНИГИ И ПРОГРАММЫ ДЛЯ ВЗРОСЛЫХ	СУММА _____ в долларах	ДА	НЕТ
1.1.5.	СД, DVDs И ЗАПИСИ	СУММА _____ в долларах	ДА	НЕТ
1.1.6.	ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОМПЬЮТЕРОВ И ОБУЧЕНИЕ В КОМПЬЮТЕРНЫХ КЛАССАХ	СУММА _____ в долларах	ДА	НЕТ
1.1.7.	СЛУЖБЫ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ЭЛЕКТРОННОЙ ИНФОРМАЦИИ	СУММА _____ в долларах	ДА	НЕТ
1.1.8.	ЭНЦИКЛОПЕДИИ	СУММА _____ в долларах	ДА	НЕТ

Секция 4.

Мы обсуждали, как члены Вашего домохозяйства используют БИБЛИОТЕКУ. Следующий вопрос очень важен.

Предположите, что БИБЛИОТЕКА и все ее здания, книги, и оборудование разрушены в стихийном бедствии. Ничто в библиотеке не может быть восстановлено, но другим людям или зданиям ничто не угрожает. Будет проведено голосование, в ходе которого определяют соответствующую сумму местных налогов, чтобы восстановить БИБЛИОТЕКУ и все ее услуги в том же виде, как было перед бедствием. Если голосование потерпит неудачу, то БИБЛИОТЕКА больше не будет существовать. Ни у Вашего домохозяйства, ни других членов Вашего сообщества не

будет доступа к любым услугам БИБЛИОТЕКИ.

Вопрос: Какова максимальная сумма ежегодных местных налогов и сборов, которые Вы согласны были бы заплатить, чтобы восстановить и поддержать услуги БИБЛИОТЕКИ? Пожалуйста, округлите эту сумму до 100 долларов. Пожалуйста, не торопитесь.

Секция 5.

Последний блок вопросов посвящен данным относительно социально-демографических характеристик пользователя: возраста, пола, уровня образования, национальности, уровня дохода и др.

Экономические выгоды и воздействие публичных библиотек в штате Флорида (2001)¹²⁹

Исследование проведено в масштабе штата. Его целью было идентифицировать и описать воздействия на экономику и выгоды, приносимые населению публичными библиотеками Флориды, и определить роль публичных библиотек в экономическом развитии штата. Кроме того, в исследовании была изучена рентабельность инвестиций (ROI), стратегии и методы, которые могли быть применены к количественному измерению ROI для штата. Исследование было в определенной степени смоделировано по образцу исследования 1998 г. «*Пользование услугами публичных библиотек в Пенсильвании*»¹³⁰.

Методы и анализ

В исследовании использовались следующие методы: обзор литературы, фокус-группы, в масштабе штат был проведен опрос пользователей публичной библиотеки, опрос директоров библиотек и директоров филиалов, анализ записей регистрации (библиотечных формуляров), групповые интервью и проведена экономическая оценка услуг библиотеки Флориды, с помощью анкеты, куда были включены вопросы по методу «условной оценки» (contingent valuation).

Область исследования

Штат Флорида (St. Augustine, Gainesville, Panama City, Clearwater, Palm Springs and Ft. Meyers).

Сбор данных – сведения о двух массивах регистрации библиотечного обслуживания, запросы были посланы в каждую из 12 библиотек в феврале 2000 г.; фокус-группы с директорами библиотек и систем на ежегодном собрании Ассоциации библиотек Флориды в апреле 2000 г. Информация,

¹²⁹ Economic Benefits and Impacts from Public Libraries in the State of Florida, 2001, by Charles R. McClure and John Carlo Bertot. - URL: <http://www.ii.fsu.edu/~cmclure/pasectionlinks.html>

¹³⁰ McClure and Bertot's 1998 study, *Public Library Use in Pennsylvania*.

собранный по данным регистраций обслуживания и фокус-групп, способствовала разработке методик исследования. Затем были проведены опросы директоров/администраторов библиотек и филиалов, а также пользователей в 12 населенных пунктах (St. Augustine - St. Johns County Public Library System; Gainesville - Alachua County Library District; Panama City - Northwest Regional Library District; Clearwater - Pinellas Public Library Cooperative; Palm Springs - Palm Springs Public Library; Ft. Meyers).

Обследуемая группа – методом случайного отбора были опрошены пользователи и директора половины библиотечных систем Флориды; выборка базировалась на географических данных и сведениях о типах поселений. Пользователей попросили идентифицировать и оценить стоимость услуг библиотеки, которыми они пользуются.

Данные по воздействию на экономику и выгодам от услуг публичных библиотек во Флориде были получены из трех источников: (1) путем проведения исследования по «методу критических случаев», о котором сообщалось в исследовании *«Пользование услугами публичных библиотек в Пенсильвании»*¹³¹; (2) измерение воздействия публичной библиотеки на экономику путем анализа опубликованных в литературе источников, который был проведен для этого исследования; и (3) с помощью контент-анализа записей по учету экономического воздействия, который был проведен библиотекарями во Флориде.

Результаты

В исследовании были идентифицированы факторы, которые привели к успешному участию публичных библиотек в экономическом развитии штата, предложены рекомендации и стратегии действий, определяющие, каким образом центральная библиотека и публичные библиотеки могли бы более эффективно поддерживать экономическое развитие штата. Ключевой фактор - широкое и повсеместное понимание множества возможных и фактических ролей библиотеки. Исследователи полагают, что рост этого понимания начинается непосредственно с библиотекарей: «вначале должно существовать понимание экономического влияния библиотеки на общество самими библиотекарями, и именно оно должно быть увеличено в значительной степени для того, чтобы библиотека реализовала свой потенциал. По мере того, как исследуются ранее проигнорированные возможности и в большей степени реализуется потенциал библиотек, «будет расти понимание жизненной важной роли библиотеки в сообществе». Другой важный вывод: обсуждение этой темы специалистами публичных библиотек скорее исключение, а не правило. В исследовании также изучались методы определения рентабельности инвестиций (ROI) и вопросы проведения

¹³¹ *Public Library Use in Pennsylvania*, McClure & Bertot, 1998.

статистического исследования библиотек Флориды в будущем.

Вопросы (тематика, примеры)

Часть I.

1) Возраст.

2) Пол.

3) Самый высокий уровень образования, который Вы получили (оконченное образование).

4) Как часто Вы пользуетесь услугами этой библиотеки?

Ответ: 1 - 2 раза в неделю; 2 - 3 раза в месяц; 3 - 5 раз в шесть месяцев; один раз в год или меньше

На следующие вопросы респонденты ответили, используя шкалу ниже:

1. Нет, не согласен 2. Скорее не согласен 3. Трудно сказать: ни да, ни нет

4. Скорее согласен 5. Да, согласен.

5) Библиотеки способствуют процветанию штата и местного сообщества.

6) Библиотеки экономически выгодны для местных предприятий.

7) Библиотеки помогли мне улучшить мое финансовое благополучие.

8) Что Вы думаете о присутствии библиотеки в Вашем сообществе: улучшает ли она качество жизни и привлекает ли новый бизнес в сообщество?

Увеличивает ли она стоимость недвижимости? Привлекает ли клиентуру к местным предприятиям?

На следующие вопросы отвечали, используя следующую шкалу:

1 - Улучшает качество жизни 2 - Привлекает бизнес к общине

3 - Увеличивает стоимость недвижимости 4 - Привлекает ли клиентуру к местным предприятиям

9) Когда Вы недавно посещали библиотеку, помогла ли она Вам путем предоставления различной информации или услуг, которые были связаны с: 1 - Личными потребностями, 2 - Вашей работой, 3 – Участием в жизни общества, 4 - Местным бизнесом, 5 - Компьютерами, 6 - Образованием, 7 – Прочими потребностями.

10) Какова две самые важные экономические выгоды, которые Вы получили от этой библиотеки? (открытый вопрос).

Часть II: Вопросы об экономической выгоде. Метод условной оценки: вопросы о «готовности платить». Установление стоимости программ и услуг в долларовом эквиваленте.

Утверждения А, В и С помогают обнаружить то, как Вы реально оцениваете предлагаемые библиотекой программы и услуги. Эта информация поможет нам вычислить прибыль, которую налогоплательщики получают от инвестирования государством средств в публичные библиотеки Флориды.

В утверждении А мы предлагаем Вам оценить в долларовом эквиваленте те программы и услуги, которыми Вы пользуетесь сегодня. Они перечислены в списке видов услуг. Назначьте стоимость в долларах за каждый вид услуг, которые Вы использовали сегодня, - ту сумму, которую Вы пожелали бы заплатить в виде дополнительных налогов, если бы эта услуга в настоящее время не была доступна

в библиотеке.

В утверждении В, используя те же самые критерии для того, чтобы оценить программы и услуги библиотеки, пожалуйста, скажите о любой другой программе или виде обслуживания, которое Вы использовали сегодня, и которые не были упомянуты в перечне. Назовите сумму дополнительных налогов, которые Вы пожелали бы за них заплатить. Если Вам необходима помощь и инструкции, скажите мне, и я помогу Вам.

В утверждении С, пожалуйста, укажите то, что Вы бы сделали, чтобы получить программу или услуги, которыми Вы пользовались сегодня, в том случае, если бы не было доступа к услугам библиотеки.

Условная оценка: «готовность получить» меньшее количество услуг (вопросы для оценки)

Оценка сумма сокращения налогообложения при отказе от программ и услуг библиотеки. Утверждения А и В помогут нам определить степень важности программ и услуги публичных библиотек для пользователей вне зависимости от доходности конкретной программы или услуги для налогоплательщиков (сверьтесь с предложенным списком услуг).

В утверждении А мы хотели бы, чтобы Вы рассмотрели и отметили все программы и услуги, которыми Вы пользовались сегодня. Укажите, на какую сумму, с Вашей точки зрения, нужно было бы ежегодно сократить налоги, если бы этот вид программы или услуги не был доступен в библиотеке. При рассмотрении этих вариантов, пожалуйста, назовите разумную сумму в долларах, основанную на ценности для Вас программы или вида обслуживания.

Для утверждения В, пожалуйста, укажите дополнительные программы или услуги, которые не перечислены в списке, и которыми Вы пользовались сегодня. Укажите сумму, на которую, по Вашему мнению, нужно было бы ежегодно сократить налоги, если бы этот вид программы или услуги не был доступен в библиотеке. Если у Вас будут какие-нибудь вопросы относительно вариантов, то я буду рад ответить на них.

Часть III.

Общая ценность Библиотеки

Пожалуйста, заполните все пункты, которые Вы оцениваете, указав сумму в долларах.

А. Для следующих программ библиотеки или услуг, которыми Вы пользовались сегодня, пожалуйста, назначьте цену в долларах, - ту сумму, которую Вы пожелали бы заплатить в виде дополнительных налогов, если бы эта услуга в настоящее время не была доступна в библиотеке:

долларов ____ Помощь или информация, чтобы помочь Вам с финансовыми вопросами (т.е. экономия денег, инвестирование),

долларов ____ Содействие в поиске финансовой помощи для получения высшего образования,

долларов ____ Содействие в поиске программ для получения высшего образования,

- долларов ____ Получение юридической информации,
- долларов ____ Получение медицинской информации,
- долларов ____ Помощь в изучении новых технологий,
- долларов ____ Доступ к Интернету,
- долларов ____ Использование электронной почты
- долларов ____ Справочная информация,
- долларов ____ Видео (выдача),
- долларов ____ Газеты,
- долларов ____ Журналы,
- долларов ____ Информация для саморазвития или разработки проектов,
- долларов ____ Аудио / Музыка,
- долларов ____ Налоговая информация,
- долларов ____ Программа «Время историй» для детей,
- долларов ____ Использование научно-исследовательских материалов,
- долларов ____ Программы по обучению ремеслам,
- долларов ____ Программы для детей после школьных занятий или поиск вакансий или возможностей для бизнеса,
- долларов ____ Информация, чтобы Вы смогли повысить свою производительность на Вашей работе или в Вашем бизнесе,
- долларов ____ Обучение, чтобы Вы смогли повысить свою производительность на Вашей работе или в Вашем бизнесе,
- долларов ____ Информация по развитию бизнеса,
- долларов ____ Информация об открытии своего дела,
- долларов ____ Информация для исследования в области образования,
- долларов ____ Получение поддержки в обучении ребенка на дому,
- долларов ____ Специальные мероприятия (например, выставки, показы, лекции),
- долларов ____ Книги для юношества и взрослых,
- долларов ____ Потребительская информация для покупки (например, автомобиля).

В. Какие-нибудь дополнительные программы или услуги, которые не перечислены в списке, и которыми Вы пользовались сегодня, и сумма, которую Вы пожелали бы заплатить в виде дополнительных налогов, если бы эта услуга в настоящее время не была доступна в библиотеке?

С. Что Вы сделали бы, чтобы получить программы или услуги, которыми Вы пользовались сегодня, если бы не было доступа к услугам библиотеки?

Экономическая значимость учреждений культуры и искусства в Луисвилле (2000)¹³²

Резюме

В этом докладе показано, как система городских библиотек сравнивается с другими учреждениями культуры с точки зрения пользования ее услугами и ее эффективности. Результаты сравнения работы системы бесплатных публичных библиотек г. Луисвилла с другими организациями показали, что у нее очень высокий процент посещаемости, она имеет высокую ценность и работает эффективно. Исследование также подчеркнуло, что библиотека играет ведущую роль в удовлетворении определенных потребностей сообщества по сравнению с другими учреждениями культуры. В исследовании применен уникальный подход, дополняющий другие методы оценки. В комбинации с финансовой оценкой (которая все же необходима), этот подход смог дать яркую характеристику истинной ценности библиотеки.

Методы и анализ

В исследовании проводились опросы, интервью, был сделан финансовый анализ культурных учреждений города. Интервью проводились с руководителями учреждений искусства и культуры г. Луисвилле. Финансовые данные были собраны у тех, с кем были проведены интервью. Методология уникальна тем, что библиотеки рассматриваются наравне с другими учреждениями культуры.

Область исследования

Финансовый анализ и анализ обслуживания проводился для следующих учреждениях города:

- музеев,
- организаций исполнительских видов искусства,
- объекты культурного наследия,
- природных достопримечательностей,
- городских публичных библиотек.

Эти данные по г. Луисвиллу сравнивались с данными по 20 другим крупным городам Среднего Запада; данные по этим городам были собраны согласно сведениям, представленным в источнике «*Places Related Almanac, 2000*».

Резюме методологии

Сбор данных: Руководители из 43 главных учреждений культуры и

¹³² Economic Importance of Arts and Cultural Attractions in Louisville, 2000, by Paul A. Coomes. - URL: http://monitor.louisville.edu/arts/Arts_Report.pdf

искусства в области г. Луисвилла предоставили сведения по обслуживанию, занятости, данные бюджета. Данные по бюджетам библиотек были взяты из статистического отчета Информационной службы публичных библиотек 1999 г. Проводился анализ данных, а также сравнение различных типов учреждений в Луисвилле и среди 20 городов-побратимов на Среднем Западе.

- Обслуживание
- Доходы и расходы
- Персонал и добровольцы
- Активы
- Налоги с оборота
- Экономический рост

Ключевые результаты

- Посещение публичных библиотек составляет 45 % от всех посещений культурных учреждений города.
- По сравнению с другими организациями, у библиотек была наибольшая доля государственной поддержки относительно полученной прибыли или других видов дохода.
- Библиотеки Луисвилля получают на оплату служащих и расходы 25 % от общих средств на учреждения культуры, и в них работают 24 % от числа служащих всех учреждений культуры.
- Публичные библиотеки в Луисвилле имели самое низкое число добровольцев по сравнению с другими организациями.
- Публичные библиотеки Луисвилла имели годовые доходы приблизительно 12,5 млн долларов.
- По сравнению с другими подобными городами Среднего Запада (по численности населения), у Луисвилла было больше организаций, связанных с театром.
- Библиотечное обслуживание в Луисвилле занимало 14 место в сравнении с библиотечным обслуживанием среди 20 «городов-сестер» (городов – побратимов).

Публичные библиотеки в Пенсильвании: идентификация пользования, выгод и влияния (1998)¹³³

Резюме

¹³³ Public Library Use in Pennsylvania: Identifying Uses, Benefits, and Impacts 1998, by Charles R. McClure and John Carlo Bertot, URL: <http://www.ii.fsu.edu/~cmclure/pasectionlinks.html>

Это исследование было проведено в масштабе штата. Внимание исследователей было сфокусировано на идентификации и описании пользователей библиотек в Пенсильвании, пользовании ими ресурсами публичных библиотек и услугами, полученными в результате работы библиотек, выгоды и воздействия, а также роли публичных библиотек в поддержке экономического развития в масштабе штата и на местном уровне. Методология объединила опросы пользователей, посещения библиотек, регистрацию наиболее значимых для пользователей выгод и воздействий. В ходе исследования обнаружилось, что выгоды и воздействия включали вклад в рост производительности в общинах и в штате, а также улучшение культурной и образовательной окружающей среды. Наиболее существенно, что публичные библиотеки Пенсильвании обеспечили эти и другие выгоды, имея чрезвычайно ограниченные ресурсы.

Методы и анализ

В исследовании применялись следующие методы: анализ литературы, фокус-группы, в масштабе штата был проведен опрос пользователей публичной библиотеки, опрос директоров библиотек и директоров филиалов, учет регистраций библиотечного обслуживания и групповые интервью.

Область исследования

Штат Пенсильвания: опрос посетителей 30 библиотек, расположенных в городах, пригородах и сельской местности, представляющих разнообразные географические местоположения в штате. Для получения результатов анализировались посещения 10 библиотек штата и учет «критических случаев», имевших значение для обслуживания.

Резюме методологии

Сбор данных - (1) идентификация образования пользователя, его возраста, пола и семейного дохода; (2) использование пользователем ресурсов публичной библиотеки и услуг; (3) выгоды или воздействия от этого использования; и (4) роль публичных библиотек Пенсильвании в поддержке экономического развития местного сообщества и штата.

Качественный и количественный анализ: (1) методика контент-анализа использовалась для того, чтобы закодировать ответы по регистрации обслуживания и проанализировать их. (2) законченные опросы были проанализированы с помощью стандартных статистических программ. (3) Для того, чтобы идентифицировать воздействия и понять, как услуги библиотеки оказывают воздействие на пользователей, было проанализировано каждое посещение библиотеки.

