

МИЛЕНА ВЛАДИМИРОВА

ИЗМЕРВАНЕ И ОЦЕНКА НА ЕФЕКТИВНОСТТА НА БИБЛИОТЕЧНАТА ДЕЙНОСТ В РЕГИОНАЛНАТА БИБЛИОТЕКА



ПОКАЗАТЕЛИ И ИНДИКАТОРИ
ЗА ИЗМЕРВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТ
В ОБЩЕСТВЕНАТА БИБЛИОТЕКА

МИЛЕНА ВЛАДИМИРОВА

**ИЗМЕРВАНЕ И ОЦЕНКА
НА ЕФЕКТИВНОСТТА
НА БИБЛИОТЕЧНАТА ДЕЙНОСТ
В РЕГИОНАЛНАТА БИБЛИОТЕКА**

*Показатели и индикатори за измерване
на резултатност в обществената библиотека*

Стара Загора, 2022
Регионална библиотека „Захарий Княжески“

Научен редактор доц. д-р Анета Дончева

© 2022 Милена Димова Владимирова, автор

© 2022 Райчо Михов Желязков, художник

© 2022 Регионална библиотека „Захарий Княжески“ – Стара Загора

ISBN 978-619-90489-6-2

Електронно издание: www.libsz.org/doc/izmervane-efektivnost-biblioteka.pdf

СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение	6
Първа глава	
Дейност по събиране на данни за ключовите характеристики и инициативи на обществените библиотеки	8
1. Дефиниране на основни работни термини и понятия	8
2. Международни и европейски насоки и стандарти, третиращи проблемите, свързани с дейността по събиране на данни за ключовите характеристики и инициативи на обществени библиотеки	10
2.1. Насоки и препоръки	11
2.2. Стандарти	15
3. Изследвания и добри практики	20
3.1. Проучвания и изследвания на библиотечни организации	20
3.2. Уеб базирани продукти и платформи за събиране на статистически данни	22
Втора глава	
Националната практика при представяне на резултатите от работата на регионалната библиотека	25
1. Преглед и анализ на нормативната уредба за устройството и дейността на регионалната библиотека	25
1.1. Нормативни, поднормативни и други актове с директно действие, регламентиращи дейността на регионалната библиотека	25
1.1.1. Закон за обществените библиотеки	25
1.1.2. Стандарт за библиотечно-информационно обслужване	27
1.1.3. Правилник за дейността на регионалната библиотека	30
1.1.4. Наредба № 3 от 18 ноември 2014 г. за съхраняването, ползването и разпореждането с документи от библиотечния фонд	31
1.1.5. Постановление № 153 на Министерски съвет от 28.07.2000 г. за преобразуване на културни институти в регионални библиотеки и музеи	31
1.1.6. Закон за задължителното депозирание на екземпляри от печатни и други произведения и за обявяване на разпространителите и доставчиците на медийни услуги	32
1.1.7. Правилник за прилагане на закона за задължителното депозирание на екземпляри от печатни и други произведения	32
1.1.8. Решение на Министерски съвет за приемане на стандарти за делегираните от държавата дейности с натурални и стойностни показатели	32

1.2. Нормативни, поднормативни и други актове с индиректно действие върху дейността на регионалната библиотека	33
2. Анализ на действащите системи за събиране на статистически данни за библиотеките в страната	33
2.1. Национален статистически институт	33
2.2. Регистър на обществените библиотеки	34
<i>Трета глава</i>	
Подходи, методи и модели при измерване, представяне и оценка на резултатите на регионалната библиотека	36
1. Подходи при представяне на резултатите от дейността на регионалната библиотека	36
2. Методи и подходи при измерване на библиотечната дейност	37
3. Модели за ефективното отчитане и оценка на резултатите от дейността на регионалната библиотека	41
4. Балансирана карта за оценяване на ефективността на библиотечната дейност в регионалната библиотека	43
Показатели и индикатори за резултатност в регионалната библиотека. Цел, произход, съответствие	46
Показатели и индикатори за резултатност в регионалната библиотека. Определение, методи и тълкувание, документиране	59
Заклучение	92
Използвани източници	93

ВЪВЕДЕНИЕ

Библиотечните специалисти по света от години се занимават с измерване и оценка на ефективността на библиотечната дейност. И в България вече в много дискусии и публикации все повече се поставя въпросът за събирането на данни за ключовите характеристики за обществените библиотеки.

През последните години, с промените в библиотеките, става все по-наложително да се събират данни, които да показват резултатите, ефективността и ефикасността от работата им, необходими на техните ръководства и библиотечните специалисти, местните власти, политиците, но и на самите граждани, обслужвани от библиотеките.

