

<https://doi.org/10.47612/LID-2021-1-1-45-52>

УДК 021:001.8

✉ **Н. Ю. Берёзкина**

## Измерение эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт



**Берёзкина  
Наталья Юрьевна,**  
кандидат исторических  
наук, доцент, заслуженный  
деятель культуры  
Республики Беларусь,  
Институт повышения  
квалификации и  
переподготовки кадров  
учреждения образования

«Белорусский государственный университет  
культуры и искусств», кафедра культурологии и  
психолого-педагогических дисциплин, доцент

**ORCID ID:** 0000-0002-0894-495X

**Scopus Author ID:** 36805485200

**РИНЦ AuthorID:** 273849

**Email:** [natalyberez7@gmail.com](mailto:natalyberez7@gmail.com)

**Аннотация.** В статье рассматриваются различные критерии оценки эффективности деятельности библиотек. Зарубежными специалистами разработаны различные методики измерения эффективности деятельности библиотек: ServQUAL, LibQUAL, метод анализа пакета данных, метод тотального управления качеством, Best Value. Особое внимание уделяется документам, подготовленным при содействии ИФЛА. Значительный вклад в разработку показателей, позволяющих многоаспектно оценить деятельность библиотек, внесли Р. Полл и П. Бокхорст. Система сбалансированных показателей была использована при разработке индикаторов оценки эффективности деятельности библиотек Республики Беларусь. Представляет интерес использование бенчмаркинга, основанного на сравнительном анализе результатов деятельности библиотек по определенным параметрам или однотипных библиотек. Важное значение имеет оценка деятельности библиотек со стороны населения. Решающую роль играет «социальный эффект» – удовлетворение культурных, образовательных, информационных потребностей населения при содействии библиотек. Российские специалисты И. Пилко и С.А. Мухамедиева предложили сводный индекс эффективности деятельности библиотеки – совокупность показателей социальной, экономической, организационной, технологической эффективности. Опыт зарубежных специалистов в области библиотечного дела был полезен при проведении научного исследования «Разработать качественные показатели эффективности деятельности организаций культуры Республики Беларусь с учётом международного опыта».

**Ключевые слова:** библиотеки, измерение эффективности, показатели эффективности, оценка деятельности библиотек, эффективность деятельности библиотек, зарубежный опыт.

**Для цитирования:** Берёзкина, Н. Ю. Измерение эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт / Н. Ю. Берёзкина // Библ.-информ. дискурс. – 2021. – Т. 1, № 1. – С. 45–52. <https://doi.org/10.47612/LID-2021-1-1-45-52>

Статья поступила: 11.09.2021

Статья принята в печать: 20.12.2021

Статья опубликована: 27.12.2021

✉ **Natalya Y. Beryozkina**

## Measuring the efficiency of library activities: foreign experience

**Natalya Y. Beryozkina**

*PhD in Historical Sciences, Associate Professor,  
Honored Figure of Culture of the Republic of Belarus,  
Institute for Advanced Training and Retraining of  
Personnel of the Educational Establishment  
«The Belarusian State University of Culture and Arts»,  
Department of Culturology and Psychological and  
Pedagogical Disciplines, Associate Professor  
ORCID ID: 0000-0002-0894-495X  
Scopus Author ID: 36805485200  
RSCI Author ID: 273849  
Email: [natalyberez7@gmail.com](mailto:natalyberez7@gmail.com)*

**Abstract.** The article discusses various criteria for evaluation the efficiency of library activities. Foreign experts have developed various methods for measuring the efficiency of libraries: ServQUAL, LibQUAL, method of Data Enveloped Analysis, method of Total Quality Management, Best Value. Particular attention is paid to documents prepared with the assistance of IFLA. R. Poll and P. Bockhorst made a significant contribution to the development of indicators that allow a multidimensional assessment of the activities of libraries. The Balanced scorecard was used to develop indicators for assessing the efficiency of libraries in the Republic of Belarus. The use of benchmarking based on a comparative analysis of results of library activities for certain parameters or of the same type of libraries is of interest. It is important to assess the activities of libraries by the population. The decisive role is played by the «social effect» – the satisfaction of cultural, social, educational, information needs of the population with the assistance of libraries. Russian specialists I. Pilko and S. Mukhamedieva proposed a composite index of the efficiency of library activities – a set of indicators of social, economic, organizational, technological efficiency. The experience of foreign specialists in the field of librarianship was useful in conducting the scientific research «To develop qualitative indicators of the efficiency of the activities of cultural organizations of the Republic of Belarus, taking into account international experience».