Ключевые выводы

- Описаны пользователи библиотек Пенсильвании: их образование, возраст, пол и семейный доход.

- Определены причины пользования услугами публичной библиотеки.
- Обеспечено понимание, в чем пользование услугами публичной библиотеки было ценным или выгодным для пользователей.
- Описана роль публичных библиотек Пенсильвании в поддержке экономического развития местности и штата.
- Найдено, что библиотеки принесли многочисленные и важные выгоды, включая: рост производительности; предложение программ и услуг, иначе не доступных населению; улучшение качества жизни; помощь местным агентствам социального обеспечения, группы повышения грамотности, помощь в домашнем обучении и другие виды помощи; оказание информационных услуг по запросам пользователей.

Вопросы обзора

Анкетный опрос персонала библиотеки

- Название.
- Учреждение.
- Должность.
- Период работы в этой должности.
- Работали ли Вы на других должностях в библиотеке, кроме этой?
- Каковы две специальные программы/ресурсы по обслуживанию, предлагаемые в Вашей библиотеке, которые оказывают самое большое воздействие на Вашу область ответственности?
- Какие определенные типы воздействий/выгод эти услуги/программы оказывают на пользователей библиотеки?
- В каких областях библиотека может улучшить свои услуги/программы?
- Как библиотека могла бы обеспечить большее воздействие от своих программ/услуг?

Анкетный опрос пользователей библиотеки

- Возраст.
- Пол.
- Занятие.
- Самый высокий уровень образования.
- Число людей в Вашем домохозяйстве.
- Число посетителей библиотеки в Вашем домохозяйстве.
- Семейный доход.
- Как часто Вы пользуетесь услугами этой библиотеки (раз в

неделю - раз в год)?

- При Ваших недавних посещениях библиотеки, помогала ли Вам библиотека получить информационные услуги, которые: - повысили производительность Вашего труда на работе; - помогли Вам узнать о новых рабочих местах или других деловых возможностях; - помогли Вам получить новую работу; - поддержали Вас в открытии своего дела; - поддержали местный бизнес; - внесли вклад в Ваш финансовый успех?
- Каковы две самых важные выгоды, которые Вы получаете от библиотеки?
- Каковы самые важные выгоды, которые Вы получили от этой библиотеки? Пожалуйста, уточните.

Вопросы фокус-групп

Директора библиотеки

- Опишите пользователей вашей библиотеки и местное сообщество,
- Какое влияние, положительное или отрицательное, оказала Ваша библиотека на Ваше сообщество?
- Ваша библиотека имеет какие-нибудь стратегические партнерства с организациями сообщества, фирмами или агентствами?
- Какие специальные программы или услуги предлагает Ваша библиотека?
- Насколько хорошо Ваша библиотека рекламирует свои специальные программы и услуги?
- Какие вызовы стоят перед Вашей библиотекой с точки зрения увеличения воздействия своих программ и услуг?
- Какие у Вас есть доказательства, чтобы подтвердить успех программ и услуг библиотеки?
- Какие стратегии должны использоваться, чтобы продемонстрировать чиновникам, ответственным за финансирование, что публичные библиотеки оказывают значительный эффект на общество?

Штат библиотеки

- Опишите пользователей Вашей библиотеки.
- Какие специальные программы или услуги предлагает Ваша библиотека, и как, позитивно или нет, она повлияла на местное сообщество?

- Насколько хорошо Ваша библиотека рекламирует свои специальные программы и услуги?
- Имеет ли Ваша библиотека какие-нибудь стратегические партнерские связи с организациями сообщества, фирмами или агентствами?
- Какие специальные программы и услуги библиотека хотела бы добавить, чтобы оказать большее влияние на сообщество?
- Как Ваша библиотека воздействует на Ваше сообщество, позитивно или негативно (приведите примеры)?
- Какие доказательства доступны для того, чтобы подтвердить успех программ и услуг библиотеки?
- Что Вы можете предложить, чтобы библиотека могла оказать большее влияние на сообщество?
- С какими трудностями Вы сталкиваетесь в процессе увеличения воздействия программ и услуг библиотеки?

Библиография

Aabo, Svanhild. 2005. «The Value of Public Libraries», presented at 2005 IFLA Conference. <http://www.ifla.org/Pv7ifla71/papers/119e-Aabo.pdf>. Accessed Jan. 2007.

Americans for Libraries Council and Public Agenda. 2006. *Long Overdue: A Fresh Look at Public and Leadership Opinions of Libraries*. New York: Public Agenda. <http://www.actforlibraries.org/alcreports.php>.

Barron, D.; Williams, R.; Arns, J.; and S. Bajally. 2005. *The Economic Impact of Public Libraries on South Carolina*. <http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/exsummary.pdf>.

Benton Foundation. *Buildings, Books, and Bytes: Libraries and Communities in the Digital Age*. Prepared by the Benton Foundation. November 1996. <http://www.wkkf.org/Pubs/CCT/InfoCT/Pub3172.pdf>.

Bertot, John Carlo; McClure, Charles R.; Jaeger, Paul T.; and Ryan, J. (Sep 2006). *Public Libraries and the Internet*. Use and Management Policy Institute, Florida State University. <http://www.ii.fsu.edu/projectFiles/plinternet/2006/2006plinternet.pdf>.

Bertot, J. C.; Jaeger, P. T.; Langa, L. A.; and McClure, C. R. (2006). «Public Access Computing and Internet Access in Public Libraries: The Role of Public Libraries in E-Government and Emergency Situations». *First Monday* 11(9). http://firstmonday.org/issues/issue_11_9/bertot/index.html.

Bertot, J. C.; McClure, C. R.; and Jaeger, P. T. (2005). «Libraries Struggle to Meet Internet Demand: New Study Shows Libraries Need Support to Sustain Technology Services». *American Libraries* 36(7), pp.78—79.

Bleiweis, M. *Helping Business: The Library's Role in Community Economic Development*. New York, Neal Schumann. 1997.

Bogart, William T. and Cromwell, Brian A. «How Much is a Neighborhood School Worth?» *Journal of Urban Economics* 47(2), 2000.

Breeding, Marshall. 2006. «Reshuffling the Deck.» *Library Journal*, April 1, 2006. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6319048.html>. Accessed Jan. 2007.

British Library. *Measuring Our Value: Results of an Independent Economic Impact Study*. The British Library Press. Dec. 2003. <http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf>

Bundy, Alan. «Changing Lives, Making the Difference: The 21st Century Public Library». *Australasian Public Libraries and Information Services* 16, no. 1, March 2003, pp.38-49.

Calvert, Philip. «Valuing' public libraries». *Library Management and Information Services* (December 2002).

Campbell, Susan. «Calculating the Benefits From Public Library Services». *Australasian Public Libraries and Information Services* 12, no.3, September 1999, p. 135.

Carnegie Library of Pittsburgh. 2006. *Community Impacts and Benefits*. Prepared by the Carnegie Mellon University Center for Economic Development, April 2006. <http://www.clpgh.org/about/economicimpact/CLPCommunityImpactFinalReport.pdf>

Coomes, P.A. 2000. *Economic Importance of Arts and Cultural Attractions in Louisville*. http://monitor.louisville.edu/arts/Arts_Report.pdf.

Debono, Barbara. «Assessing the Social Impact of Public Libraries: What the Literature Is Saying». *Australasian Public Libraries and Information Services* 15, June 2002, pp. 80-96.

Deiss, Kathryn J. 1999. *Organizational Capacity White Paper*. Association of Research Libraries, April 21, 1999. <http://www.arl.org/stats/program/capacity.pdf>. Accessed Jan. 2007.

DiMattia, Susan. «Property Values Fuel Miami PL». *Library Journal* 128, no. 14, 9/1/2003, p.18.

Dixon, Pat; Pickard, Alison; and Robson, Heather. «Developing a Criteria-Based Quality Framework for Measuring Value». *Performance Measurement and Metrics* 3(1) 2002, pp. 5-9.

Dugan, Robert E. and Herson, Peter. «Outcomes Assessment: Not Synonymous with Inputs and Outputs». *The Journal of Academic Librarianship*, 28 (6) 2002, pp. 376-380.

Elliott, Donald; Holt G. et al. 2007. *Measuring Your Library's Value: How to Do a Cost-Benefit Analysis for Your Public Library*. Chicago: ALA.

Elliott, Donald. «An Economist's Perspective on the State of Library Valuation Studies» A paper presented to the ALC Economic Panel meeting. November 2005.

Fitch, Leslie and Warner, Jody. «Dividends: the Value of Public Libraries in Canada». *Australasian Public Libraries and Information Services* 12, no. 1, March 1999, pp. 4-24.

Fitz-Enz, Jac. *The ROI of Human Capital: Measuring the Economic Value of Employee Performance*. New York: American Management Association, 2000.

Garceau, O. 1949. *The Public Library in the Political Process*. New York: Columbia University Press.

Bill & Melinda Gates Foundation. *Toward Equality of Access: The Role of Public Libraries in Addressing the Digital Divide*. Review Committee of the Gates Foundation. August 2005.

<http://www.gatesfoundation.org/nr/Downloads/libraries/uslibraries/reports/TowardE-qualityofAccess.pdf>.

Griffiths, J.M. 2004a. «Parsing the Puzzle: Meta-Study of Foundation-Funded Studies of the Use of Electronic Resources. Report to the Andrew W. Mellon Foundation». A.W. Mellon Foundation, Sept. 30 2004.

Griffiths, J. M.; King, D.; Harrington, J.; Lynch, T.; and Tomer, C. 2004b. *State of Florida Taxpayer Return on Investment in Public Libraries*.

Griffiths, Jose-Marie and King, Donald W. *Special Libraries: Increasing the Information Edge*. Washington, D.C.: Special Libraries Association, 1993.

Hawkins, Margaret; Morris, Anne; and Sumsion, John. «The Economic Value of Public Libraries». *Australasian Public Libraries and Information Services* 14, September 2001, p. 90.

Hennen, Thomas J. Jr. «Do You Know the Real Value of Your Library?» *Library Journal* 126, June 15, 2001, pp. 48-54.

Heron, Peter and Dugan, Robert E. *An Action Plan for Outcomes Assessment in your Library*. Chicago: American Library Association, 2002.

Heron, Peter. «The Practice of Outcomes Assessment». *The Journal of Academic Librarianship* 28 (2002), pp. 1-2.

Holt, Glen E. «On Becoming Essential: An Agenda for Quality in Twenty-first Century Public Libraries». *Library Trends* 44 no.3, Winter 1996, p. 545-571.

Holt, Glen E. and Elliott, Donald. «Measuring Outcomes: Applying Cost-Benefit Analysis to Middle-Sized and Small Public Libraries». *Library Trends* 51, no.3, Winter 2003, pp. 424-440.

Information Use Management Policy Institute, Florida State University. 2006. *Public Libraries & the Internet*. <http://www.ii.fsu.edu/plinternet.cfm>.

Joeckel, C.B. 1935. *The Government of the American Public Library*. Chicago: University of Chicago Press.

Junius, Dennis M. and Smith, Andrew E. *Granite State Poll for New Hampshire Libraries*. Conducted by The Survey Center, University of New Hampshire. Sept. 2004.

Kamer, P. 2005. *Placing an Economic Value on the Services of Public Libraries in Suffolk County, NY*. http://www.urbanlibraries.org/files/making_cities_stronger.pdf.

Kamer, Pearl. 2006a. *Placing an Economic Value on the Services of the Middle Country Public Library in Suffolk County, NY*. <http://www.actforlibraries.org/pdf/Middle%20Country%20Economic%20impact%20study2006.pdf>.

Kamer, Pearl. 2006b. *The Economic Value of the Port Jefferson Free Library in Suffolk County, NY*. <http://www.actforlibraries.org/pdf/Port%20Jefferson%20EcoVal%202006%20study.pdf>.

Kamer, Pearl. 2006c. *Placing an Economic Value on the Services of the Mastic-Moriches-Shirley Community Library in Suffolk County, NY*.

KC Consensus. 2004. *Making Book: Gambling on the Future of Our Libraries*. <http://www.haplr-index.com/MakingBook%20KCConsensus%20Complete%20library%20report.pdf>.

Kyrillidou, Martha. «From Input and Output Measures to Quality and Outcome Measures, or, from the User in the Life of the Library to the Library in the Life of the User». *The Journal of Academic Librarianship* 28 (2002), p. 42-46.

Lankes, R. David; Gross, Melissa; and McClure, Charles R. «Cost, Statistics, Measures, and Standards for Digital Reference Services: A Preliminary View». *Library Trends* 51 no. 3, Winter 2003, pp. 401-413.

Lynch, Mary Jo. «Research Questions for the Twenty-first Century». *Library Trends* 51, no. 4, Spring 2003, pp. 499-635. Lydenberg, Steven D. *Building the Business Case for Libraries*. Remarks to ALC Economic Panel meeting. November 2005.

MacEachern, Ruth. «Measuring the Added Value of Library and Information Services: The New Zealand Approach». *IFLA Journal* 27 (2001), pp. 232-236.

Markless, Sharon and Streatfield, David. *Evaluating the Impact of Your Library* New York, Neal Schumann, 2006; London, Facet Publishing.

Matthews, Joseph R. *The Bottom Line: Determining and Communicating the Value of the Special Library*. Westport, Connecticut: Libraries Unlimited, 2002.

McCook, Kathleen de la Pena. *A Place at the Table: Participating in Community Building*. Chicago; American Library Association, 2000.

Mitchell, Robert Cameron and Carson, Richard T. *Using Surveys to Value Public Goods: The Contingent Valuation Method*. Washington, D.C.: Resources for the Future, 1989.

Morris, Anne; Hawkins, Margaret; and Sumsion, John. «Economic Value of

Public Libraries in the UK». *Libri* 52, 2002, pp. 78-87.

National Commission on Libraries and Information Science. «Panel on Measuring the Value of Library Services». *Report on the Library and Information Services Policy Forum*. May 1996. <http://www.nclis.gov/libraries/foru96-2.html>.

National Opinion Research Center. 1946. «What, Where, Why. Do People Read? Highlights of a Survey Made for the American Library Association and 17 Cooperating City Libraries». Denver: University of Denver, National Opinion Research Center.

Noonan, Douglas S. «Contingent Valuation and Cultural Resources: A Meta-Analytic Review of Literature». *Journal of Cultural Economics* 27, 2003, pp. 159-176.

OCLC Online Computer Library Center, Inc. 2003 *Environmental Scan: Pattern Recognition*. <http://www.oclc.org/reports/escan/downloads/escansummary.en.pdf>. Accessed Jan. 2007.

OCLC. 2005. *Perceptions of Libraries and Information Resources*. <http://www.oclc.org/reports/pdfs/Perceptall.pdf>. Accessed Jan. 2007.

Olson, Christine A. «What's in It for Them? Communicating the Value of Information Services». *Information Outlook*, November 2002, pp.18-23.

Pine, Joseph B. II and Gilmore, James H. *The Experience Economy: Work Is Theatre & Every Business a Stage*. Boston: Harvard Business School Press, 1999.

Potomac Inc. 2003. *Customer Survey of Maryland Residents about Libraries*. <http://www.maplaonline.org/dlds/adobe/survey03.pdf>.

Proctor, Richard; Usherwood, Bob; and Sobczyk, Gill. «What Happens When a Public Library Service Closes Down?» *Library Management* 18(1), 1997, pp. 59-64.

Richmond, Betty Jane; Moo, Laurie; and Quarter, Jack. «Social Accounting for Nonprofits: Two Models». *Nonprofit Management & Leadership* 13, no. 4, Summer 2003, pp. 308-324.

Rodger, Eleanor Jo. «Value & Vision: Public Libraries Must Create Public Value through Renewal and Reinvention (Service)». *American Libraries* 33, November 2002, pp. 50-54.

Rubin, Michael Rogers. *Information Economics and Policy in the United States*. Littleton, CO: Libraries Unlimited, Inc. 1983. Ryan, J., and McClure, C. «Public Library Valuation: One Approach». Remarks to ALC Economic Panel meeting. November 2005.

Sagawa, Shirley and Segal, Eli. *Common Interest Common Good: Creating Value through Business and Social Sector Partnerships*. Boston: Harvard Business School Press, 2000.

Shiell, Alan and Rush, Bonnie. «Can Willingness to Pay Capture the Value of

Altruism? An Exploration of Sen's Notion of Commitment». *Journal of Socio-Economics* 32, 2003, pp. 647-660.

Stanton, John. «Measuring Value for Money in Public Library Collection Development» *Australasian Public Libraries and Information Services* 14, no.2, June 2001, pp. 58-62.

Steffen, Nicolle O.; Lance, Keith C.; and Logan, Rochelle. «Time to Tell the Whole Story. Outcome-Based Evaluation and the Counting on Results Project». *Public Libraries* 41 (4) 2002, pp. 222-228.

Stoffle, Carla and Phipps, Shelly. «Meaningful Measures for Libraries». *Library Issues* 23 (4) 2003.

Strouse, Roger. «Corporate Information Centers in the Year of Accountability». *Online* 25, no.4, Jul/Aug. 2001, pp. 86-89.

Strouse, Roger. «Demonstrating Value and Return on Investment: The Ongoing Imperative». *Information Outlook* March 2003, pp. 15-19.

Suaiden, Emir Jose. «The Social Impact of Public Libraries». *Library Review* 52(8) 2003, pp. 379-387.

Sumsion, John; Hawkins, Margaret; and Morris, Anne. «The Economic Value of Book Borrowing From Public Libraries: an Optimization Model». *Journal of Documentation* 58, no.6, 2002, pp. 662-682.

Sumsion, John; Hawkins, Margaret; and Morris, Anne. «Estimating the Economic Value of Library Benefits». *Performance Measurement and Metrics* 4(1) 2003, pp. 13-27.

Throsby, David. «Determining the Value of Cultural Goods: How Much (or How Little) Does Contingent Valuation Tell Us?» *Journal of Cultural Economics* 27, 2003, pp. 275-285.

Urban Libraries Council (2007). *Making Cities Stronger: Public Library Contributions to Local Economic Development*. Chicago: ULC.
http://www.urbanlibraries.org/files/making_cities_stronger.pdf.

Usherwood, Bob. «Accounting for Outcomes: Demonstrating the Impact of Public Libraries». *Australasian Public Libraries and Information Services* 15, no.1, March 2002, pp. 5-13.

Usherwood, Bob and Linley, Rebecca. «Evaluating Equity in Public Library Services». *Journal of Librarianship and Information Science* 32(2), June 2000, pp.72-81.

Van House, Nancy A., et al. *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*. 2nd ed. Prepared for the Public Library Development Project. Chicago: American Library Association, 1987.

Vavrek, Bernard. «Is the American Public Library Part of Everyone's Life?» *American Libraries* 31, no.1, January 2000, pp. 60-64.

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) 1998.

«Stakeholder Dialogue on CSR, The Netherlands, Sept. 6-8, 1998».

<http://www.wbcsd.org/DocRoot/RGk80O49q8ErwmWXlwtF/CSRmeeting.pdf>.

Accessed in Jan. 2007.

Выводы

Изучение зарубежного опыта свидетельствует о том, что сегодня в сфере развития оценки ценности и эффективности работы библиотек происходят значительные перемены. За рубежом государственные структуры управления сферой культуры, и, в том числе, библиотечным делом, уделяют области оценки библиотек большое внимание. Именно об этом свидетельствует опыт Великобритании, США и других стран.

Для развития измерения оценки, стоимости и эффективности работы библиотек работают различные структуры: специальные агентства, библиотечные ассоциации, школы библиотечных и информационных наук в университетах, организации повышения квалификации специалистов. Так, например, в Великобритании эта работа ведется рядом организаций на постоянной основе. В США в этой области работают государственные и некоммерческие организации. Большая роль в развитии этой междисциплинарной области знаний принадлежит такой мощной и влиятельной организации как Американская библиотечная ассоциация.

На основе изучения представленного в книге опыта разных стран можно сделать выводы о развитии следующих процессов и тенденций.

Происходит:

- изменение ракурса оценки общественного вклада библиотеки;
- переход от количественных исследований и методов оценки к качественным;
- расширение использования подходов и методов социальных наук;
- комплексность и усложнение подходов, объединение социальных и экономических методов;
- применение, адаптация подходов из ряда смежных областей знания (прежде всего, из области экологии);
- усложнение математических методов обработки результатов исследований, развитие сложных математических моделей;
- активизация комплексного сбора информации, ее объединения, использования массивов данных для их вторичного анализа;
- разработка различных автоматизированных программ для сопоставления массивов информации из разных источников.

В целом область оценки роли, ценности и деятельности библиотеки усложняется, расширяется, становится междисциплинарной.

Выводы, сделанные в американском аналитическом обзоре развития области «На вес золота» в полной мере можно отнести и к нашей стране. В них говорится о том, что необходимо усилить развитие данной области, вести обмен информацией, создать постоянно действующую «виртуальную»

коллективную лабораторию по сбору и анализу результатов исследований, что позволит выработать общие подходы и продвигаться вперед. К аналогичным выводам пришли также исследователи в Великобритании.

В связи с тем, что область измерения деятельности и оценки библиотек сейчас особенно интенсивно развивается за рубежом, отечественным специалистам необходимо изучать и осваивать эти новые подходы. Целесообразно создать новые и укрепить уже существующие государственные структуры, способные проводить исследования, собирать и анализировать опыт в этой области. Необходимо также использовать подходы и методы, уже созданные за рубежом (в том числе - создать аналогичные методики расчета, приобрести или разработать соответствующие компьютерные программы) и многое другое. Задачи, которые требуют неотложного решения, это - увеличение финансирования на проведение исследований (например, создание системы специальных грантов для этих целей) и обучение специалистов.

Исследования оценки ценности и эффективности библиотек должны быть частью «библиотечной повестки дня» - стратегии и программы развития библиотек. Тогда они станут тем инструментом, который позволит показать большую значимость библиотек для общества в целом, предоставить весомые аргументы власти, населению, защитникам библиотек и их читателям.

**Российская библиотечная ассоциация
Секция публичных библиотек**

**Оценка эффективности и качества работы
публичной библиотеки**

Пакет методических материалов в помощь внедрению
«Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки»
(2008)¹³⁴.

**Методические рекомендации по оценке эффективности и качества
работы**

общедоступной библиотеки муниципального образования
(приложение к документу: «Модельный стандарт деятельности
общедоступной библиотеки муниципального образования Архангельской
области»).

Разработка показателей эффективности деятельности библиотеки обусловлена потребностями реальной практики управления, необходимостью оценки целесообразности расходования бюджетных средств.

Особую актуальность эта задача приобретает в связи с проводимой реформой бюджетного сектора. Концепцией реформирования бюджетного процесса предусмотрено «формирование и включение в бюджетный процесс процедуры оценки бюджетных расходов, поэтапный переход от сметного планирования и финансирования расходов к бюджетному планированию, ориентированному на достижение конечных общественно значимых и измеримых результатов. При этом система оценок этих результатов должна включать «как непосредственные результаты (предоставление услуг определенного качества и объема), так и конечные результаты (эффект от предоставленных услуг для их получателей)».

При выборе критериев, отражающих социально-значимые результаты деятельности библиотеки, следует использовать показатели, характеризующие активность работы библиотеки с населением. При этом

¹³⁴ Приводятся в небольшом сокращении. Полностью см.: <http://www.rba.ru/conference/vologda/ocenka.doc>.

показатели должны быть достаточно информативны, а их число не должно быть большим.

Оценка уровня эффективности предполагает выбор базы сравнения. В условиях, когда социальные стандарты по сфере культуры еще не разработаны, в качестве такой базы могут выступать: а) лучшие или средние значения показателей для учреждений соответствующего типа; б) значения показателей деятельности этого же учреждения в предыдущий период.

С учетом перечня отчетных показателей библиотек и Общероссийского классификатора услуг населению ¹³⁵, в качестве измеряемых **показателей социальной эффективности деятельности библиотек** предлагается использовать:

1. количество пользователей библиотек (чел.) и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%);
2. количество книговыдач (экз.) и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%);
3. количество посещений (чел.) и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%);
4. охват населения услугами библиотек (% посетителей библиотек от общей численности жителей обслуживаемой территории);
5. число мероприятий, проведенных библиотекой за год (ед.) и их средняя посещаемость;
6. 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);
7. доля новых форм библиотечно-информационного обслуживания пользователей в общем количестве предоставляемых библиотекой профильных услуг.

В качестве основных **показателей экономической эффективности деятельности библиотек** предлагается использовать следующие:

1. доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на одного библиотечного специалиста (тыс. руб.);
2. доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на кв.м площади (тыс. руб.);
3. себестоимость одного посещения библиотеки (в руб.) и его изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом (%);

¹³⁵ Общероссийский классификатор услуг населению. Утвержден постановлением Госстандарта РФ № 163 от 28.06.1993 г.

4. себестоимость одной книговыдачи библиотеки (в руб.) и ее изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом (%);
5. удельный вес расходов на комплектование библиотечных фондов от общих расходов (%);
6. удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости посещений библиотеки за год (%);
7. удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости книговыдачи библиотеки за год (%);
8. средняя зарплата работника библиотеки (руб./мес.) и ее уровень по сравнению со среднемесячной заработной платой в регионе (%).

В качестве основных **показателей производственной эффективности деятельности** библиотек предлагается использовать следующие:

1. количество посещений из расчета на кв. м площади;
2. количество книговыдач из расчета на одного библиотечного специалиста (экз.);
3. количество читателей из расчета на одного библиотечного специалиста (чел.).

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.

Измерение эффективности и качества работы библиотеки ¹³⁶

Библиотека и информационный центр рассматриваются как сервисные организации, задачей которых является предоставление качественных услуг пользователям.

¹³⁶ Для описания данной ситуации использованы фрагменты Международного руководства по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек «Измерение качества работы» (авторы: Розвита Полл, Петер те Бокхорст и др.). 1998. Текст руководства адаптирован для применения в общедоступных библиотеках.

Понятие качества постепенно развивалось - от контроля и экспертизы продукции до более широкого взгляда, ориентированного на анализ предоставляемых сервисов и всю организационную структуру. Качество в этом смысле означает соответствие поставленной цели, назначению услуги или продукции, которое определяется потребителями в каждой конкретной организации.

Качество определяется как «полный набор свойств и характеристик продукта или услуги, которые имеют отношение к способности удовлетворять зафиксированные или подразумеваемые потребности».

Сравнение результатов оценки эффективности работы с целями и задачами дает не только возможность оценить организационную структуру библиотеки с точки зрения повышения эффективности, но может привести к переопределению целей и задач. Результаты исследования эффективности работы покажут, не были ли цели завышены (недостижимы) или занижены (легко преодолимы).

Планирование качества должно сопровождаться его контролем. Инструмент измерения требуется для того, чтобы определить, как библиотека движется к поставленной при планировании цели. Этому и способствует измерение эффективности работы.

Измерение эффективности работы означает сбор статистических и других данных, описывающих работу библиотеки, и анализ этих данных с целью оценки ее эффективности. Другими словами, сопоставление того, что библиотека делает (эффективность работы), с тем, что она должна делать (миссия) и чего хочет достичь (цели).

Эффективность работы – это уровень достижения библиотекой поставленных целей с учетом потребностей пользователей.

Индикатор эффективности работы – количественный показатель, используемый для оценки и сравнения эффективности библиотеки в выполнении ею поставленных задач.

Примерный список индикаторов эффективности работы библиотеки¹³⁷

Общее использование библиотеки и ее средств

1. Охват пользователей
2. Соответствие расписания работы библиотеки потребностям пользователей

Качество коллекции (фонда)

¹³⁷ Список индикаторов конкретной библиотеки может быть дополнен или сокращен за счет показателей, наиболее характеризующих специфику ее деятельности: показатели могут и должны интерпретироваться в контексте функций и целей конкретной библиотеки и корректироваться в процессе изменений, влияющих на ее развитие.

3. Использование коллекции
4. Использование коллекций по предметным областям
5. Неиспользуемые документы

Качество каталога

6. Поиск по названию
7. Поиск по предметной рубрике

Доступность документов в коллекции (фонде)

8. Оперативность комплектования
9. Оперативность обработки книг
10. Доступность
11. Время доставки документа
12. Оперативность МБА

Справочная служба

13. Показатель получения корректного ответа

Удаленное использование

14. Обслуживание удаленных пользователей

Удовлетворенность пользователя

15. Удовлетворенность пользователя
16. Удовлетворенность пользователя сервисами, предоставляемыми удаленно

Индикатор «Охват пользователей» определяет, насколько библиотечные сервисы востребованы теми, кто относится в основной группе пользователей. Это особенно важно в тех ситуациях, когда имеется более одной библиотеки, как, например, в двухуровневых библиотечных системах, предоставляющих возможность пользоваться услугами и центральной библиотеки и ее филиалов.

Уровень охвата пользователей по категориям (группам), а также дифференциация по типам предоставляемых сервисов предоставляет ценную информацию для управления библиотекой и может оказать помощь при усовершенствовании конкретных сервисов.

При сравнении библиотек должны учитываться их структурные различия

Индикатор «Соответствие расписания работы библиотеки потребностям читателей» полезен для всех типов библиотек. В реальных условиях всегда существует разрыв между часами работы, удобными для читателей, и возможностями библиотеки по реализации этих пожеланий, ограниченными финансовыми возможностями и имеющимся персоналом. И несмотря на то, что сетевые технологии позволяют библиотекам предоставлять некоторые сервисы 24 часа в сутки, существует

настоятельная необходимость организации книговыдачи на дом и в читальный зал в любое время в течение всей недели.

Измерение этой потребности может помочь в принятии решения о том, должна ли библиотека увеличивать часы работы и когда именно это следует делать.

Индикатор «Использование коллекции (фонда)» предназначен для оценки всех способов использования библиотечного фонда: книговыдачи через абонемент, в читальном зале и других пунктах обслуживания.

В библиотеках с открытым доступом к фонду использование документов в читальном зале может сравняться с уровнем книговыдачи на абонементе, а для коллекций с преобладанием журналов, просмотр, чтение и копирование документов в библиотеке становится наиболее важной формой использования.

Индикатор «Использование коллекций (фонда) по предметным областям» определяет, насколько распределение ресурсов библиотеки и политика комплектования соответствуют потребностям пользователей. Библиотека получает сведения о том, правильно ли она расходует средства на приобретение изданий по определенным предметным областям.

Индикатор «Неиспользуемые документы» определяет, какая часть коллекции (фонда) не была востребована. Показатель ограничивается только коллекцией для книговыдачи на абонементе, поскольку не представляется возможным учитывать использование документа внутри библиотеки в течение продолжительного периода времени

Индикатор «Поиск по названию» определяет успех библиотеки в создании каталога как инструмента эффективного поиска читателем документа по его названию.

Анализ навыков читателя в пользовании каталогом дает информацию о корректности элементов библиографического описания, по которым ведется поиск, о знакомстве с различными видами каталогов, о знании правил каталогизации. Соответственно, этот показатель является основанием для принятия решения о совершенствовании обучения пользователей.

Индикатор помогает также выявить следующие факты:

- каталог является полным,
- каталог имеет недостатки (например, отсутствующие перекрестные ссылки не дают читателю возможность легко найти интересующий его документ),
- интерфейс электронного каталога (команды, справочная информация, пр.) является дружелюбным по отношению к пользователю.

Библиотека с закрытым доступом к фонду в большей степени заинтересована в изучении данного индикатора, поскольку каталог является промежуточным звеном между пользователем и интересующими его документами. Сравнение между библиотеками требует тщательного учета различий в правилах каталогизации и типах каталогов.

Индикатор «Поиск по предметной рубрике» предназначен для оценки качества каталога и его соответствия пожеланиям пользователя, оценка вычисляется через определение пропорции успешных поисков документа. Поиск в предметном каталоге считается успешным, если выполнены два следующих критерия:

- высокий уровень соответствия, т.е. все возможное множество названий в каталоге, относящиеся к данной предметной области, должно быть найдено,
- высокая точность, т.е. все множество найденных в каталоге документов должно четко соответствовать искомой предметной области.

Индикатор может применяться всеми библиотеками, ведущими предметный или систематический каталог, в первую очередь, он полезен для библиотек с закрытым доступом к фонду, где пользователи не могут самостоятельно поискать интересующий их документ на книжной полке, а вынуждены пользоваться каталогом.

Индикатор может использоваться вне зависимости от типа каталога (карточный, микрофишный, электронный).

Индикатор «Оперативность комплектования» определяет расторопность библиотеки в реагировании на публикацию документа, как и оперативность доставки заказанного документа поставщиком. Анализ оперативности комплектования помогает определить причину задержки в поступлении документов и найти пути усовершенствования этого процесса.

Учитывается не только эффективность книготорговой организации, но и эффективность библиотеки. Если библиотека слишком долго оформляет заказ, оперативность комплектования должна быть повышена. Служба комплектования может считаться удовлетворительной только в том случае, если документ заказывается настолько заблаговременно, что должен быть доставлен книготоргующей организацией сразу после его публикации.

Оперативность заказа является частью скорости комплектования, на которую библиотека может эффективно влиять собственными силами.

При определении **индикатора «Оперативность обработки книг»** анализ скорости обработки книг позволяет установить, существуют ли задержки в процессе предоставления пользователю доступа к новым книгам и где именно они происходят. Возможность сравнения различных

библиотек зависит от степени сходства процессов обработки документов, как, например, уровня автоматизации и использования корпоративной каталогизации.

Индикатор «Доступность» связан с балансом запросов на информацию и предоставлением материалов библиотекой. Она определяется как пропорция материалов, которыми пользователь может воспользоваться внутри библиотеки (включая копирование) или которые может получить на дом сразу же, по отношению ко всем требующимся ему информационным ресурсам.

Документы, предоставляемые из закрытых фондов, также рассматриваются как доступные немедленно, даже если процедура книговыдачи занимает некоторое время.

Анализ доступности предназначен для определения, в какой степени библиотеки обеспечивают пользователей требующимися ему документами.

Индикатор помогает проанализировать, действительно ли:

- названия в фонде соответствуют потребностям пользователей,
- имеется достаточное количество экземпляров наиболее спрашиваемых названий,
- используется точная и правильная расстановка,
- все поступившие документы описаны в каталоге,
- каталоги просты для использования.

Доступность является очень важным показателем эффективности работы любой библиотеки, поскольку мнение пользователя о библиотеке во многом зависит именно от доступности требуемых ему документов.

Индикатор может быть применен отдельно для различных частей коллекции, например, по предметным областям.

Индикатор «Время доставки документа» дает ценную информацию для всех типов библиотек, вне зависимости от того, имеет ли библиотека фонд на открытом доступе, или же большая его часть - в закрытом книгохранилище. Сравнение возможно между библиотеками с одинаковой структурой, однако, следует принимать во внимание такие особенности, как средства транспортировки, дизайн и планировка библиотечных помещений, др.

Индикатор «Оперативность МБА» представляет интерес для всех библиотек, выполняющих сервис МБА.

Цель МБА, как части библиотечного обслуживания, получить документ, которым не располагает библиотека, из других организаций. Следовательно, желательно разработать процедуры мониторинга эффективности получения материалов из других источников. Для того, чтобы библиотеки могли

сравнивать качество работы по МБА, эту процедуру следует стандартизовать: определить коэффициент успешного выполнения заказа в качестве основного критерия.

Индикатор «Показатель получения корректного ответа» включает оценку справочной службы на основе использования количественных и качественных методов.

Библиотеки и информационные центры рассматриваются как организации, основной задачей которых является предоставление качественных сервисов клиентам.

Пока справочная служба является ключевым сервисом в большинстве библиотек и крайне дорогостоящей услугой, требующей высококвалифицированного персонала и доступа к обширному массиву дорогостоящих библиографических ресурсов (печатных/непечатных, локальных/распределенных).

Качество библиотечной справочной службы проще оценить на основе фактографических запросов. Но если пользователя перенаправили к источникам, в которых он найдет ответ на интересующий его вопрос, то такой ответ также следует считать корректным.

Хотя полнота и точность являются основными критериями для оценивания, время, затраченное библиотекарем на поиск ответа, также помогает оценить качество работы справочной службы. Должно приниматься во внимание, что предоставление пользователю полного ответа, как правило, требует больше времени, чем перенаправление его к справочным материалам.

Оценивание времени ответа при опросе по телефону или почте имеет много неточностей. Если библиотекарь должен перезвонить пользователю для сообщения ответа, существует много причин для возникновения задержек. То же происходит и при посылке ответа по почте.