**Keywords:** libraries, measuring the efficiency, indicators of efficiency, evaluation of library activities, efficiency of library activities, foreign experience.

**For citation:** Beryozkina N. Y. Measuring the efficiency of library activities: foreign experience. *Bibliotechno-informatsionnyi diskurs = Library & Information Discourse*, 2021, vol. 1, no. 1, pp. 45–52 (in Russian). <https://doi.org/10.47612/LID-2021-1-1-45-52>

The article was received: 09.11.2021

The article was accepted for publication: 20.12.2021

Article published: 27.12.2021

### Введение

Оценка эффективности библиотечно-информационной деятельности, оказания библиотечных услуг пользователям является одной из важных проблем в управлении современной библиотекой. Большое значение оценка работы библиотеки приобретает в связи с сокращением поступающих финансовых средств. Наряду с традиционными методами в зарубежном

библиотечном ведении в последнее время развиваются инновационные подходы к измерению эффективности работы библиотек, пересмотру системы показателей библиотечно-информационной деятельности.

В сферу библиотечных и информационных наук постепенно вводятся новые методологические подходы, которые базируются на методах, присущих экономическим и социальным наукам, другим смежным областям знания.

Оценка качества предоставляемых услуг является важнейшим элементом системы управления качеством. Она не только позволяет проводить контроль качества обслуживания, предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы [1, с. 74]. Особое внимание уделяется вопросам повышения качества обслуживания, стандартизации и прозрачности (подотчётности) деятельности библиотек. «Научное сообщество внимательно изучает ценность и эффективность библиотечных учреждений. При этом нужно различать методики для оценок вложений и методики для оценок результативности этих вложений, памятуя что статистика и вообще простые количественные данные не могут ответить на принципиальные вопросы оценки значимости и эффективности работы библиотеки» [2, с. 93].

Проблемы эффективности деятельности библиотек стали предметом рассмотрения многих публикаций, при этом ключевыми являются следующие вопросы: определение показателей (индикаторов) и критериев, отражающих уровень и качество библиотечной деятельности; анализ существующих методов, позволяющих осуществлять измерение качества и эффективности работы; разработка моделей (систем) измерения эффективности деятельности библиотек разных типов и видов [3, с. 64].

### Документы ИФЛА

Библиотекарями разных стран используются документы, подготовленные ИФЛА и ЮНЕСКО для разных типов библиотек. Руководство ИФЛА (Международной федерации библиотечных ассоциаций и организаций) рекомендует в качестве средств управления, имеющих важное значение для публичных библиотек, такие как: анализ потребностей общества; контроль и оценка работы библиотеки; определение её эффективности.

В ИФЛА организована специальная секция по статистике и оценке деятельности библиотек, членом которой является Розвита Полл. Р. Полл считает, что «работа может считаться эффективной тогда, когда она снижает использование ресурсов или обеспечивает производство большего количества услуг (продуктов) на базе тех же ресурсов» [4, с. 121].

Большое практическое значение для изучения удовлетворенности потребителей качеством обслуживания имеет «Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек», подготовленное Р. Полл и П. Бокхорстом. Эффективность библиотечных и информационных сервисов

определяется посредством выхода (конечного продукта), который включает в себя продукт и сервисы, полученные в результате деятельности библиотеки. Авторы руководства предложили 17 индикаторов в соответствии с технологическим характером библиотечных операций:

1. Охват пользователей.
2. Соответствие расписания работы библиотеки потребностям пользователей.
3. Экспертные оценки.
4. Использование фонда.
5. Использование фонда по предметным областям.
6. Неиспользуемые документы.
7. Поиск по названию.
8. Поиск по предметной рубрике.
9. Оперативность комплектования.
10. Оперативность обработки книг.
11. Доступность.
12. Время доставки документа.
13. Оперативность МБА.
14. Показатель получения корректного ответа.
15. Обслуживание удалённых пользователей.
16. Удовлетворенность пользователя.
17. Пользовательская удовлетворенность удалёнными видами услуг [5, с. 48–120].

В книге Р. Полл и П. Бокхорста «Измерение качества деятельности библиотек» представлены показатели, позволяющие многоаспектно оценить деятельность библиотек. «Использование структуры Системы сбалансированных показателей помогает учесть все соответствующие управленческие вопросы и установить «баланс» между интересами пользователей и экономической эффективностью, эффективной организацией и способностью справиться с будущими вызовами» [6, с. 29]. Показатели адаптированы для библиотек и включают следующие направления:

- ресурсы, инфраструктура (содержит 10 показателей);
- использование (содержит 12 показателей);
- эффективность (содержит 13 показателей);
- потенциал и развитие (содержит 5 показателей) [6, с. 29–31].

Важное значение имеет широкое включение показателей, отражающих работу библиотеки с электронными изданиями и предоставлением электронных услуг: процент отвергнутых сессий; прямой доступ с домашней страницы; число смысловых единиц, выгруженных в расчёте на одного пользователя; цена одной выгрузки; оперативность обработки документов на других носителях; производительность труда персонала при обработке

документов на других носителях; процент расходов на комплектование электронных изданий; процент персонала библиотеки, предоставляющего и развивающего электронные услуги [7, с. 51–52].

При разработке индикаторов для оценки эффективности деятельности библиотек применяются показатели, представленные в стандартах ИСО, которые дают возможность, с одной стороны, измерить эффективность и качество услуг, предоставляемых пользователям библиотек, а с другой стороны, – экономическую эффективность.

#### **Система сбалансированных показателей**

Результатом дальнейшей разработки критериев эффективности работы зарубежных библиотек стала система сбалансированных показателей (Balanced Scorecard, BSC). Показатели BSC были разработаны в 1992 г. Робертом Капланом и Дэвидом Нортон как система измерения эффективности качества работы. Оценка деятельности происходит не с точки зрения финансовых показателей или использования так называемых ретроспективных метрик, позволяющих сделать стратегические выводы, базирующиеся на новой концепции развития организации, ориентированной на потребителя и построение основных систем и служб, ориентированных на долгосрочную стратегию. В качестве основных параметров, предлагаемых BSC, выделяются: финансовые показатели, удовлетворенность пользователей, эффективность внутренних процессов, потенциал сотрудников для успешной деятельности организации [8].

#### **Метод ServQUAL**

Методика оценки эффективности ServQUAL (service quality – качество услуги) «создана для коммерческих организаций и построена на учёте (анализе) мнения потребителя, а именно на разнице (разрыве) между тем, что он ожидает получить и тем, что ему предлагается, т.е. реальностью» [9, с. 116]. Метод ServQUAL «базируется на пяти показателях: надежности, уверенности, гибкости, сопереживании (в данном случае – умении поставить себя на место партнёра по сделке), отзывчивости» [9, с. 118]. «Наиболее существенными моментами протокола ServQUAL являются: пригодность для сравнительного анализа работы различных библиотек и для долговременного наблюдения за эффективностью работы отдельно взятой библиотеки, ценность как инструмента диагностики и выработки оперативных и стратегических решений» [9, с. 120]. Американские исследователи выделили три параметра из учтённых в методике ServQUAL, которые целесообразно использовать при оценке библиотечных услуг:

– осязаемость, т.е. видимость, заметность для читателя библиотечного персонала, технологических и коммунальных служб библиотеки, оборудования, средств связи и общения;

– надежность, способность библиотеки выполнить все обещанные виды услуг аккуратно и точно;

– воздействие (эффект) библиотечного обслуживания – категория, в которую включены достаточно субъективные аспекты обслуживания: отзывчивость, чёткость, доверительность и т.п. [9, с. 119].

#### **Метод LibQUAL**

К методам оценки пользователем библиотеки конечного продукта относится методика LibQUAL (library quality – качество библиотеки), которая реализуется через процедуры сбора данных, их анализа и презентации. Сбор данных осуществляется через сетевую анкету, включающую 22 показателя, которые позволяют оценить внешнюю и внутреннюю среду библиотеки. Показатели объединены в четыре основных блока: собственно обслуживание (человеческий фактор); удобство расположения и внутреннее пространство библиотеки; возможности для самостоятельной работы; доступ к информации (открытый фонд, МБА, наличие баз данных, электронных ресурсов) [10, с. 51].

Сущность методики LibQUAL состоит в измерении разницы («разрывов») между тремя уровнями: уровнем обслуживания, которое пользователь хотел бы в идеальном случае получить (желаемый уровень); уровнем обслуживания, которое реально было осуществлено (ощущаемый уровень); наименьшим приемлемым уровнем сервиса (минимальный уровень) [11, с. 94].