Индикатор «Обслуживание удаленных пользователей» рассматривается в отношении пользователей, обращающихся к сервисам библиотеки, предоставляемым по электронной сети (например, OPAC, база данных CD-ROM, электронные публикации, справочная информация, др.), из точек доступа, расположенных вне библиотеки и ее филиалов. Здесь не учитываются телефонные звонки и запросы по факсу.

Индикатор определяет долю библиотечных сервисов, удаленно доступных для пользователей. Сравнению подлежат только хорошо автоматизированные библиотеки с развитыми сетевыми системами, которые обеспечивают получение адекватной статистической информации.

Низкие показатели могут свидетельствовать о следующем:

- слабый маркетинг библиотечных сервисов,

- низкое качество справочной информации на экранах,
- проблемы при доступе к системе,
- непривлекательный набор предлагаемых сервисов (например, только CD-ROM).

Относительно **индикатора «Удовлетворенность пользователя»** рассмотрены два уровня пользовательской удовлетворенности:

- общая пользовательская удовлетворенность, которая оценивает обслуживание библиотеки в целом;
- пользовательская удовлетворенность отдельными сервисами или их компонентами, например, расписание работы библиотеки или объяснениями библиотекарей.

Поскольку определение и метод расчета уровня пользовательской удовлетворенности одинаковы, оба уровня могут рассматриваться одновременно.

Пользовательская удовлетворенность является субъективным показателем, который измеряет качество библиотечных сервисов в целом или по отдельности. Пользовательская удовлетворенность определяется как средний рейтинг, данный пользователями по пяти-бальной шкале, охватывающий уровни от полной неудовлетворенности до полной удовлетворенности. Оценка выражает восприятие пользователем библиотечных сервисов как в целом, так по отдельным направлениям.

Библиотекари выиграют при контроле уровня пользовательской удовлетворенности, поскольку он является основным показателем эффективности труда, ориентированного на обслуживание пользователей.

Индикатор «Пользовательская удовлетворенность сервисами, предоставляемыми удаленно» рассматривается отдельно от пользовательской удовлетворенности отдельными сервисами вследствие своей все более возрастающей важности.

Все библиотеки, предоставляющие удаленный доступ, могут использовать этот индикатор, поскольку он отчетливо показывает, насколько эффективно были сделаны вложения в развитие того или иного сервиса. Возможность сравнения библиотек зависит от схожести сетевой системы библиотеки и набора предлагаемых сервисов.

Систематизация и анализ показателей, применяемых для оценки деятельности и условий развития библиотеки

Корректировка привычных функций библиотеки, в том числе на основе инновационных технологий, появление новых видов работ и услуг, вовлечение в их производство дополнительных ресурсов: современного

оборудования, телекоммуникационных и электронных средств, квалифицированного персонала и т.д., вызывает необходимость более адекватно оценивать качество и эффективность деятельности библиотеки, используя для этих целей современные механизмы управления.

Одним из таких механизмов является маркетинговый аудит (внешний и внутриорганизационный). Внутренний аудит проводится с целью выявления возможностей и оценки ресурсной обеспеченности библиотеки, существующих внутри библиотеки ограничений и препятствий, потенциальных угроз для развития, а также с целью последующих мероприятий по совершенствованию деятельности, включая корректировку процедур: нормативов (стандартов), документации, программ обучения и др.

В процессе аудита собирается и структурируется доступная информация о ситуациях внутри библиотеки из таких доступных источников, как статистический учет, опросы, анкетирование и др. Аудит, как правило, затрагивает комплекс взаимосвязанных направлений и групп факторов (технологических, экономических управленческих и др.). В качестве инструментария используется система показателей, которые в совокупности обеспечивают более полное представление о месте и роли библиотеки, соответствии ее деятельности общественным потребностям, социокультурной эффективности.

Результаты оценки деятельности и развития зависят от выбора показателей, т.е. от принятых библиотекой приоритетов.

Приведенный ниже примерный перечень показателей/индикаторов может быть использован в процессе комплексного анализа возможностей библиотеки и оценки уровня ее готовности удовлетворять потребности пользователей и предоставлять им качественные услуги.

Примерный перечень показателей/индикаторов для анализа и оценки работы библиотеки ¹³⁸

¹³⁸ В данном примерном перечне показателей/индикаторов использованы показатели из международного стандарта ISO 11620 «Показатели эффективности библиотек», а также показатели, включенные в «Систему критериев оценки эффективности деятельности бюджетных учреждений», рекомендованные Управлением экономики и финансов Минкультуры РФ в соответствии с Концепцией реформирования бюджетного процесса и Концепцией административной реформы.

1. Ресурсы, доступ, инфраструктура

Этой группой показателей/индикаторов измеряется состояние, достаточность доступность ресурсов библиотеки (фонды, персонал, оснащенность).

Показатель/индикатор	Постановка вопроса и анализ ситуации
1.1 Фонды	
Наличие и доступность изданий, на которые поступают запросы	Имеются ли фактически в собственности библиотеки (или приобретаемые по лицензии) издания, которые запрашивают читатели. Доступны ли эти издания в библиотеке (или находятся на руках, неверно размещены в фонде)
Доля в общем фонде библиотеки изданий, пользующихся повышенным спросом	Достаточное количество изданий в библиотеке, на которые наиболее часто поступают запросы читателей
Результативность поиска в справочно-библиографическом аппарате	Опрос читателей: находят ли читатели в каталоге нужное издание или материал по определенной теме
Доля не удовлетворенных запросов	Анализ соответствия приобретаемых изданий профилю комплектования библиотеки и потребностям пользователей. Возможности библиотеки по приобретению лицензий для одновременного пользования базами данных с целью полного удовлетворения запросов
1.2. Доступ	
Доля изданий, числящихся в каталоге, но не найденных в фонде	Правильность размещения изданий в фонде библиотеки: находятся ли издания на своем месте на полке
Оперативность предоставления издания: время (мин., часы), требуется для предоставления читателю заказанного им издания из закрытых хранилищ.	Состояние помещений закрытых хранилищ, принцип расстановки фонда. Организация открытого доступа к фонду библиотеки (какая литература представлена в открытом доступе, ориентировочная информация в фонде)
Доля каталогов библиотеки, переведенных в цифровой	

формат и доступных через веб-сайт библиотеки

Оперативность межбиблиотечного обмена (или внутрисистемного обмена): время результативного исполнения запроса

Доля успешно выполненных заказов по межбиблиотечному обмену (или внутрисистемному обмену)

Анализ компьютерной базы библиотеки, оснащенности рабочих мест сотрудников, обеспеченность процесса персоналом
Анализ организации работы от момента отправки заказа до получения изданий по межбиблиотечному обмену (внутрисистемному обмену)

Возможности библиотеки, предоставляющей услугу по межбиблиотечному обмену (внутрисистемному обмену): наличие изданий и условий выполнения заказов

1.3. Оснащение

Соотношение количества автоматизированных пользовательских мест и количества читателей библиотеки

Соотношение компьютеро/часов и количества читателей

Площадь библиотеки в расчете на одного читателя

Соотношение числа мест (в читальном зале) и числа читателей

Время работы библиотеки в сравнении с потребностью читателей

Соответствует ли число автоматизированных пользовательских мест целевой группе (целевым группам) читателей

Время (в час.) в среднем за год доступности автоматизированного места для каждого пользователя (в том числе из целевой группы)

Соответствие нормативам площадей (кв.м) помещений, предназначенных для читателей, в том числе в открытых хранилищах
Соответствие нормативам по организации мест в читальном зале (в том числе, для целевой группы - целевых групп читателей)

Соответствие времени доступности библиотеки пожеланиям пользователей, в том числе потенциальным (опрос)

1.4. Персонал

Соотношение числа сотрудников и количества пользователей библиотеки

Достаточно ли сотрудников для работы с читателями (в том числе с целевой группой – целевыми группами).
Правильность кадровой расстановки

2. Использование

Этой группой показателей/индикаторов измеряется эффективность использования ресурсов и услуг

2.1. Фонды

Обращаемость фондов	Соотношение общего объема фонда и числа выдач в год (можно добавить анализ по отдельным тематическим направлениям, а также по новым поступлениям: за год, за последние 3 года, 5 лет)
Соотношение объема выдачи и количества читателей (читаемость)	Количество изданий, выдаваемых за год в расчете на одного читателя (в том числе из целевой группы – целевых групп)
Доля неиспользуемой части фондов	Доля фондов, не используемых в течение года (3-5 лет): не отвечает потребностям читателей; не раскрывается соответствующим образом; находится в неудовлетворительном состоянии;
Число скаченной информации (в том числе файлов) в расчете на одного читателя	Значение и интерес для читателей электронных ресурсов библиотеки (БД, Э-журналы и отдельные документы в цифровом формате)
Доля изданий от общего объема фондами, используемых непосредственно в самой библиотеке в расчете на одного читателя	Какова эффективность работы читального зала; открытого доступа к фондам. Благоприятствуют ли условия библиотеки для работы в ней читателей

2.2. Доступ

Количество посещений в расчете на одного читателя (посещаемость)	Интенсивность посещений библиотеки отдельными категориями читателей (в том числе, из целевой группы - целевых групп). Учитываются «физические» и «виртуальные» посещения (веб-сайта библиотеки, отдельных страниц веб-сайта)
Количество справочных запросов в расчете на одного читателя	Учет и анализ запросов справочного характера (в том числе запросов читателей из целевой группы - целевых групп) внутри библиотеки и извне в течение года
Доля справочных запросов,	Возможности библиотеки по

направленных по электронным средствам связи	удовлетворению запросов справочного характера по электронным каналам (электронная почта, справочная служба он-лайн и т.п.)
Доля внешних читателей	Анализ и оценка роли библиотеки в образовании, культуре, в социальной жизни и развитии территории. Число активных читателей, которые не принадлежат к целевой группе (целевым группам)
Доля от общей книговыдачи читателям, не принадлежащим к целевой группе (целевым группам)	Какая часть выдач приходится на читателей, не принадлежащих к целевой группе (целевым группам)
Статистика участия в культурно-досуговых мероприятиях библиотеки в расчете на одного читателя	Интенсивность посещений читателей из целевой группы (целевых групп) мероприятий библиотеки. Соответствие мероприятий потребностям пользователей
Статистика участия в учебных мероприятиях библиотеки в расчете на одного читателя	Потребность читателей в учебных мероприятиях библиотеки. Соответствие количества учебных мероприятий потребностям пользователей

2.3. Оснащение

Среднее количество посещений в расчете на одно место читального зала. Количество постоянно пустующих мест	Анализ соответствия количества читательских мест потребностям читателей и уровня использования читательских мест.
Уровень использования автоматизированных пользовательских мест	Интенсивность использования мест за компьютерами. Соответствие количества компьютеров потребностям читателей

2.4. Общие вопросы

Доля привлеченных пользователей, в том числе из целевой группы (целевых групп)	Анализ системы информационного обеспечения возможностей библиотеки для удовлетворения потребностей
Удовлетворенность читателей уровнем обслуживания,	Учет посещений библиотеки, предоставленных и востребованных

перечнем и качеством услуг

услуг.
Оценка библиотеки и отдельных ее услуг читателями (может быть по бальной шкале)

3. Эффективность

Эта группа показателей/индикаторов определяет эффективность расходов библиотеки и качество производственных процессов

3.1. Фонды

Расходы в расчете на единицу выдачи

Среднестатистическая сумма расходов на единицу выдачи в сопоставлении с общей суммой текущих расходов библиотеки в течение года

Расходы в расчете на один сеанс пользования БД

Стоимость сеанса пользования одним определенным БД в сопоставлении со стоимостью годовой лицензии на этот БД

Расходы на выдачу одного полного библиографического описания (или единицы информации)

Стоимость одного библиографического описания в сопоставлении со стоимостью лицензии соответствующего электронного ресурса (БД, Э-журнал, Э-книга)

3.2. Доступ

Скорость доставки изданий в библиотеку (в процессе комплектования)

Время доставки изданий от момента заказа до их поступления в библиотеку

Скорость обработки единицы фонда

Время обработки вновь полученных экземпляров их доставки в библиотеку до размещения на полке / на сервере

3.3. Персонал

Доля персонала, занятого в обслуживании, от общего числа сотрудников библиотеки

Соответствие количества сотрудников, занятых обслуживанием читателей, принятым нормативам. Обеспеченность персоналом специализированных участков обслуживания (ЦПИ, дети и юношество, лица с ограниченными возможностями, этнические группы и т.д.)

Правильность ответов проверяется

Доля правильных (корректных) ответов на вопросы справочного характера от общего числа вопросов	экспертами, а также в процессе опроса читателей
Продуктивность труда по обработке единицы фонда	Количество полученных библиотекой экземпляров (печатных и электронных), обрабатываемых каждым сотрудником в течение года (в среднем)

3.4. Общие вопросы

Затраты на одного читателя	Стоимость обслуживания одного читателя в год в сопоставлении с общей суммой текущих годовых затрат библиотеки
Затраты на одно посещение (физического и виртуального) Библиотеки	Стоимость одного посещения (в том числе целевой группой-целевыми группами) библиотеки в сравнении с общей суммой текущих годовых затрат библиотеки.
Затраты на единицу пользования библиотекой	Стоимость единицы пользования библиотекой (получение литературы на дом, использование в читальном зале, получение материалов и информации в электронном формате) в сопоставлении с общей суммой текущих годовых затрат библиотеки
Затраты на хранение одного экземпляра библиотечного фонда	

4. Потенциал развития

Эта группа показателей/индикаторов выявляет, обладает ли библиотека достаточными предпосылками для развития

4.1. Фонды

Коэффициент обновления фонда библиотеки	Количество поступивших экземпляров и количество выбывших экземпляров в течение года. Анализ соотношения этих процессов
Доля расходов на электронные ресурсы от общих затрат на пополнение фондов	Анализ достаточности средств на приобретение электронных ресурсов в зависимости от потребностей пользователей

4.2. Персонал

Доля персонала, занятого в разработке и предоставлении услуг, на основе использования электронных ресурсов

Доля сотрудников, прошедших повышение квалификации в течение года (3 лет)

Соответствие сотрудников, выделяемых для работы с электронными ресурсами, существующим потребностям

Достаточно ли внимания библиотека уделяет повышению квалификации своих сотрудников.
Средние расходы на повышение квалификации сотрудников (в расчете на 1 сотрудника)

4.3. Общие вопросы

Доля средств, получаемых библиотекой из внешних источников (в том числе целевые средства, средства спонсоров и др.) от общей суммы средств (бюджета) библиотеки

Доля средств, получаемых библиотекой за предоставление услуг от общей суммы средств (бюджета) библиотеки

Доля средств, выделяемых библиотеке из местного бюджета

Анализ маркетинговой деятельности библиотеки.

Примерный перечень библиотечных услуг

I. Услуги пользователям библиотеки

Наименование услуги	Единица учета/измерения	Основные (и дополнительные) статистические показатели
1	2	3
Выдача документов или их копий во временное пользование: на абонементе, в читальном зале (других службах внутри библиотеки: ЦПИ, служба копирования документов и др.); во внестационарной форме (пункт выдачи, стоянка библиобуса); по каналам связи (МБА, ВСО, ЭДД).	экземпляр	Количество книговыдач (Количество пользователей, посещений, структурных подразделений, библиотечных пунктов – для расчета относительных показателей)
Сервисное обслуживание (на дому, на предприятии, по	форма обслуживания (библиотечный пункт,	Количество форм обслуживания/количес

месту отдыха, по месту лечения, др.)	стоянка библиобуса, др.)	тво пользователей/ количество книговыдач
Предварительный заказ на литературу по заявкам, по телефону, по электронной почте, через Интернет	заказ/документ	Количество заказов/количество книговыдач
Информирование пользователей о возможностях удовлетворения запросов с помощью других библиотек (ВСО, МБА, ЭДД)	справка /абонент (МБА, ВСО, ЭДД)	Количество справок/количество абонентов/количество книговыдач
Продление срока пользования документами	экземпляр	Количество книговыдач
Запись в библиотеку. Выдача читательского билета (единого читательского билета)	пользователь/билет	Число пользователей, в том числе по единой регистрации
Организация фондов: распределение по подразделениям (абонемент, читальный зал, др.); обеспечение доступности (открытый, закрытый фонды); наличие собственного электронного ресурса (ЭБ); наличие сетевого доступа	экземпляр	Количество экземпляров в фонде/количество в открытом доступе Количество электронных документов (объем ЭБ) Количество краеведческих (местных) документов
Пополнение фондов литературой по актуальным проблемам в соответствии с потребностями пользователей	экземпляр	Количество поступлений/количество актуальных документов
Выполнение запросов на документы или темы	запрос / документ	Количество запросов/книговыдач (возможно дать оценку соответствия фондов библиотеки потребностям пользователей)
Заказ документов из других библиотек	заказ / документ	Количество заказов/книговыдач
Информирование пользователей-абонентов о новых поступлениях в фонд библиотеки и о составе фонда: индивидуальное; коллективное; массовое	информационная справка/выставка	Количество справок/выставок + Количество абонентов (индивидуальной, коллективной информации)/посетителей выставок
Информирование пользователей-абонентов через веб-сайт библиотеки	обращение/виртуальная справка	Количество обращений/количество справок
Организация справочно-библиографического аппарата: каталоги (ЭК, карточные), картотеки, базы данных (библиографические, адресные,	библиографическая запись/экземпляр	Количество записей в ЭК, базах данных/количество заимствованных записей (Количество

полнотекстовые), справочный фонд (ресурс для предоставления справочно-библиографических и информационных услуг)		экземпляров в справочном фонде) Соответствие состава и полноты СБА потребностям пользователей
Консультирование в поиске информации по работе со справочными и поисковыми системами	консультация	Количество консультаций/количество полученных справок (количество пользователей, обратившихся за консультацией и получивших справки)
Обслуживание библиографическое, информационное, справочное	пользователь/услуга (библиографическая справка, обзор, тематическая подборка, др.)	Количество пользователей-абонентов (физические, юридические лица)/количество услуг (по видам)
Обучение пользователей навыкам пользования справочно-библиографическим аппаратом, каталогами, картотеками, базами данных, документальными источниками, сетевой информацией (Интернет)	Занятие/консультация	Количество обучающихся/количество времени на обучение/консультации
Обучающие экскурсии по библиотеке	Занятие/экскурсия	Количество экскурсий/количество участников
Организация культурно-просветительских и досуговых мероприятий и акций (лектории, фестивали, конкурсы, выставки, презентации, встречи с творческими и общественными деятелями, конференции и т.д.)	мероприятие	Количество мероприятий/количество посещений
Организация работы клубов (по интересам), объединений (краеведческих, любительских и др.)	форма участия (объединение, клуб)	Количество форм участия/ количество участников/количество посещений (для них библиотека готовит материалы: книговыдача; выставки; информирование)
Составление и издание краеведческой продукции (библиографических пособий, справочников, проспектов буклетов, летописей, описаний местных	издание	Количество изданных материалов