#### **Метод анализа пакета данных**

Метод анализа пакета данных (DEA, Data Enveloped Analysis) применяется для оценки эффективности функционирования однородных объектов (в данном случае – библиотек) в различных социально-экономических системах. DEA – это непараметрический метод измерения эффективности некоего центра принятия решений или центра ответственности, в роли которого может выступить коммерческая либо некоммерческая организация. DEA представляет собой сравнение фактических характеристик с эталонным уровнем (benchmarking) и применяется в ситуации с множественными входными и выходными параметрами, т.е. ресурсами и услугами [12, с. 95–96].

#### **Бенчмаркинг**

Для оценки эффективности работы библиотеки используется бенчмаркинг (от benchmark – калибр) – «сравнительный анализ, сравнение результатов работы схожих по каким-то параметрам или просто однотипных



библиотек, а также процесс выполнения этого анализа» [13, с. 3]. Бенчмаркинг связывает воедино процесс выявления того, что в настоящее время представляет собой наилучший способ что-то делать в определенном секторе (или вне сектора, если удастся найти полезные примеры), нацеленность на улучшение качества работы собственной организации и стремление быть первыми. Бенчмаркинг может быть внешним и внутренним. Внутренний бенчмаркинг предполагает сравнение между собой отделов и секторов, старых и новых способов выполнения каких-либо технологических операций в рамках одной организации. При внешнем бенчмаркинге сравнивают работу одной организации с работой другой организации [11, с. 233–234].

#### **Метод Best Value**

«Best Value» (максимальная эффективность) – концепция модернизации местного управления, которая включает новые принципы деятельности местных органов власти, ответственных за предоставление качественных услуг населению. Главная особенность данного метода измерения эффективности библиотечных услуг заключается в том, что он является составной частью общей системы измерения эффективности государственных услуг, которые получает население Великобритании. Эта концепция требует более рационального расходования бюджетных средств, основанного на использовании специальной методики для расчёта эффективности затрат [14, с. 19].

#### **Метод тотального управления качеством**

Стержневая идея Total Quality Management (TQM) состоит в том, что организация должна работать не только над качеством продукции, но и над качеством услуг, включая работу сотрудников. Постоянное одновременное усовершенствование этих трёх составляющих (продукции, организации, персонала) позволяет достичь более быстрого и эффективного развития библиотеки. Примеры реализации TQM в библиотеках имеются, однако не все библиотеки имеют возможность следовать этой концепции и выбирают другие способы и методы повышения качества своей работы [15, с. 66].

#### **Воздействие библиотеки на общество: подходы к оценке**

Оценка деятельности библиотеки населением зависит от того, насколько эффективно библиотека выполняет свою социальную роль. Эта оценка тесно связана с таким понятием, как ценность библиотеки для общества. 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 годы в зарубежном библиотековедении были развиты подходы по оценке деятельности библиотеки с позиций оценки её влияния на общество. Библиотечное обслуживание может привести к различным уровням воздействия на пользователя: либо негативного (например, возникновения чувства скуки), либо нейтрального (к отсутствию воздействия вообще), либо к положительному воздействию с возрастающим значением (лучшее понимание вопроса, улучшение знания, изменение мировоззрения), и, в конечном счёте, к изменению поведения читателя. Были определены пять главных областей – сфер, на которые публичные библиотеки оказывают влияние: образование, социальная политика, информация, «культурное обогащение» и экономическое развитие [14, с. 25–26].

Б.П. Линч отмечает, что для оценки работы публичных библиотек чаще других используются четыре метода: программно-целевой, экспертный, управленческий и естественный (основанный на мнении пользователей).

По мере снижения интереса к методикам выработки стандартов для библиотек (а значит, и к экспертным оценкам) проявляется интерес к программно-целевому методу с акцентом на измерения производительности труда. Однако программно-целевой метод не приемлем для сравнения деятельности разнородных учреждений и не пригоден для определения качества работы [16, с. 25].

#### **Сводный индекс эффективности деятельности библиотеки**

И.С. Пилко и С.А. Мухамедиева предложили сводный индекс эффективности деятельности библиотеки, который представляет собой совокупность показателей социальной, экономической, организационной, технологической эффективности. Каждый субъект библиотечной деятельности для оценки её эффективности должен определить свою совокупность показателей в зависимости от выбранных приоритетов [17, с. 37].

В качестве основных показателей измерения социальной эффективности библиотечной деятельности предлагается использовать следующие: число мероприятий, проведённых библиотекой за год, и их средняя посещаемость; доля мероприятий, направленных на обслуживание менее защищённых социальных групп: детей и подростков, пенсионеров, людей с ограниченными возможностями здоровья и особыми потребностями и т.п.; количество посещений (человек) и изменение их численности по сравнению с прошлым годом (%); количество пользователей библиотек (человек) и изменение их численности

по сравнению с прошлым годом (%); количество книговыдач (экз.) и изменение их числа по сравнению с прошлым годом (%); охват населения услугами библиотек (% посетителей от общей численности жителей обслуживаемой территории); доля новых форм библиотечно-информационного обслуживания пользователей в общем количестве предоставляемых библиотекой профильных услуг; виртуальные посещения сайта библиотеки; объём реализации услуг, предоставляемых удалённым пользователям, и др. [17, с. 36–37].

Для измерения экономической эффективности библиотечно-информационного обслуживания предлагается использовать следующие показатели: доходы от предпринимательской деятельности; себестоимость одного посещения библиотеки и его изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом (%); себестоимость одной книговыдачи библиотеки и её изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом (%); удельный вес расходов на комплектование библиотечных фондов от общих расходов (%); удельный вес бюджетного финансирования в себестоимости посещений библиотеки за год (%); обновляемость фонда/оборудования – степень обновления фонда/оборудования за определённый период и др. [17, с. 38].

Организационная эффективность библиотечной деятельности – индикатор, определяющий способность библиотеки реализовывать стоящие перед ней социально значимые цели посредством предоставления пользователям услуг разнообразного ассортимента, требуемого количества и заданного уровня качества. При её анализе логично оценивать соотношение плановых показателей с фактическими [17, с. 39].

Технологическая эффективность может оцениваться по следующим показателям: продуктивность труда по обработке единицы фонда – количество полученных библиотекой экземпляров (печатных и электронных), обрабатываемых одним сотрудником в течение года (в среднем); количество посещений из расчёта на м<sup>2</sup> площади библиотеки; количество книговыдач из расчёта на одного библиотечного специалиста (экз.); количество читателей из расчёта на одного библиотечного специалиста (человек); удельная трудоемкость – затраты времени на производство единицы продукции/услуги (каталогизацию одного документа, поиск одного источника, выдачу одного документа, создание одной библиографической записи); удельный вес автоматизированных рабочих мест в составе всех специализированных рабочих мест в библиотеке [17, с. 40–41].

## Заключение

Изучение зарубежного опыта свидетельствует о том, что в области оценки значения и эффективности деятельности библиотек происходят значительные перемены. Одним из подходов к оценке деятельности зарубежных библиотек является оценка эффективности их работы населением, определение так называемого «социального эффекта», оценка с позиций влияния библиотеки на общество. В данном случае оценивается, насколько качественно библиотеки удовлетворяют различные потребности отдельных граждан, местного сообщества и общества в целом. Однако следует иметь в виду, что достаточно сложно, а иногда и просто невозможно измерить вклад библиотек в экономическое, политическое и социальное благосостояние общества.

Показатели эффективности, рекомендуемые ИФЛА, международные стандарты по статистике, различные методы и системы оценки качества работы, применяемые в зарубежных библиотеках, могут применяться для оценки и мониторинга деятельности библиотек разных типов. К ним относятся индикаторы, связанные с пользователями, ресурсами, качеством библиотечно-информационного обслуживания, показатели, экономические показатели. Особое внимание следует обратить на показатели, связанные с использованием электронных информационных ресурсов и предоставлением электронных услуг. Система сбалансированных показателей, предложенная Р. Полл и П. Бокхорстом, позволяющая многоаспектно оценить деятельность библиотек, была использована при разработке качественных показателей оценки эффективности работы библиотек Республики Беларусь.

С позиции управления библиотечным делом становится все более очевидным, что статистические данные не могут характеризовать значимость, качество и эффективность работы библиотек. Количественные (статистические) показатели дают достоверную и объективную информацию о состоянии и изменениях ресурсов библиотеки, но их необходимо дополнить результатами оценки удовлетворенности со стороны пользователей. По мнению многих специалистов, оптимальным признается сочетание количественных и качественных подходов и методов оценки работы библиотеки. Измерение качества библиотечных услуг может осуществляться посредством количественных показателей, а также с использованием различных методов изучения степени удовлетворенности пользователей библиотечно-информационным обслуживанием.