достопримечательностей, обзорных, методических материалов)		
--	--	--

2. Услуги центральной (межпоселенческой) библиотеки библиотекам (входящим в состав библиотечной системы, библиотекам поселений) на условиях, соответствующих принятой системе административных отношений

1	2	3
Комплекс работ по формированию фондов: изучение читательского спроса; формирование сводного заказа на литературу; закупка изданий; обработка и каталогизация; учет и распределение по библиотекам; ведение финансового учета и отчетности.	экземпляр/библиографическая запись	Количество приобретенных экземпляров/ количество обработанных экземпляров/количество учетных документов
Собирание, хранение и предоставление в пользование официальных документов, краеведческой литературы	экземпляр	объем специализированных фондов/количество книговыдач/количество библиотек-абонентов
Организация работ по сохранности фондов: перевод документов на другие носители	копия (экземпляр)	Количество экземпляров копий
Организация СБА библиотечной системы (ведение общедоступного ЭК)	библиографическая запись	Количество записей/объем ЭК
Подготовка библиографических пособий, прежде всего краеведческого характера	пособие	Количество включенных записей/тираж
Справочно-библиографическое и информационное обеспечение отдельных библиотек системы (муниципального района) и их пользователей, обеспечение доступа к собственным и внешним базам данных. Информирование (групповое, индивидуальное) различных категорий пользователей.	обращение/справка/пользователь	Количество обращений/количество справок/количество пользователей
Организация внестационарного библиотечного обслуживания жителей (в том числе, жителей удаленных поселений и населенных пунктов)	пункт выдачи/стоянка библиобуса/книгоноша	Количество пунктов/количество книговыдач/количество пользователей
Организация взаимопользования библиотечного фонда системы	экземпляр	Количество книговыдач/количество

муниципального района) в целях расширения возможностей отдельных библиотек через МБА, ВСО, ЭДД		библиотек-абонентов/количество пользователей
Обеспечение технического сопровождения и поддержания компьютерной техники библиотечной системы	техническое средство	количество техники/частота обслуживания
Информационное обеспечение развития библиотек системы, методическая и практическая помощь библиотекам	Библиотека/форма информирования, методической помощи	Количество библиотек/количество информационных и методических услуг
Ведение статистического наблюдения за деятельностью библиотек, подготовка отчетных данных о работе библиотек	статистический отчет по установленной форме (6-НК)	Количество библиотек (библиотечных пунктов)
Анализ и оценка деятельности отдельных библиотек и библиотечной системы в целом. Экспертная оценка работы, рекомендации по улучшению обслуживания населения	Справка/методика оценки	Количество обследуемых библиотек/ направлений деятельности
Разработка программ, проектов, направленных на развитие отдельных библиотек и библиотечной системы в целом	Тема/направление развития/библиотека	Количество библиотек/количество тем (программ, проектов)
Повышение квалификации, организация обучения персонала библиотек	Форма повышения квалификации, обучения/библиотека работник	Количество форм и средств/количество библиотек/количество работников (в том числе получивших сертификат)
Организация и проведение аттестации библиотечных работников	Библиотека/библиотечный работник	Количество библиотек/количество работников, прошедших аттестацию (в том числе получивших сертификат)

БИБЛИОГРАФИЯ

«Воздействие и результат деятельности библиотек»,
составленная Розвитой Пол

Bibliography «Impact and Outcome of Libraries»

Compiled by Roswitha Poll, Munster¹³⁹

I. Bibliographies and projects ARL

ARL. Association of Research Libraries. New measures initiative.

<http://www.arl.org/stats/newmeas/index.html>

- MINES (Measuring the Impact of Electronic Networked Services)
- Learning outcomes working group

evidence base

Evidence base. University of Central England (UCE) Birmingham. Value Added and Impact

Measurement Programme (VAMP).

<http://www.ebase.uce.ac.uk/projects/vamp.htm>

Fett 2004

Fett, Othmar F.: Impact - Outcome - Benefit. Ein Literaturbericht zur Wirkungsmessung für Hochschulbibliotheken. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft 142). Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität 2004.

<http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h142/>

Fisher 2004

Fisher, Karen: *LIS 579: Outcome evaluation*. The Information School of the University of Washington 2004.

<http://www.ischool.washington.edu/fisher/lis579.htm>

IBEC

IBEC. University of Washington

<http://ibec.ischool.washington.edu/default1024.aspx?cat=Home&b=y>

LRS

LRS. Library Research Service. Counting on results. <http://www.lrs.org/CoR.php>

LS-Archives. <http://www.jiscmail.ac.uk/archives/lis-impact.html>

MLA

MLA. Museums, Libraries and Archives Council.

<http://www.mla.gov.uk/webdav/harmonise?Page/@id=90>

NCO

¹³⁹ Bibliography «Impact and Outcome of Libraries». Compiled by Roswitha Poll, Munster. - <http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/bibliography-impact-outcome.pdf>

NCO. National Center for Outreach.

<http://www.nationaloutreach.org/MeasuringImpact/Index.htm>

Rubin 2006

Rubin, Rhea Joyce: Outcome measurement in academic, school and public libraries: a selected bibliography, California State Library.

<http://www.rheajoycerubin.org/ombiblio.html>

Ryan

Ryan, Joe: Library Statistics & Performance Measures

<http://web.syr.edu/~jryan/infopro/stats.html>

SCONUL

SCONUL (Society of College, National and University Libraries)/ LIRG. Impact initiative. <http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/impact/impact-initiative>

State Library of New South Wales 2005

State Library of New South Wales: *Public library research links*. 2005.

<http://www.sl.nsw.gov.au/pln/links.cfm>

United Way

United way of America. Outcome Measurement Resource Network.

<http://national.unitedway.org/outcomes/>

Wallace

Wallace, Valeri E.: Outcomes Assessment in Academic Libraries: Library Literature in the 1990s. In: *College & Undergraduate Libraries* 8(2) 2001, pp. 59-71.

II. General Interest

ACRL 1998

ACRL: *Task force on academic library outcomes assessment report*, June 27, 1998. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/taskforceacademic.htm>

Badra, Vieira 2002

Badra, Lamia; Vieira, Lise: *The use of a managerial approach to measure library impact: An example of methodology and issues*. Paper given at the IFLA conference 2002 in Glasgow.

Brewer 2002

Brewer, Stuart (Ed.): *Value and impact studies: Getting the Benefit. Proceedings of a seminar held at Stamford, Lincolnshire on 24 April 2002*. Loughborough: Capital Planning Information 2002.

Brophy 2004

Brophy, Peter: Narrative-based librarianship. In: *The area of information and social communication: Festschrift for Professor Wanda Pindlova. (Studies in Library and Information Science Vol. 10)* Krakow: Jagiellonian University Press, pp. 188-195
http://www.cerlim.ac.uk/projects/nbl_brophy.pdf

Childers 1989

Childers, Thomas: Evaluative research in the library and information field. In:

Library Trends 38,2 (1989), p.250-267.

Coulson, Ray, Banwell 2003

Coulson, Graham, Kathryn Ray and Linda Banwell: Improving outcomes through the use of action research? Evidence from the JUBILEE project. In: *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2000*, Northumbria University 2004, pp. 160-165.

Cram 1999

Cram, Jennifer: «Six impossible things before breakfast»: a multidimensional approach to measuring the value of libraries. In: *Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 1999*, Newcastle upon Tyne 2000, pp. 19-29. http://www.alia.org.au/~jcram/six_things.html

Cullen 2001

Cullen, Rowena: Setting standards for service quality. In: *Meaningful measures for emerging realities. Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2001*, Washington, D.C.: Association of Research Libraries 2002, pp.9-17.

Davies 2002

Davies, Eric: What gets measured, gets managed: Statistics and performance indicators for evidence based management. In: *Journal of Librarianship and Information Science* 34 (2002), pp. 129-133.
<http://lis.sagepub.com/cgi/reprint/34/3/129>

De Jager 2001

De Jager, Karin: Impacts & outcomes: searching for the most elusive indicators of academic library performance. In: *Meaningful measures for emerging realities. Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2001*, Washington, D.C.: Association of Research Libraries 2002, pp.291-297.

Dixon, Pickard, Robson 2002

Dixon, Pat; Pickard, Alison; Robson, Heather: Developing a criteria-based quality framework for measuring value. In: *Performance Measurement and Metrics* 3(1) 2002, pp. 5-9.

Dugan, Hernon 2002

Dugan, Robert E.; Hernon, Peter: Outcomes assessment: not synonymous with inputs and outputs. In: *The Journal of Academic Librarianship*, 28 (6) 2002, pp. 376-380.

Durrance, Fisher 2002

Durrance, John C., Karen E. Fisher: *The Outcomes Toolkit 2.0*. Ann Arbor, MI and Seattle, WA: University of Michigan and University of Washington, 2002.
<http://ibec.ischool.washington.edu/ibecCat.aspx?subCat=Outcome%20Toolkit&cat>

[=Tools%2](#)

[0and%20Resources](#)

Durrance, Fisher 2003

Durrance, John C., Fisher, Karen. E.: Determining how libraries and librarians help. In: *Library Trends* 51(4) (2003), pp. 305-334.

<http://www.ischool.washington.edu/fisher/pubs/library.trends.2003.pdf>

Durrance, Fisher 2005

Durrance, Joan C and Karen E. Fisher with Marian Bouch Hinton: *How Libraries and Librarians Help: A Guide to Identifying User-Centered Outcomes*. Chicago: American Library Association, 2005.

Evidence base 2004

Evidence base. Research and evaluation. UCE Library Services: *The outcomes project*. <http://www.ebase.uce.ac.uk/projects/outcomes.htm>

Fisher 2003

Fisher, Bidy: Do libraries aid learning? Approaches and methods for measuring impact. A report of the LIRG/SCONUL seminar, 9-10 December 2002, Scarborough. In: *Library and Information Research* 27(85) Spring 2003, pp.22-25.

<http://eprints.rclis.org/archive/00003395/01/article85c.pdf>

Florida Department of State 2000

Florida Department of State, Division of Library and Information Services: *Workbook: Outcome measurement of library programs*. Tallahassee, FL: The Division, 2000. [http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research Office/evaluation.html](http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research%20Office/evaluation.html)

Gratch-Lindauer 1998

Gratch-Lindauer, Bonnie: Defining and measuring the library's impact on campuswide outcomes. In: *College and Research Libraries* 59 (1998), pp. 546-570.

Greenwood, Davies 2003

Greenwood, Helen; Davies, Eric J.: Designing tools to fill the void: A case study in developing evaluation for reading promotion projects. In: *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services* 2003, Northumbria University 2004, pp. 187-192.

Hawkins 2002

Hawkins, Margaret: Making use of value and impact studies. In: Brewer, Stuart: *Value and impact studies: Getting the Benefit. Proceedings of a seminar held at Stamford, Lincolnshire on 24 April 2002*. Loughborough: Capital Planning Information, 2002, pp. 25-36.

Hernon 2002 a

Hernon, Peter: Outcomes are the key but not the whole story. In: *The Journal of Academic Librarianship* 28 (2002), pp. 54-55.

Hernon 2002 b

Hernon, Peter: Quality: New directions in the research. In: *Journal of Academic Librarianship* 28 (2002), pp. 224-231.

Hernon, Dugan 2002

Hernon, Peter; Dugan, Robert E.: *An action plan for outcomes assessment in your library*. Chicago : American Library Association, 2002.

Hernon, Dugan 2003

Hernon, Peter; Dugan, Robert E.: Different perspectives on assessment and evaluation: The need to refine and link them. In: *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2003*, Northumbria University 2004, pp. 23-30.

Hess, Klekotka 2005

Hess, Frederick M., Amy L Klekotka: Impact/outcome evaluation. In: *Encyclopedia of Social Measurement*, Vol.2. Amsterdam: Elsevier 2005, pp.271-276

Hooper-Greenhill 2002

Hooper-Greenhill, Eilean: *Developing a scheme for finding evidence of the outcomes and impact of learning in museums, archives and libraries: the conceptual framework*. Re:source. Learning impact project (LIRP) 2002.

http://www.mla.gov.uk/resources/assets//L/lirpanalysis_pdf_4600.pdf

Howley 2002

Howley, Sue: Value and impact: Resource's Programmes and plans. In: Brewer, Stuart: *Value and impact studies: Getting the Benefit. Proceedings of a seminar held at Stamford, Lincolnshire on 24 April 2002*. Loughborough: Capital Planning Information, 2002, pp. 1-12.

IMLS 2000

Institute for Museum and Library Services (IMLS): *Perspectives on outcome based evaluation for libraries and museums*. Washington: IMLS 2000.

<http://www.imls.gov/pdf/pubobe.pdf>

Interface 2002

Interface 24 (4) 2002 - Special issue on outcomes evaluation.

<http://www.ala.org/ala/ascla/asclapubs/interface/archives/contentlistingby/volume24/volume24.cfm>

Jue, Koontz, Lance 1999

Jue, Dean K.; Koontz, Christie M.; Lance, Keith Curry: Collecting detailed in-library usage data in the U.S public libraries: the methodology, the results and the impact. In: *Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 1999*, Newcastle upon Tyne 2000, pp. 175-179. <http://www.geolib.org/pdf/dean.pdf>

Kyrillidou 2002

Kyrillidou, Martha: From input and output measures to quality and outcome measures, or, from the user in the life of the library to the library in the life of the user. In: *The Journal of Academic Librarianship* 28 (2002), pp. 42-46.

Kyrillidou, Askew 2003

Kyrillidou, Martha; Askew, Consuella: *Old and new measures ... why bother?*

Presentation at the 142nd ARL Membership Meeting in Washington, DC on February 24, 2003.]www.libqual.org/documents/admin/georgetown_short_feb24_2003.ppt

Lincoln 2002

Lincoln, Y.: Insights into library services and users from qualitative research. In: *Library and Information Science Research* 24 (2002), pp. 3-16.

Marshall 2000

Marshall, Joanne G.: Determining our worth, communicating our value. In: *Library Journal* November 15 (2000), pp. 28-30.

Markless, Streatfield 2006

Markless, Sharon; Streatfield, David: Evaluating the impact of your library. London: Facet 2006.

Marshall 2002

Marshall, Joanne G.: Moving toward outcomes evaluation. In: *Interface* 24 (2002), p. 7.

<http://www.ala.org/ala/ascla/asclapubs/interface/archives/contentlistingby/volume24/volume24.cfm>

McCraw, Schrader 2002

McCraw, Cherie; Schrader, Linda: *Lessons learned: How to survive the development of outcome measures*. Research and Statistics Office of the Bureau of Library Development, Florida, 2002. http://dlis.dos.state.fl.us/bld/research_office/SEA02LessonsLearned.ppt

McNicol, Conyers, Dalton 2004

McNicol, Sarah, Angela Conyers, Pete Dalton: Libraries: Planning, outcomes and communication. The outcomes project: A report of a series of interviews with library directors. Evidence base. UCE Library Services. Birmingham 2004 <http://www.ebase.uce.ac.uk/projects/outcomes.htm> Last visit 06-06-17

McNicol 2005

McNicol, Sarah: Academic libraries: Planning, outcomes and communication. The Outcomes Project. Evidence base. UCE Library Services. Birmingham 2005. <http://www.ebase.uce.ac.uk/projects/outcomes.htm>

M LA 2005

MLA . The Museums, Libraries and Archives Council. Framework for the future: *Improving performance. Public library impact measures*. 2005 [http://www.mla.gov.uk/webdav/harmonise?Page/@id=73&Document/@id=24640&Section\[\(S\)stateld eg left hand root\]/@id=4332](http://www.mla.gov.uk/webdav/harmonise?Page/@id=73&Document/@id=24640&Section[(S)stateld eg left hand root]/@id=4332)

Nitecki 2004

Nitecki, Danuta A.: Program evaluation in libraries: Relating operations and clients. In: *Archival Science* 4 (2004), p. 17-44

Payne 2006

Payne, Philip: The LIRG/SCONUL Impact Initiative: assessing the impact of HE

libraries on learning, teaching and research. In: *Library and Information Research* 30, 96 (2006), pp.2-12 <http://eprints.bbk.ac.uk/archive/00000447/>

Payne, Crawford, Fiander 2004

Payne, Philip, John Crawford, Wendy Fiander: Counting on making a difference: the LIRG/SCONUL Impact Initiative. *The eVALUED Conference Austin Court, Birmingham 16th June 2004*

<http://www.ebase.uce.ac.uk/docs/conference/LibSconul.pdf>

Payne, Conyers 2005

Payne, Philip and Angela Conyers: Measuring the impact of higher education libraries: the LIRG/SCONUL Impact Implementation Initiative. In: *Library and Information Research* 29, 91 (2005)

<http://eprints.bbk.ac.uk/archive/00000148/01/Payne1.pdf>

Poll 2003a

Poll, Roswitha: Measuring impact and outcome of libraries. In: *Performance Measurement and Metrics* 4(1) 2003, pp. 5-12.

Poll 2003b

Poll, Roswitha: Kann man die «Wirkung» von Bibliotheken messen? Internationale Projekte zu «impact» und «outcome» in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken. In: *92. Deutscher Bibliothekartag in Augsburg 2002*. Frankfurt a.M.: Klostermann, 2003 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie; Sonderheft 84), pp. 357-369.

Poll 2003c

Poll, Roswitha: Impact/outcome measures for libraries. In *LIBER Quarterly* 13, 3/4 (2003),

pp. 329-342. <http://liber.library.uu.nl/>

Poll 2006

Poll, Roswitha: Was dabei herauskommt: Wirkungsforschung für Bibliotheken. In: *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* 53,2 (2006), pp.59-70.