В качестве одной из задач научного исследования «Разработать качественные показатели эффективности деятельности организаций культуры Республики Беларусь

с учетом международного опыта», которое проводилось по поручению Министерства культуры Республики Беларусь, предусматривались изучение, анализ и характеристика международной практики использования качественных показателей в определении эффективности деятельности организаций культуры, в том числе библиотек. Было установлено, что для осуществления объективной оценки качества и эффективности работы библиотек в Республике Беларусь необходима модернизация системы показателей деятельности библиотек на основании применения опыта зарубежных библиотечно-информационных учреждений, международных нормативных документов. В результате НИР были разработаны показатели (индикаторы) оценки эффективности библиотечно-информационной деятельности, подготовлены рекомендации по использованию качественных показателей эффективности работы библиотек.

#### Список использованных источников

1. Тикунова, И. П. Измерение качества библиотечных услуг – актуальная проблема современности / И. П. Тикунова // Библиотеки и просвещение в области прав потребителей : материалы 3-го Всерос. науч.-практ. семинара, Москва, 15–16 нояб. 2007 г. : тема 2007 г.: Качество потребительских товаров и услуг – проблема XXI века / Рос. гос. б-ка. – М., 2008. – С. 74–81.
2. Ашервуд, Б. Исследования эффективности работы библиотеки / Б. Ашервуд // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 4. – С. 93–96.
3. Редькина, Н. С. Измерение эффективности работы библиотек / Н. С. Редькина // Библиосфера. – 2009. – № 1. – С. 63–72.
4. Земсков, А. И. Проблемы качества работы библиотек на ИФЛА–2003 (Заседание Дискуссионной группы) / А. И. Земсков // Науч. и техн. б-ки. – 2004. – № 2. – С. 121–124.
5. Полл, Р. Измерение качества работы. Международное руководство по измерению эффективности работы университетских и других научных библиотек / Р. Полл, П. Бокхорст ; пер. с англ. – М. : Логос, 2002. – 151 с. – (Публикации ИФЛА / Секции унив. и др. б-к ИФЛА).
6. Пол, Р. Измерение качества деятельности библиотек / Р. Пол, П. те Бокхорст ; пер. с англ. [и науч. ред. Г. А. Кисловской] ; Рос. гос. б-ка. – М. : Пашков дом, 2008. – 315 с.
7. Меньщикова, С. П. Современные критерии и показатели оценки качества библиотечной деятельности / С. П. Меньщикова. – М. : Литера, 2009. – 112 с.
8. Иванова, Е. Оценка эффективности деятельности учреждений культуры (на примере библиотечных учреждений) [Электронный ресурс] / Е. Иванова // Экология культуры. – 2004. – № 3. – Режим доступа: <https://www.culture29.ru/upload/medialibrary/6ee/6ee9c0d16a4e4afb9cf67e1c69f091ef.pdf>. – Дата доступа: 23.10.2021.
9. Кук, К. Новые подходы к оценке эффективности работы библиотек / К. Кук, Ф. Хит, Б. Томпсон // Науч. и техн. б-ки. – 2001. – № 1. – С. 115–122.
10. Линден, И. Л. Новый инструмент оценки библиотечного обслуживания – SERVQUAL/LibQUAL / И. Л. Линден // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 4. – С. 45–54.
11. Брофи, П. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы / П. Брофи ; науч. ред. пер. Я. Л. Шрайберг ; [пер. с англ. А. И. Земскова]. – М. : Омега-Л, 2009. – 357 с.
12. Романов, П. С. Оценка эффективности работы библиотеки методом анализа пакета данных. Зарубежный опыт / П. С. Романов // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 8. – С. 95–101.
13. Земсков, А. И. Методика оценки эффективности работы библиотеки – бенчмаркинг / А. И. Земсков // Науч. и техн. б-ки. – 2004. – № 6. – С. 3–7.
14. Чудинова, В. П. Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт / В. П. Чудинова. – М. : Литера, 2011. – 256 с.
15. Редькина, Н. С. Обзор современных методов оценки качества обслуживания пользователей библиотек / Н. С. Редькина // Библиосфера. – 2016. – № 3. – С. 65–73. <https://doi.org/10.20913/1815-3186-2016-3-65-73>
16. Линч, Б. П. Оценка работы публичных библиотек / Б. П. Линч // Науч. и техн. б-ки. – 1999. – № 10. – С. 26–33.
17. Пилко, И. С. К оценке эффективности библиотечной деятельности / И. С. Пилко, С. А. Мухамедиева // Науч. и техн. б-ки. – 2019. – № 3. – С. 31–44. <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2019-3-31-44>

#### References

1. Tikunova I. P. Measuring the quality of library services – an urgent problem of our time. Biblioteki i prosveshchenie v oblasti prav potrebitel'ev: materialy 3-go Vserossiiskogo nauchno-prakticheskogo seminar, Moskva, 15–16 noyabrya 2007 g. : tema 2007 g.: Kachestvo potrebitel'skikh tovarov i uslug – problema XXI veka [Libraries and enlightenment in the field of consumer rights: proceedings of the 3rd All-Russian scientific and practical seminar, Moscow, November 15–16, 2007: 2007 theme: The quality of consumer goods and services – the problem of the XXI century]. Moscow, 2008, pp. 74–81 (in Russian).
2. Ashervud B. Research of efficiency of library performance. Nauchye i tekhnicheskie biblioteki = Scientific and Technical Libraries, 2000, no. 4, pp. 93–96 (in Russian).
3. Red'kina N. S. Measuring the performance of libraries. Bibliosfera = Bibliosphere, 2009, no. 1, pp. 63–72 (in Russian).
4. Zemskov A. I. Quality issues in library performance at IFLA–2003 (Session of a Discussion Group). Nauchye i tekhnicheskie biblioteki = Scientific and Technical Libraries, 2004, no. 2, pp. 121–124 (in Russian).
5. Poll R., Boekhorst P. Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries. IFLA Publications, no. 76. München, K.G. Saur, 1996. 171 p.
6. Poll R., Boekhorst P. Measuring quality: performance measurement in libraries. IFLA Publications, no. 127. 2nd ed. München, K.G. Saur, 2007. 269 p.
7. Men'shchikova S. P. Modern criteria and indicators for assessing the quality of library activities. Moscow, Litera Publ., 2009. 112 p. (in Russian).
8. Ivanova E. Evaluation of the effectiveness of activities of cultural institutions (by the example of library institutions). Ekologiya kul'tury [The Ecology of Culture], 2004, no. 3. Available at: <https://www.culture29.ru/upload/medialibrary/6ee/6ee9c0d16a4e4afb9cf67e1c69f091ef.pdf> (accessed 23.10.2021) (in Russian).
9. Cook C., Heath F., Thompson B. A new culture of assessment: preliminary report of the ARL SERVQUAL survey. 66th IFLA council and general conference, Jerusalem, Israel, 13–18 August 2000: conference proceedings. Jerusalem, 2000. Available at: <http://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/028-129e.htm> (accessed 17.10.2021).
10. Lynden I. L. A new tool for evaluating quality of library services – SERVQUAL/LIBQUAL. Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki = Scientific and Technical Libraries, 2008, no. 4, pp. 45–54 (in Russian).
11. Brophy P. Measuring library performance principles and techniques. London, Facet Publishing, 2006. 242 p.

12. Romanov P. S. Evaluation of the library operation by the data envelopment analysis (DEA) method. (Foreign experience). *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki = Scientific and Technical Libraries*, 2008, no. 8, pp. 95–101 (in Russian).
13. Zemskov A. I. Benchmarking – a method to evaluate library efficiency. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki = Scientific and Technical Libraries*, 2004, no. 6, pp. 3–7 (in Russian).
14. Chudinova V. P. Measuring the value and criteria for the effectiveness of libraries: foreign experience. Moscow, Litera Publ., 2011. 256 p. (in Russian).
15. Redkina N. S. The review of modern methods to evaluate users servicing quality. *Bibliosfera = Bibliosphere*, 2016, no. 3, pp. 65–73 (in Russian). <https://doi.org/10.20913/1815-3186-2016-3-65-73>
16. Lynch B. P. Measurement and evaluation of public libraries. 64th IFLA general conference, 16–21 August, 1998. Amsterdam, 1998. Available at: <https://origin-archive.ifla.org/IV/ifla64/027-137e.htm> (accessed 17.10.2021).
17. Pilko I. S., Mukhamedieva S. A. Evaluating effectiveness of libraries. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki = Scientific and Technical Libraries*, 2019, no. 3, pp. 31–44 (in Russian). <https://doi.org/10.33186/1027-3689-2019-3-31-44>