Poll, Payne 2006

Poll, Roswitha; Payne, Philip: Impact measures for libraries and information services. In: *LIBRARY HI TECH* 24, 4 (2006), pp.547 - 562.

http://conference.ub.uni-bielefeld.de/2006/proceedings/payne_poll_final_web.pdf

Powell 1992

Powell, Ronald R.: Impact assessment of university libraries: A consideration of issues and research methodologies. In: *Library and Information Science Research* 14 (1992), pp. 245-257.

Powell 1995

Powell, Ronald R.: Impact assessment of university libraries. In: *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol.55. New York: Dekker 1995, pp. 151-164

Proctor 2002a

Proctor, Richard: Losing our GRIP(P) on value and impact? The challenge of getting research into practice. In: Brewer, Stuart: *Value and impact studies:*

Getting the Benefit. Proceedings of a seminar held at Stamford, Lincolnshire on 24 April 2002. Loughborough: Capital Planning Information, 2002, pp. 13-24.

Revill 1990

Revill, Don: Performance measures for academic libraries. In: Kent, Allen (Ed.): *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York, Basel: Dekker, 1990, pp. 294-333.

Rostum 2003a

Rostum, Hussein: The information imperative: A framework for measuring impacts of STM information services and STM information organizations. ICSTI 2003. <http://www.bytownconsulting.com/public/documents/Hussein%20Rostum%20Bytown%20Consulting%2014.pdf>

Rostum 2003b

Rostum, Hussein: Framework for measuring impacts. In: *ICSTI Forum* 43 (2003). [http://www.icsti.org/icsti/forum/43/index.html#measuring impacts](http://www.icsti.org/icsti/forum/43/index.html#measuring%20impacts)

Rubin 2006a

Rubin, Rhea Joyce: Outcome measurement glossary. California State Library 2006. <http://www.library.ca.gov/grants/lsta/docs/OutcomeMeasurementGlossary.pdf>

Rubin 2006b

Rubin, Rhea Joyce: Outcome measurement basics. California State Library 2006 <http://www.library.ca.gov/grants/lsta/docs/OutcomeMeasurementBasics.pdf>

Rubin 2006c

Rubin, Rhea Joyce: Demonstrating results: using outcome measurement in your library. Chicago, Ill.: American Library Association 2006

Rudd 2002

Rudd, Peggy D.: Documenting the difference: demonstrating the value of libraries through outcome measurement. In: *Perspectives on Outcome Based Evaluation for Libraries and Museums*, Washington D.C.: Institute of Museum and Library Services, 2002, pp. 16-23. <http://www.imls.gov/pdf/pubobe.pdf>

Rudd 2005

Rudd, Peggy D.: President's message: Measuring outcomes holds promise for strengthening advocacy. In: *Interface* 27,2 (2005) <http://www.ala.org/ala/ascla/asclapubs/interface/archives/contentlistingby/volume27/measuringoutcomesholdspromise/measuringoutcomes.htm> Last visit 06-06-17

Steffen, Lance, Logan 2002

Steffen, Nicolle O.; Lance, Keith C.; Logan, Rochelle: Time to tell the whole story. Outcome-based evaluation and the Counting on Results Project. In: *Public Libraries* 41 (4) (2002), pp. 222-228.

Stewart, Thornton 1999

Stewart, Chrissie; Thornton, Steve: The use of an impact survey as a measure of special library performance. In: *Proceedings of the 3rd Northumbria International*

Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 1999, Newcastle upon Tyne 2000, pp. 243-246.

Stoffle, Phipps 2003

Stoffle, Carla; Phipps, Shelly: Meaningful measures for libraries. In: *Library Issues* 23 (4) (2003).

Streatfield 2001

Streatfield, David: Getting under the skin. In: *Information research watch international* (Jun 2001), pp.4-5.

Streatfield 2002

Streatfield, David: Getting at the impact of services. In: Brewer, Stuart: *Value and impact studies: Getting the Benefit. Proceedings of a seminar held at Stamford, Lincolnshire on 24 April 2002*. Loughborough: Capital Planning Information, 2002, pp. 37-42.

Sumsion 2001

Sumsion, John: Library statistics for marketing. In: *IFLA Journal* 27 (2001), pp. 221-231. <http://www.ifla.org/V/iflaj/art2704.pdf>

Tenopir 2006

Tenopir, Carol: Perception of library value. In: *Library Journal* 131,20 (2006), p.36.

United Way of America

United Way of America. Outcome measurement resource network. <http://national.unitedway.org/outcomes/>

Usherwood, Evans, Jones 1999

Usherwood, Bob; Evans, Margaret Kinnell; Jones, Kathryn: *Assessment tools for quality management in public libraries*. Wetherby: British Library Research and Innovation Center, 1999. (British Library Research and Innovation Report. 155).

Wimmer 2004

Wimmer, Ulla: *Kultur messen. Zahlen, Vergleichen und Bewerten im kulturellen Feld*. Berlin: Logos 2004. (Berliner Arbeiten zur Bibliothekswissenschaft. 14)

III. Information Literacy

Ackerson, Young 1994

Ackerson, Linda G.; Young, Virginia E.: Evaluating the impact of library instruction methods on the quality of student research. In: *Research Strategies* 12 (1994), pp. 132-144.

American Library Association 2000

American Library Association, Association of College and Research Libraries: Information literacy competency standards for higher education. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.cfm>

American Library Association 2003b

American Library Association, Association of College and Research Libraries: Objectives for information literacy instruction: a model statement for academic

librarians. In: *College & Research Libraries News* 62 (2001), pp. 416-428.

Andretta 2005

Andretta, Susie: *Information literacy: A practitioner's guide*. Oxford: Chandos publ. 2005.

Appleton 2005

Appleton, Leo: Examination of the impact of information-skills training on the academic work of health-studies students: a single case study. In: *Health Information and Libraries Journal* 22,3 (2005), pp. 164-172. <http://www.blackwell-synergy.com/toc/hir/22/3>

Avery 2003

Avery, Elizabeth Fuseler (ed.): *Assessing student learning outcomes for information literacy instruction in academic institutions*. Chicago: American Library Association 2003.

Blum 2007

Blum, Gabriela: Information Literacy durch eine «Teaching Library»? Eine vergleichende Studie der Informationskompetenz von Studierenden in Deutschland und den USA. In: *B.I.T.online* 2007, 3, pp.213-221

Bober, Poulin, Vileno 1995

Bober, Christopher; Poulin, Sonia; Vileno, Luigina: Evaluating library instruction in academic libraries. A critical review of the literature. In: *The Reference Librarian* 51/52 (1995), pp. 53-71.

Brown, Krumholz 2002

Brown, Cecilia; Krumholz, Lee R.: Integrating information literacy into the science curriculum. In: *College and Research Libraries* 63 (2002), pp. 111-123.

Cameron, Wise and Lottridge 2007

Cameron, Lynn, Wise, Steven L. and Lottridge, Susan M.: The development and validation of the information literacy test. In: *College & Research Libraries* 68,3 (2007), pp.229-236.

Carter 2002

Carter, Elizabeth W.: «Doing the best you can with what you have»: lessons learned from outcomes assessment. In: *The Journal of Academic Librarianship* 28 (2002), pp. 36-41.

Churkovich, Oughtred 2002

Churkovich, Marion; Oughtred, Christine: Can an online tutorial pass the test for library instruction? An evaluation and comparison of library skills instruction methods for first year students at Deakin University. In: *Australian Academic and Research Libraries* 33 (1) (2002), pp. 25-38.

<http://alia.org.au/publishing/aarl/33.1/churkovich.oughtred.html>

Colborn, Cordell 1998

Colborn, Nancy W.; Cordell, Rosanne M.: Moving from subjective to objective assessments of your instruction program. In: *Reference Services Review* 26 (3)

(1998), pp. 125-137.

Dunn 2002

Dunn, Kathleen: Assessing information literacy skills in the California State University: a progress report. In: *The Journal of Academic Librarianship* 28 (2002), pp. 26-35.

Emmons, Martin 2002

Emmons, Mark; Martin, Wanda: Engaging conversation: Evaluation the contribution of library instruction to the quality of student research. In: *College and Research Libraries* 63 (2002), pp. 545-560.

Fister, Barbara

What do they know? Assessing the library's contribution to student learning. In: *Library Issues* 23, No.3 (2003).

Gallegos, Isbell, Kammerlocher 2003

Gellegos, Bee; Isbell, Dennis; Kammerlocher, Lisa: Assessing undergraduate information competency skills: Opportunities, outcomes and challenges. In: *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2003*, Northumbria University 2004, pp. 181-186.

Gratch-Lindauer 2002

Gratch-Lindauer, Bonnie: Comparing the regional accreditation standards: outcomes assessment and other trends. In: *The Journal of Academic Librarianship* 28 (2002), pp. 14-25.

Gratch-Lindauer 2005

Gratch-Lindauer, Bonnie: Information literacy student behaviors: Potential items for the National Survey of Student Engagement. IN: *C&SRL News* 66,10 (2006)
<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2005/november05/infolitbehavior.htm>

Gratch-Lindauer 2007

Gratch-Lindauer, Bonnie: Information literacy-related student behaviors: Results from the NSSE items. In: *CRL News* 68, 7 (2007)
<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2007/julyaugust07/infolitstudent.cfm>

Greer, Watson, Alom 1991

Greer, Arlene; Watson, Lee; Alom, Mary: Assessment of learning outcomes: a measure of progress in library literacy. In: *College and Research Libraries* 52 (1991), pp. 201-203.

Gremmels, Lehmann 2007

Gremmels, Gillian S.; Shostrom Lehmann, Karen: Assessment of student learning from reference service. In: *College and Research Libraries* 68,6 (2007), pp. 488-497.

Griffiths, King 1993

Griffiths, Jose-Marie; King, Donald W.: *Special libraries: increasing the information*

edge. Washington, D.C.: Special Libraries Association, 1993.

Hernon 2002 c

Hernon, Peter: The practice of outcomes assessment. In: *The Journal of Academic Librarianship* 28 (2002), pp. 1-2.

Hurst 2007

Hurst, Susan: Garbage in, garbage out: the effect of library instruction on the quality of students term papers. In: *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship* 8,1 (2007).

http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v08n01/hurst_s01.htm

Iannuzzi 1999

Iannuzzi, Patricia: We are teaching, but are they learning: Accountability, productivity, and assessment. In: *Journal of Academic Librarianship* 25 (1999), pp. 304-305.

Julien, Stuart 2002

Julien, Heide; Stuart, Boon: But are the learning anything? Outcomes assessment of information literacy instruction. In: Howarth, Lynne C.; Cronin, Christopher; Slawek, Anna T.: *Advancing knowledge: Expanding horizons for information science*. Toronto: Proceedings of the 30th Annual Conference of the Canadian Association for Information Science, 2002, pp. 181-191.

Kammerlocher 2005

Kammerlocher, Lisa: Using scenario-based questions to assess students' information seeking skills. 6th Northumbria Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2005.

King, Ory 1981

King, David N.; Ory, John C.: Effects of library instruction on student research: A case study. In: *College and Research Libraries* 42 (1981), pp. 31 -41.

Koufogiannakis et al. 2005

Koufogiannakis, Denise et al.: Impact of librarians in first-year medical and dental student problem-based learning (PBL) groups: a controlled study. In: *Health Information and Libraries Journal* 22,3 (2005), pp. 189-195. <http://www.blackwell-synergy.com/toc/hir/22/3>

Landrum, Muench 1994

Landrum, R. Eric; Muench, Diana M.: Assessing students' library skills and knowledge: The library research strategies questionnaire. In: *Psychological Reports* 75, pp. 1619-1628.

[http://psych.boisestate.edu/EricLandrum/Reprints/Assessing%20Students'%20Library%20\(Landrum%20&%20Muench,%201994\).pdf](http://psych.boisestate.edu/EricLandrum/Reprints/Assessing%20Students'%20Library%20(Landrum%20&%20Muench,%201994).pdf)

Lane 2001

Lane, Gina: Developing outcome based indicators: resource's learning and access standard. In: *Meaningful measures for emerging realities. Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2001*, Washington, D.C.: Association of Research

Libraries 2002, pp.137-143.

Lombardo, Miree 2003

Lombardo, Shawn V.; Miree, Cynthia E.: Caught in the web: The impact of library instruction on business students' perceptions and use of print and online resources. In: *College and Research Libraries* 64 (2003), pp. 6-22.

Mark 2004

Mark, Amy E.: Assessing student learning. Available resources. In: *College and Research Libraries News* 65 (2004), pp. 254-256.

<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2004/may04/studentlearning.htm>

Mark, Boruff-Jones 2003

Mark, Amy E., Polly Boruff-Jones: Information literacy and student engagement: What the national survey of student engagement reveals about your campus. In: *College & Research Libraries* 64, 5 (2003), pp. 480-493.

<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crljournal/backissues2003b/nov03/mark.pdf>

Markless, Streatfield 2001

Markless, Sharon; Streatfield, David: Developing performance and impact indicators and targets in public and education libraries. In: *International Journal of Information Management* 21(2001), pp. 167-179.

Middleton 2005

Middleton, Anne: An attempt to quantify the quality of student bibliographies. In: *Performance Measurement and Metrics* 6,1 (2005), pp.7-18.

Murphy, Adamst 2005

Murphy, Jeannette; Adamst, Anne: Exploring the benefits of user education: a review of three case studies. In: *Health Information and Libraries Journal* 22,1 (2005), pp.45-58.

<http://www.blackwell-synergy.com/toc/hir/22/1>

Murtha, Stec and Wilt 2006

Murtha, Leslie, Stec, Elleen and Wilt, Marilyn: Using assessment as a tool to improve learning: an IFLA workshop. In: *IFLA Journal* 32,4 (2006), pp.294-309.

<http://www.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-4-2006.pdf>

O'Connor, Radcliff, Gedeon 2002a

O'Connor, Lisa G.; Radcliff, Carolyn J.; Gedeon, Julie A.: Assessing information literacy skills: Developing a standardized instrument for institutional and longitudinal measurement. In: Thompson, Hugh A.: *Crossing the Divide: Proceedings of the Tenth National Conference of the Association of College and Research Libraries*. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2001, pp. 163-174. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/oconnor.pdf>

O'Connor, Radcliff, Gedeon 2002b

O'Connor, Lisa G.; Radcliff, Carolyn J.; Gedeon, Julie A.: Applying systems design and item response theory to the problem of measuring information literacy skills. In: *College and Research Libraries* 63 (6) (2002), pp. 528-543.

Pausch, Popp 1997

Pausch, Lois M.; Popp, Mary Pagliero: *Assessment of information literacy programs: lessons from the higher education assessment movement*. Chicago: ACRL, 1997. <http://www.ala.org/ala/acrlbucket/nashville1997pap/pauschpopp.htm>

Rabine, Cardwell 2000

Rabine, Julie; Cardwell, Catherine: Start making sense. Practical approaches to outcomes assessment for libraries. In: *Research Strategies* 17 (2000), pp. 319-335.

Rader 2005

Rader, Hannelore B.: Preparing library users for productive use of information. The United States experience. In: *Bibliothek. Forschung und Praxis* 29,2 (2005), pp. 18-24.

http://www.bibliothek-saur.de/2005_1/018-024.pdf

Ragains 1997

Ragains, Patrick: Evaluation of academic librarians' instructional performance: report of a national survey. In: *Research Strategies* 15 (1997), pp. 159-175.

SAILS

Project SAILS. Standardized Assessment of Information Literacy Skills. Kent State University, Ohio.

<https://www.projectsails.org/index.php?page=home>

SCONUL 1999

Sconul (The Society of College, National and University Libraries). Information Skills Task Force: Information skills in higher education. A SCONUL position paper. 1999. http://www.sconul.ac.uk/activities/inf_lit/papers/Seven_pillars2.pdf

SCONUL 2004

Sconul (The Society of College, National and University Libraries). Learning outcomes and information literacy. 2004.

http://www.sconul.ac.uk/groups/information_literacy/papers/outcomes.pdf

Smith 2001

Smith, Kenneth R.: New roles and responsibilities for the university library: Advancing student learning through outcomes assessment. In: *Journal of Library Administration* 35 (2001), pp. 25-36.

Tantiongco, Evison 2006

Tantiongco, Roman; Evison, Lorraine: Enabling library and information skills: foundations for entering students. *World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council* (2006).

http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/125-Tantiongco_Evison-en.pdf

Town 2001

Town, Stephen: Welfare or wisdom: Performance measurement of information skills education. In: *Meaningful measures for emerging realities. Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in*

Libraries and Information Services 2001, Washington, D.C.: Association of Research Libraries 2002, pp.203-208.

Tunon, Brydges 2005

Tunon, Johanna, Bruce Brydges: Improving the quality of university libraries through citation mining and analysis using two new dissertation bibliometric assessment tools. *71th IFLA General Conference and Council*, Oslo 2005.

[http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/078e-Tunon Brydges.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/078e-Tunon%20Brydges.pdf)

Ware 1986

Ware, Susan A.; Morganti, Deena J.: A competency-based approach to assessing workbook effectiveness. In: *Research Strategies 4* (1986), pp. 4-10.

Whitmire 1998

Whitmire, Ethelene: Development of critical thinking skills: An analysis of academic library experiences and other measures. In: *College and Research Libraries 59* (1998), pp. 266-273.

Whitmire 2001

Whitmire, Ethelene: The relationship between undergraduates' background characteristics and college experiences and their academic library use. In: *College and Research Libraries 62* (2001), pp. 528-540.

IV. Academic Success

Ahtola 2002

Ahtola, A. Anneli: *How to evaluate and measure the impact of the library's collection on the learning outcome?* [http://www.ifla.org/VI I/s2/conf/ahtola. pdf](http://www.ifla.org/VI%20I/s2/conf/ahtola.pdf)

Astin 1968

Astin, Alexander W.: Undergraduate achievement and institutional «excellence». In: *Science 161* (1968), pp. 661-668.

Barkey 1965

Barkey, Patrick: Patterns of student use of a college library. In: *College and Research Libraries 26* (1965), pp. 115-118.

Bitso 2000

Bitso, Likonelo Constance M.: Investigating information literacy skills and academic results of undergraduate students. In: *Innovation 21* (2000), pp. 29-32.

Budd 1995

Budd, John M.: Faculty publishing productivity: An institutional analysis and comparison with library and other measures. In: *College & Research Libraries 56* (1995), pp. 547-554.

Canning, Edwards, Meadows 1995

Canning, Cheryl S.; Edwards, Alice J.; Meadows, Susan E.: Using focus groups to evaluate library services in a problem-based learning curriculum. In: *Medical Reference Services Quarterly 14* (1995), pp. 75-81.

De Jager 1997

De Jager, Karin: Library use and academic achievement. In: *South African Journal*

of *Library and Information Science* 65 (1997), pp. 26-30.

De Jager 2002

De Jager, Karin: Successful students: Does the library make a difference? In: *Performance Measurement and Metrics* 3 (2002), pp. 140-144.

Dow 1998

Dow, Ronald F: Using assessment criteria to determine library quality. In: *The Journal of Academic Librarianship* 24,1 (1998), pp.277-281.

Dundar, Lewis 1998

Dundar, Halil; Lewis, Darrell R.: Determinants of research productivity in higher education. In: *Research in Higher Education* 39(6) (1998), pp. 607-631.

Everest, Payne 2001

Everest, K., P. Payne: The impact of libraries on learning, teaching and research: Report on the LIRG seminar held in Leeds, 30th October 2001. In: *Library and Information Research News* 25,81 (2001), pp. 18-22.

Foster 2002

Foster, Kay: *Libraries and student retention. Report of the Services and Learning Evaluation Project*. Middlesbrough: University of Teesside 2002.

<http://lis.tees.ac.uk/research/researchkf.cfm>

Foster 2003

Foster, Kay: Libraries and student retention: some thoughts about the issues and an approach to evaluation. In: *SCONUL* 28 (2003), pp. 12-16.

<http://www.sconul.ac.uk/publications/newsletter/28/ART5.PDF>

Hiscock 1986

Hiscock, Jane E.: Does library usage affect academic performance? A study of the relationship between academic performance and usage of libraries at the Underdale site of the South Australian College of Advanced Education. In: *Australian Academic and Research Libraries* 17(1986), pp. 207-213.

Huang, Russell 2006

Huang, Jie; Russell, Susan: The digital divide and academic achievement. In: *The Electronic Library* 24,2 (2006), pp. 160-173

Kayfi, Poll 2006

Kayfi, Matthias; Poll, Roswitha: Unterstutzen Bibliotheksbestande die Forschung? Zitanalyse in Dissertationen. In: *B.I.T. online* 2006, 2, pp.131-136. <http://www.b-i-t-online.de/heft/index.html>

Knapp 1968

Knapp, Patricia B.: The reading of college students. In: *The Library Quarterly* 38 (1968), pp. 301-308.

Kramer, Kramer 1968

Kramer, L.A.; Kramer, M.B.: The college library and the drop-out. In: *College and Research Libraries* 29 (1968), pp. 310-312.

Kuh, Gonyea 2003

Kuh, George D.; Bonyea, Robert M.: The role of the academic library in promoting

student engagement in learning. In: *College and Research Libraries* 64 (2003), pp. 256-282. [http://www.indiana.edu/~cseq/pdf/CRLarticle Kuh Gonyea.pdf](http://www.indiana.edu/~cseq/pdf/CRLarticle%20Kuh%20Gonyea.pdf)

Lane 1966

Lane, Gorham: Assessing the undergraduates' use of the university library. In: *College & Research Libraries* 27 (1966), pp. 277-282.

Lorenzen 2002

Lorenzen, Michael: *Using outcome-based education in the planning and teaching of new information technologies*. Michigan: State University of Michigan, 2002. <http://www.libraryinstruction.com/obe.html>

Markless, Streatfield 2000

Markless, Sharon, David Streatfield: *The really effective college library*. Twickenham: Information Management Associates 2000. Library and Information Commission Research Report. 51

Middaugh 2001

Middaugh, Michael F.: *Understanding faculty productivity: Standards and benchmarks for colleges and universities*. San Fransisco: Jossey-Bass, 2001.

Nagata, Toda and Kytomaki 2007

Nagata, Haruki, Akira Toda and Paivi Kytomaki: Students' patterns of library use and their learning outcomes. In: *4th International Evidence Based Library & Information Practice Conference, 6-11 May 2007, Chapel Hill-Durham, NC, USA*. <http://www.eblip4.unc.edu/papers/Nagata.pdf>

Pierard, Graves 2002

Pierard, Cindy; Graves, Kathryn: The greatest problem with which the library is confronted. In: Kelly, Maurie C.; Kross, Andrea: *Making the grade: Academic libraries and student success*. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2002, pp. 71-88.

Poll 2004

Poll, Roswitha: *Wert und Wirkung von Bibliotheksleistungen*. Bibliothek in der Kostenkrise, Arbeitsgruppe Fortbildung im Sprecherkreis der Universitätskanzler, Heidelberg Oktober 2004. [https://www.uni-muenster.de/AGFortbildung/unterlagen/28 okt04.html](https://www.uni-muenster.de/AGFortbildung/unterlagen/28%20okt04.html)

Price 2003

Price, If, Fides Matzdorf, Louise Smith and Helen Agahi: The impact of facilities on student choice of university. In: *Facilities* 21,10 (2003), pp.212-222.

Self 1987

Self, James: Reserve readings and student grades: analysis of a case study. In: *Library and Information Research News* 9 (1987), pp. 29-40.

Shonrock 1996

Shonrock, Diana E. (Ed.): *Evaluating library instruction: sample questions, forms, and strategies for practical use*. Chicago: ALA, 1996.

Varnet 2005

Varnet, Harvey, Martha Rice Sanders: Asking better questions. Small-scale assessment measures that inform ongoing work. In: *C&RL News* June 2005, pp. 461-465.

Wells 1995

Wells, J.: The influence of library usage on undergraduate academic success. In: *Australian Academic and Research Libraries* 26 (1995), pp. 121-128.

Whitmire 2002

Whitmire, Ethelene: Academic library performance measures and undergraduates' library use and educational outcomes. In: *Library & Information Science Research* 24 (2002), pp. 107-128.

V. Social Impact

Aab0 2005 c

Aab0, Svanhild: The role and value of public libraries in the age of digital technologies. In: *Journal of Librarianship and Information Science* 37, 4 (2005), pp.205-211 <http://lis.sagepub.com/cgi/reprint/37/4/205>

Amosford 2007

Amosford, John: Assessing generic learning outcomes in public lending libraries. In: *Performance Measurement and Metrics* 8,2 (2007), pp. 127-136

Black, Crann 2002

Black, Alistair, Melvyn Crann: In the public eye: a mass observation of the public library. In: *Journal of Librarianship and Information Science*, 34,3 (2002), pp. 145-157 <http://lis.sagepub.com/cgi/reprint/34/3/145>

Bohme, Spiller 1999

Bohme, Steve; Spiller, David (Ed.): Perspectives of public library use 2. A compendium of survey information. Loughborough: Library & Information Statistics Unit (LISU), Loughborough University, 1999.

Bryson, Usherwood, Streatfield 2002

Bryson, Jared, Bob Usherwood, David Streatfield: *Social impact audit*. South West Museums, Archives & Libraries Council. 2002.

<http://www.swmlac.org.uk/docs/social-impact-audit.pdf>

Cox, Swinburne 2000

Cox, Eva, Kathleen Swinburne: «A safe place to go». *Libraries and social capital*. Public Libraries Branch of the State Library of New South Wales. 2002

http://www.sl.nsw.gov.au/pls/publications/pdf/safe_place.pdf

Cram 1996

Cram, Jennifer : Engaged in triumphant retreat ? Public libraries and the social impact of the Internet. In: *Lasie: Library Automated Systems Information Exchange* 27,1 (1996), pp. 4-15. http://www.alia.org.au/~jcram/engaged_in_triumphant.html

Cultural Heritage Consortium 2002

Cultural Heritage Consortium: *Impact evaluation of museums, archives and*

libraries: quantitative time series data identification exercise. London: Resource, The Council for Museums, Archives and Libraries. 2002.

Debono 2002

Debono, Barbara: Assessing the social impact of public libraries: What the literature is saying. In: *Australasian Public Libraries and Information Services* 15,2 (2002), pp. 80-95.

Dolan 2007

Dolan, John: *A blueprint for excellence, public libraries 2008-2011, «Connecting people to knowledge and inspiration»*. London: MLA 2007.

http://www.mlalondon.org.uk/uploads/documents/blueprint_v2_11233.pdf

Durrance, Fisher-Pettigrew 2002

Durrance, Joan C.; Fisher-Pettigrew, Karen E.: Toward developing measures of the impact of library and information services. In: *Reference and User Services Quarterly* 42 (1) (2002), pp. 43-53.

<http://www.ischool.washington.edu/fisher/pubs/RUSQ.2002.pdf>

Florida Department of State 2003

Florida Department of State. Division of Library and Information Services: *Gateway to information through Florida libraries. An outcomes plan, 2003 - 2007*. 2003 http://dlis.dos.state.fl.us/bld/research_office/FINAL_LRP.pdf

Griffiths, King 1994

Griffiths, Jose-Marie and Donald W. King: Libraries, the undiscovered national resource. In: *The value and impact of information*, ed. by Mary Feeney and Maureen Grieves. London: Bowker Saur 1994, pp. 79-116.

Hayes, Morris 2005

Hayes, Emma, Anne Morris: Leisure role of public libraries: User views. In: *Journal of Librarianship and Information Science* 37,3 (2005), p. 131-138

<http://lis.sagepub.com/cgi/content/short/37/3/131>

Hull 2000

Hull, Barbara: *Barriers discouraging access to libraries as agents of life long learning*. Boston Spa: Library and Information Commission, 2000. (Library and Information Commission Research Report ; 31).

Kerslake, Kinnell 1997

Kerslake, E.; Kinnell, M.: *The social impact of public libraries: a literature review*. London: British Library Research and Innovation Centre, 1997.

Lance 2002

Lance, Keith Curry; Rodney, Marcia J.; Steffen, Nicole O.; Kaller, Suzanne; Logan, Rochelle: *Counting on Results: New Tools for Outcome-Based Evaluation of Public Libraries*. Aurora, CO: Biographical Center for Research, 2002.

http://www.lrs.org/documents/cor/CoR_FullFinalReport.pdf

Laser Foundation 2005

Laser Foundation: Libraries Impact Project. 2005

<http://www.bl.uk/about/cooperation/pdf/laserfinal6.pdf>

Libraries Building Communities 2005

Libraries building communities. Executive summary. State Library of Victoria 2005
http://www.slv.vic.gov.au/about/information/publications/policies_reports/plu_lbc.html

Linley, Usherwood 1998

Linley, Rebecca; Usherwood, Bob: *New measures for the new library: a social audit of public libraries*. London: British Library Board, 1998. (British Library Research and Innovation Centre Report ; 89).

Matarasso 1998

Matarasso, Francois: *Learning development: an introduction to the social impact of public libraries*. Stroud: Comedia, 1998.

McClure, Bertot 1998

McClure, Charles, John Carlo Bertot: *Public library use in Pennsylvania: Identifying uses, benefits, and impacts - Final Report*. 1998.
<http://slis-two.lis.fsu.edu/~cmclure/#1998>

Mercer 2004

Mercer, Colin: *Making a difference. The impact of museums, libraries and archives in the South West*. A report prepared for the South West Museums Libraries & Archives Council. 2004. <http://www.swmlac.org.uk/docs/making-a-difference.pdf>

Nagata, Satoh 2005

Nagata, Haruki, Asuka Satoh: Identifying the outcome measures for public libraries in a community context. *6th Northumbria International Conference on Performancement in Libraries and Information Services 2005*
<http://northumbria.ac.uk/sd/academic/ceis/re/isrc/conf/?view=Standard>

Nelson 2001

Nelson, Sandra: *The new planning for results: A streamlined approach*. Chicago: American Library Association, 2001.

New directions 2005

New directions in social policy: Developing the evidence base for museums, libraries and archives in England. MLA, Museums, Libraries and Archives Council 2005
[http://www.mla.gov.uk/webdav/harmonise?Page/@id=73&Document/@id=23014&Section\[\(S\)stateld%20eg%20left%20hand%20root\]/@id=4302&Session/@id=DqLiH9fpT2iz9SYWz4fyg](http://www.mla.gov.uk/webdav/harmonise?Page/@id=73&Document/@id=23014&Section[(S)stateld%20eg%20left%20hand%20root]/@id=4302&Session/@id=DqLiH9fpT2iz9SYWz4fyg)

Proctor 2002b

Proctor, Richard; Bartle, Craig: *Low achievers lifelong learners: an investigation into the impact of the public library on educational disadvantage*. Resource: The Council for Museums Archives and Libraries, 2002.
<http://cplis.shef.ac.uk/lowachievers.pdf>

Proctor, Lee, Reilly 1998

Proctor, Richard, Hazel Lee, and Rachel Reilly: *Access to public libraries: The*

impact of opening hours reductions and closures 1986-1997. British Library Research and Innovation Centre 1998. (British Library Research and Information Report 90). <http://cplis.shef.ac.uk/accesspdf.pdf>

Suaiden 2003

Suaiden, Emir Jose: The social impact of public libraries. In: *Library Review* 52,8 (2003), pp. 379-387.

Toyne, Usherwood 2001

Toyne, Jackie; Usherwood, Bob: *Checking the books. The value and impact of public library book reading*. Report of research funded by the Arts and Humanities Research Board. Sheffield: Center for the Public Library and Information in Society, Department of Information Studies, The University of Sheffield, 2001.

Usherwood 1999

Usherwood, Bob: Mehr als Statistik, Eine soziale Bilanz öffentlicher Bibliotheksarbeit. In: *Bibliotheksdienst* 33,4 (1999), pp. 571-581.

http://bibliotheksdienst.zlb.de/1999/1999_04_Ausland01.pdf

Usherwood 2002 a

Usherwood, Bob: Accounting for outcomes: Demonstrating the impact of public libraries. In: *Australian Public Libraries and Information Services* 15 (1) (2002), pp. 5-13 <http://conferences.alia.org.au/public2001/usherwood.html>

Usherwood 2002 b

Usherwood, Bob: Demonstrating impact through qualitative research. In: *Performance Measurement and Metrics*. 3 (2002), pp. 117-122.

Usherwood, Linley 2002

Usherwood, Bob and Rebecca Linley: Evaluating equity in public library services. In: *Journal of Librarianship and Information Science* 32,2 (2002), pp.72-81.

<http://lis.sagepub.com/cgi/reprint/32/2/72>

Usherwood, Wilson, Bryson 2005

Usherwood, Bob. Kerry Wilson, Jared Bryson: Relevant repositories of public knowledge. Libraries, museums and archives in «the information age». In: *Journal of Librarianship and Information Science* 37,2 (2005), pp.89-98.

<http://lis.sagepub.com/cgi/reprint/37/2/89>

Wavell 2002

Wavell, Caroline et al.: *Impact evaluation of museums, archives and libraries: available evidence project*. Aberdeen: Robert Gordon University, Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries 2002.

<http://www.rgu.ac.uk/files/imreport.pdf>

VI. Impact of Electronic Services

Banwell, Coulson 2004

Banwell, Linda, Graham Coulson: Users and user study methodology: the JUBILEE project. In: *Information Research* 9,2 (2004) <http://informationr.net/ir/9-2/paper167.htm> l

Bertot 2003

Bertot, John C.: Libraries and networked information services: Issues and considerations in measurement. In: *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2003*, Northumbria University 2004, pp. 3-11.

Bertot, McClure 2003

Bertot, John C., and McClure, Charles R.: Outcomes assessment in the networked environment: research questions, issues, considerations, and moving forward. In: *Library Trends* 51(4) (2003), pp. 590-613

Bishop et al. 2000

Bishop, Ann Peterson et al.: Socially grounded user studies in digital library development. In: *First Monday* 5, 6 (2000)/
http://www.firstmonday.dk/issues/issue5_6/index.html

Borgman et al. 2000

Borgman, Christine, A. Gilliland-Swetland et al.: Evaluating digital libraries for teaching and learning in undergraduate education: A case study of the Alexandria Digital Earth ProtoType (ADEPT). In: *Library Trends* 49, 2 (2000), pp.228-250.

Bravy 2001

Bravy, Gary J. and K. Celeste Feather: The impact of electronic access on basic library services: One academic law library's experience. In: *Law Library Journal* 93, 2 (2001), pp.261-268.

Brophy 2002

Brophy, Peter: The evaluation of public library online services: measuring impact. In : *The peoplesnetwork. 2002 Workshop Series Issue Papers no. 1*.
http://www.mla.gov.uk/resources/assets//P/pn_impact_issue_paper_pdf_4218.pdf

Brophy 2003

Brophy, Peter: The People's Network: A turning point for public libraries. Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries 2003.
http://www.mla.gov.uk/resources/assets//P/pnreport_pdf_4288.pdf

Brophy 2004

Brophy, Peter: The people's network: Moving forward. MLA (Museums, Libraries, Archives) 2004. http://www.mla.gov.uk/resources/assets//l/id1414rep_pdf_4287.pdf

Conyers 2006

Conyers, Angela: Building on sand? Using statistical measures to assess the impact of electronic services. In: *Performance Measurement and Metrics* 7,1 (2006), pp.37-44

Crawford 2006

Crawford, John: The use of electronic information services and information literacy: A Glasgow Caledonian University study. In: *Journal of Librarianship and Information Science* 38,1 (2006), pp.33-44.
<http://lis.sagepub.com/cgi/reprint/38/1/33>

eVALUEd 2004

eVALUEd. An evaluation toolkit for e-library developments. Evidence base, University of Central England 2004.

<http://www.evalued.uce.ac.uk/index.htm>

Eve, Brophy 2001

Eve, Juliet; Brophy, Peter: *The value and impact of end-user IT services in public libraries*. Manchester: Center for Research in Library & Information Management (CERLIM), 2001. (Library and Information Commission Research Report, 102; Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries).

<http://www.cerlim.ac.uk/projects/vital/report.pdf>

Franklin 2005

Franklin, Brinley: MINES for libraries. *ACRL 12th National Conference, Minneapolis, Minnesota April 7-10, 2005*.

<http://www.arl.org/stats/initiatives/mines/minesresources.shtml>

Giersch, Butcher, Reeves 2003

Giersch, Sarah, Kirsten Butcher and Tom Reeves: *Annotated bibliography of evaluating the educational impact of digital libraries*. National Science Digital Library 2003. <http://dlist.sir.arizona.edu/391/>

Gunn 1999

Gunn, C.: They love it, but do they learn from it? Evaluating the educational impact of innovations. In: *Higher Education Research and Development* 18, 2 (1999), pp. 185-199.

Hartland-Fox, Thebridge 2003

Hartland-Fox, Rebecca and Stella Thebridge: Evaluating electronic information services: a review of activity and issues in the UK academic library sector. In: *Library Hi Tech News* 1 (2003), pp. 27-29.

Hiller 2002

Hiller, Steve: The impact of information technology and online library resources on research, teaching and library use at the University of Washington. In: *Performance Measurement and Metrics* 3, 2 (2002), pp. 134-139.

Kyrillidou et al. 2005

Kyrillidou, Martha, Brinley Franklin, Tony Olshen, Terry Plum: MINES for libraries. Measuring the impact of networked electronic services and the Ontario Council of University Libraries' Scholars Portal. Final report. Association of Research Libraries, Washington, D.C. 2005.

[http://www.libqual.org/documents/admin/FINAL%20REPORT Jan26mk.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/FINAL%20REPORT%20Jan26mk.pdf)

Marchionini 2000

Marchionini, G.: Evaluating digital libraries: A longitudinal and multifaceted view. In: *Library Trends* 49, 2 (2000), pp.304-333.

Oliver, Harvey 2002

Oliver, Martin and Jen Harvey: What does «impact» mean in the evaluation of learning technology? In: *Educational Technology & Society* 5,3 (2002), pp. 18-26.
<http://www.ifets.info/>

Organ 2006

Organ, Michael: Download statistics - what do they tell us? The example of Research Online, the open access institutional repository at the University of Wollongong, Australia. In: *D-Lib Magazine* 12,11 (2006).
<http://www.dlib.org/dlib/november06/organ/11organ.html>

Pickard 2005

Pickard, Alison: The role of effective intervention in promoting the value of electronic information services in the learning process. Case studies in higher education. In: *Performance Measurement and Metrics* 6, 3 (2005), pp. 172-182

Pickard, Dixon 2003

Pickard, Alison Jane; Dixon, Pat: Measuring electronic information resource use: towards a transferable quality framework for measuring value. In: *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2003*, Northumbria University 2004, pp. 241-246.

Poll 2005

Poll, Roswitha: Measuring the impact of new library services. In: *World Library and Information Congress: 73th IFLA General Conference and Council 2005, Oslo*.
<http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/081e-Poll.pdf>

Saracevic 2000

Saracevic, Tefko: Digital library evaluation: Toward an evolution of concepts. In: *Library Trends* 49,2 (2000), pp. 350-369.
<http://www.scils.rutgers.edu/~tefko/LibraryTrends2000.pdf>

Thebridge 2003

Thebridge, Stella: Evaluating electronic information services: a toolkit for practitioners. In: *Library and Information Research* 27(87) 2003, pp.38-46.

Thebridge, Hartland-Fox 2002

Thebridge, Stella and Rebecca Hartland-Fox: Towards a toolkit for evaluating electronic information services. In: *SCONUL Newsletter* 27 (2002), pp. 37-42.
<http://www.sconul.ac.uk/publications/newsletter/27/ARTICL10.PDF>

Thebridge, Dalton, Hartland-Fox, Bhatt 2002

Thebridge, Stella, Pete Dalton, Rebecca Hartland-Fox, Anjlee Bhatt: *Outcomes assessment. The evaluation of electronic information services*. Birmingham: University of Central England 2002.

VII. Financial Value

Aab0, Audunson 2002

Aab0, Svanhild; Audunson, Ragnar: Rational choice and valuation of public libraries: Can economic models for evaluating non-market goods be applied to

public libraries? In: *Journal of Librarianship and Information Science* 34 (2002), pp. 5-15.

Aab0 2005 a

Aab0, Svanhild: The value of public libraries. World Library and Information Congress: 71st IFLA General Conference and Council Oslo 2005.

<http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/119e-Aabo.pdf>

Aab0 2005 b

Aab0, Svanhild: The value of public libraries in Norway. In: *Bibliotekforum* 6 (2005), pp.38-40

Aab0, Strand 2004

Aab0, Svanhild, Jon Strand: Public library valuation, nonuse values, and altruistic motivations. In: *Library & Information Science Research* 26 (2004), pp.351-372.

Abram 2005

Abram, Stephen: *The value of Canadian libraries: Impact, normative data and influencing funders*. 2005.

<http://www.sirsi.com/Pdfs/Company/Abram/StephenAbramValueCanadianLibraries.pdf>

Aerni, King 2006

Aerni, Sarah E.; King, Donald W.: Contingent valuation in public and academic libraries. *ARL Library Assessment Conference, Charlottesville* (2006).

www.arl.org/arldocs/stats/statsevents/laconf/2006/Aerni.ppt

American Library Association 2005

American Library Association: *Articles and Studies Related to Library Value (Return on Investment)*. 2005. <http://www.ala.org/ala/ors/reports/roi.htm>

Barron 2005

Barron, Daniel D. et al.: *The economic impact of public libraries on South Carolina*. University of South Carolina, School of Library and Information Science 2005.

<http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/home.htm>

Broady-Preston, Williams 2003

Broady-Preston, Judith; Williams, Tegwen: Using Information to create business value: City of London legal firms, a case study. In: *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services 2003*, Northumbria University 2004, pp. 150-155.

Chung 2007

Chung, Hye-Kyung: Measuring the economic value of special libraries. In: *The Bottom Line* 20, 1 (2007), pp.30-44.

Coopers & Lybrand 1996

Coopers & Lybrand: *Valuing the economic costs and benefits of libraries*.

Wellington: New Zealand Library and Information Association: Te Rau Herenga Aotearoa, 1996.

Cram 1995

Cram, Jennifer: Moving from cost centre to profitable investment: Managing the

perception

of a library's worth. In: *Australasian Public Libraries and Information Services* 8,3 (1995), pp.107-113.

<http://www.alia.org.au/~jcram/moving from cost centre.html>

Fitch, Warner 1998

Fitch, Leslie, Jody Warner: Dividends: The value of public libraries in Canada. In: *the Bottom Line* 11, 4 (1998), pp. 158-179.

Getz 1980

Getz, Malcolm: *Public libraries: an economic view*. Baltimore: John Hopkins University Press, 1980.

Griffiths, King

Griffiths, Jose-Marie, Donald W. King : *Preliminary return-on-investment model* . Powerpoint

presentation. <http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/workshop.cfm> Last visit 06-06-17

Griffiths, King, Lynch 2004

Griffiths, Jose-Marie, Donald W. King, Thomas Lynch: *Taxpayer return on investment in Florida public libraries*. State Library and Archives of Florida 2004.

<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/pdfs/ROISummaryReport.pdf>

Haratsis 1995

Haratsis, Brian: Justifying the economic value of public libraries in a turbulent local government environment. In: *Australasian Public Libraries and Information Services* 8 (1995), pp. 164-172.

Harless, Allen 1999

Harless, David W.; Allen, Frank R.: Using the contingent valuation method to measure patron benefits of reference desk service in an academic library. In: *College and Research Libraries* 60 (1999), pp. 56-69.

Hobohm 1999

Hobohm, Hans-Christoph: Was Bibliotheken wert sind. Die wirtschaftliche Bedeutung der Bibliothek und ihre Ausrichtung auf die Informationsgesellschaft. In: *BuB (Buch und Bibliothek)* 51 (1999), pp. 36 - 43.

Hobohm 2007a

Hobohm, Hans-Christoph: Was sind Bibliotheken wert? In: *BuB (Buch und Bibliothek)* 59,1 (2007), pp.40-41.

Hobohm 2007b

Hobohm, Hans-Christoph: Rechnen sich Bibliotheken? Vom Nutzen und Wert ihrer Leistungen. In: *BuB (Buch und Bibliothek)* 59, 9 (2007), pp.633-639

Holt, Elliott 1998

Holt, Glen E., Elliott, Donald: Proving your library's worth: a test case. In: *Library Journal* 23 (1998), pp. 42-44.

Holt, Elliott 2003

Holt, Glen E.; Elliott, Donald: Measuring outcomes: applying cost-benefit analysis to middle-sized and smaller public libraries. In: *Library Trends*, 51 (3) 2003, pp.

424-440. http://www.findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_3_51/ai_102270886

Holt, Elliott, Dussold 1996

Holt, Glen E., Donald Elliott, Christopher Dussold: A framework for evaluating public investment in urban libraries. In: *The Bottom Line* 9, 4 (1996), pp. 4-13.

Holt, Elliott, Moore 1999

Holt, Glen E.; Elliott, Donald; Moore, Amonia: Placing a value on public library services. In:

Public Libraries 38 (1999), pp. 89-108. <http://www.slpl.lib.mo.us/libsrc/restoc.htm>

Holt, Elliott, Watts 2000

Holt, Glen E.; Elliott, Donald; Watts, Anne; Holt, Leslie Edmonds: *Libraries are valuable...prove it!* St. Louis: St. Louis Public Library / Institute of Museum and Library Services, 2000.

MacEachern 2001

MacEachern, Ruth: Measuring the added value of library and information services: The New Zealand approach. In: *IFLA Journal* 27 (2001), pp. 232-236.

<http://www.ifla.org/V/iflaj/art2704.pdf>

Manukau libraries 2000

Manukau libraries: trial of the V+LM value added library methodology. New Zealand: Library & Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA), 2000. (Trial Report; 12).

McCallum, Quinn 2004

McCallum, Ian, Sherrey Quinn: Valuing libraries. In: *Australian Library Journal* 53, 1 (2004). <http://alia.org.au/publishing/alj/53.1/full.text/mccallum.quinn.html>

McClure, Fraser, Nelson, Robbins 2000

McClure, Charles R.; Fraser, Bruce T.; Nelson, Timothy W.; Robbins, Jane B. : *Economic benefits and impacts from public libraries in the State of Florida*. Final report of the State Library of Florida, Division of Library and Information Services. Tallahassee: Information Use Management and Policy Institute, School of Information Studies, Florida State University, 2000.

<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/finalreport/>

McDermott Miller 2002

McDermott Miller Limited: *Valuing the National Bibliographic Database and National Union Catalogue: Research Report*. National Library of New Zealand 2002.

<http://www.natlib.govt.nz/files/EconomicValuationReport.pdf>

Mid-Hudson Library System

Mid-Hudson Library System: *Economic impact of libraries. Return on investment (ROI)resources*.

http://midhudson.org/admin/eco_impact.htm

Miller 2005

Miller, Ruth: The National Library of New Zealand: placing an economic value on the National Bibliographic Database. In: *New Zealand Libraries* 49,12 (2005), pp.407-417.

Missingham 2005

Missingham, Roxanne: Libraries and economic value: a review of recent literature. In: *Performance Measurement and Metrics* 6,3 (2005), pp. 142-158.

Morris, Hawkins, Sumsion 2000

Morris, Anne; Hawkins, Margaret; Sumsion, John: *The economic analysis of public libraries*. London: British Library, 2000. (Library and Information Commission Research Report ; 89).

Morris, Hawkins, Sumsion 2001a

Morris, Anne; Hawkins, Margaret; Sumsion, John: Value of book borrowing from public libraries: user perceptions. In: *Journal of Librarianship and Information Science* 33 (2001), pp. 191-198.

Morris, Hawkins, Sumsion 2001b

Morris, Anne; Hawkins, Margaret; Sumsion, John: *The economic value of public libraries*. London: Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries, 2001. (Library and Information Commission Research Reports ; 89).

Morris, Hawkins, Sumsion 2002

Morris, Anne; Hawkins, Margaret; Sumsion, John: Economic value of public libraries in the UK. In: *Libri* 52 (2002), pp. 78-87.

Newhouse, Alexander 1972

Newhouse, J.P.; Alexander, A.J.: *An economic analysis of public library services*. Santa Monica: Rand, 1972.

Oder 2005

Oder, Norman: FL, SC studies tout return on public library investment. In: *Library Journal* March 1 (2005), pp. 16-18.

Pung, Clarke, Patten 2004

Pung, Caroline, Ann Clarke, Laurie Patten: Measuring the economic impact of the British Library. In: *New Review of Academic Librarianship* 10, 1 (2004), pp. 79-102.

Pung, Elwes, Marks 2004

Pung, Caroline, Tabitha Elwes, Philippa Marks: *Measuring the economic impact of the British Library*. Demonstrating Value Conference, British Library 2004.

<http://www.bl.uk/about/valueconf/valuepresentations.html#5>

Ratzek 2006

Ratzek, Wolfgang: Die Bibliothek als Instrument der Standortentwicklung: Ein Überblick mit Beispielen aus dem In- und Ausland. In: *BuB (Buch und Bibliothek)* 58,9 (2006), pp.629-632.

Saracevic, Kantor 1997a

Saracevic, Tefko; Kantor, Paul B.: Studying the value of library and information services. Part I. Establishing a theoretical framework. In: *Journal of American Society for Information Science* 48 (1997), pp. 527-542.

www.scils.rutgers.edu/~tefko/JASIS1998value1.pdf

Saracevic, Kantor 1997b

Saracevic, Tefko; Kantor, Paul B.: Studying the value of library and information services. Part II. Methodology and taxonomy. In: *Journal of American Society for Information Science* 48 (1997), pp. 543-563.

www.scils.rutgers.edu/~tefko/JASIS1998value2.pdf

State Library & Archives of Florida

State Library & Archives of Florida: *Return on investment study*.

<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/>

Strouse 2003

Strouse, Roger: Demonstrating value and return on investment: the ongoing imperative. In: *Information Outlook* 7 (3) (2003), pp. 14-20.

Sumsion, Hawkins, Morris 2002

Sumsion, John; Hawkins, Margart; Morris, Anne: The economic value of book borrowing from public libraries: An optimisation model. In: *Journal of Documentation* 58 (2002), pp. 662-682.

<http://wotan.liu.edu/doi/data/Articles/julkokltny:2002:v:58:i:6:p:662-682.html>

Sumsion, Hawkins, Morris 2003

Sumsion, John; Hawkins, Margart; Morris, Anne: Estimating the economic value of library benefits. In: *Performance Measurement and Metrics* 4(1) 2003, pp. 13-27.

Timperley, Spiller 1999

Timperley, P.; Spiller, D.: *The impact of non-fiction lending from public libraries*. Loughborough: LISU, 1999.

White 2007

White, Larry Nash: An old tool with potential new uses: return on investment. In: *The Bottom Line* 20, 1 (2007), pp.5-9

Wistinghausen 2004

Wistinghausen, Magnus von: *Thinking beyond economic impact: demonstrating value*. Demonstrating Value Conference, British Library 2004.

<http://www.bl.uk/about/valueconf/valuepresentations.html#5>

VII. School Libraries

Ballenthin 2004

Ballenthin, Anja: Bedeutung noch immer nicht erkannt. Der Einfluss von Schulbibliotheken auf die Leistungen von Schülern. In: *Buch und Bibliothek* 56 (2004), pp. 358-362.

Cram, Shine 2004

Cram, Jennifer; Shine, Valerie: Performance measurement as promotion: Demonstrating benefit to your significant others. Paper delivered at the School Library Association of Queensland Conference, Southport, June 2004.

[http://www.alia.org.au/~jcram/pm as promotion.html](http://www.alia.org.au/~jcram/pm%20as%20promotion.html)

Dresang, Gross, Holt 2003

Dresang, Eliza T.; Gross, Melissa; Holt, Leslie E.: Project CATE: Using outcome measures to assess school-age children's use of technology in urban public

libraries. A collaborative research process. In: *Library & Information Science Research* 25 2003, pp. 19-42.

Farmer 2006

Farmer, Lesley S.J.: Library media program implementation and student achievement. In: *Journal of Librarianship and Information Science* 38,1 (2006), pp.21-32. <http://lis.sagepub.com/cgi/reprint/38/1/21>

Lance 1994

Lance, Keith Curry: The impact of school library media centers on academic achievement. In: *SLMQ* 22(3) 1994.
<http://www.ala.org/ala/aasl/aaslpubsandjournals/slmrb/editorschoiceb/infopower/selectlance.html.htm>

Lance 2002

Lance, Keith Curry; Rodney, Marcia J.; Hamilton-Pennell, Christine: Measuring up to standards: the impact of school library programs on information literacy in Pennsylvania schools. Greensburg: Pennsylvania Citizens for Better Libraries, 2002. <http://www.statelibrary.state.pa.us/libraries/lib/libraries/measuringup.pdf>

Lance 2005

Lance, Keith Curry: Powering achievement: *the impact of school libraries & librarians on academic achievement*. Powerpoint presentation 2005.
<http://www.lrs.org/documents/lmcstudies/proof2005.ppt>

Lonsdale 2003

Lonsdale, Michele: *Impact of school libraries on student achievement: a review of the research*. Report for the Australian School Library Association. Melbourne: Australian Council for Educational Research 2003.
<http://www.asla.org.au/research/index.htm>

LRS

LRS. Library Research Service. *School Library Impact Studies*.
<http://www.lrs.org/impact.php>

People for Education 2006

People for Education: Test scores and access to school libraries linked - library report a challenge for new Minister of Education. Media release April 2006.
http://www.peopleforeducation.com/releases/2006/april6_06.html

Strongest Links

Strongest Links. The website for UK school librarians. http://www.strongest-links.org.uk/support_research.htm

Todd 2002

Todd, Ross J.: School librarians as teachers: learning outcomes and evidence-based practice. In: *68th IFLA Council and General Conference, August 18-24 2002 Glasgow*. <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/084-119e.pdf>

Williams, Wavell, Coles 2001

Williams, Dorothy; Wavell, Caroline; Coles, Louisa: *Impact of school library services on achievement and learning. Critical literature review of the impact of*

school library services on achievement and learning to inform the work of the DfES task group set up to implement actions contained in the government's response to «Empowering the learning community». Aberdeen: The Robert Gordon University, 2001.

<http://www.rgu.ac.uk/files/Impact%20of%20School%20Library%20Services1.pdf>

Williams, Coles, Wavell 2002

Williams, Dorothy, Louisa Coles, Caroline Wavell: *Impact of school library services on achievement and learning in primary schools. Critical literature review of the impact of school libraries on achievement and learning in primary level students.*

Aberdeen: The Robert Gordon University, 2002.

<http://www.rgu.ac.uk/files/ACF1C8D.pdf> and <http://www.rgu.ac.uk/abs/research/page.cfm?pge=5931>