По проблемите на измерването и оценката на ефективността на библиотечната дейност в обществената библиотека няма особено много изследвания и по-рядко се публикуват добри практики. Това обаче не означава, че тя не е обект на сериозно внимание от страна на библиотечните специалисти. Доказателство за това са усилията на международни организации и библиотеки, особено през последните години, да предлагат отделни различни варианти и някои добри практики, които да улеснят измерването и оценката на работата на библиотеката, защото са убедени, че от това има смисъл и полза.

В много дискусии у нас този въпрос е на дневен ред, но като че ли остава само на думи. Библиотеките не срещат разбиране по темата от властимащите, които нямат достатъчно изразена воля и желание за реализация на практика на тази важна дейност. Има недоверие и неразбиране и за ползите, които дава една оценка на библиотечната дейност, която само би подпомогнала и подобрила библиотечното обслужване, би могла да открие слабости, които своевременно да коригира, както и да затвърди силните страни на библиотеката, за да заеме своето подобаващо място в обществото.

Изданието е част от дипломна работа, която имаше за цел да изследва измерването и оценката на ефективността на библиотечната дейност за нуждите на регионалните библиотеки, като това изследване е направено в рамките на една регионална библиотека (по данни на Регионална библиотека „Захарий Княжески“ – Стара Загора).

Така направеното изследване може да моделира ефективното отчитане и оценка на резултатите от библиотечната дейност и на другите видове обществени библиотеки на основата на залегналите постановки в българските и международните нормативни актове, препоръки и стандарти.

Направен е преглед на съществуващата литература по въпроса за оценката на ефективността на библиотеките. Представени са международни и европейски стандарти и насоки, които са фундаментални по отношение на развитието и функционирането на библиотеките и които насърчават прилагането на инструменти за измерване и оценка на библиотечната дейност. Посочени са и няколко изследвания и добри практики, които подпомагат библиотеките при измерването и оценката на ефективността на тяхната дейност. Направен е обзор и анализ на съвременната национална нормативна уредба за устройството и дейността на регионалната библиотека. Анализирани са действащите системи за събиране на статистически данни за библиотеките у нас.

Изработената Балансирана карта за оценяване на ефективността на библиотечната дейност в регионалната библиотека дава възможност включените в нея показва-

тели и индикатори за резултатност да се прилагат във всички обществени библиотеки. Предложената структура позволява лесна разпознаваемост и бързо ориентиране в многообразието от показатели и индикатори и прилагането им в практиката на обществената библиотека, с които да се измерва и оценява ефективността на библиотечната дейност, за да я представят по-най добрия начин в обществото.

Изданието е предназначено за ръководния персонал на регионалните библиотеки, библиотекари, студенти, както и за органите на изпълнителната власт на местно и национално ниво, отговорни за осъществяване на културната политика. Би могло да послужи като основа за разбиране и инициране на извършване на оценка в обществената библиотека и като помощник в осъществяването на практика на тази дейност, както и при решаване на управленските задачи, като на базата на измерените резултати да се постигне необходимият баланс между задоволяване потребностите на ползвателите и ефикасно и ефективно управление на библиотеката.

С избора на тема за дипломната си работа по магистърската програма в Софийски университет „Св. Климент Охридски“, специалност „Библиотечно-информационни технологии“, за мен беше предизвикателство да направя изследване по темата за измерване и оценка на ефективността на библиотечната дейност, което да се базира на реални данни, които да покажат резултатите от дейността на Регионална библиотека „Захарий Княжески“ – Стара Загора през последните шест години и най-вече да е с практическа насоченост и да е лесно приложимо.

Тук е мястото да изкажа своите искрени благодарности на доц. д-р Анета Дончева – научен ръководител на дипломната ми работа и на Надежда Груева – директор на Регионална библиотека „Захарий Княжески“ – Стара Загора, които ме подкрепяха и напътстваха в разработването на темата, както и на членовете на комисията за защита на дипломни работи, които високо оцениха труда ми.

В осъществяване на функцията „издателска дейност на регионалната библиотека“ публикуването на изданието стана възможно благодарение на спечелен проект през 2022 г. от Регионална библиотека „Захарий Княжески“ – Стара Загора. Проектът „Координационна, експертно-консултантска и квалификационна дейност за библиотеки от регион Стара Загора“ е финансиран от Министерство на културата.

ДЕЙНОСТ ПО СЪБИРАНЕ НА ДАННИ ЗА КЛЮЧОВИТЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ И ИНИЦИАТИВИ НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ БИБЛИОТЕКИ

1. Дефиниране на основни работни термини и понятия

Целите на дефинирането на използваните термини и понятия са свързани преди всичко с представянето на основния речников запас:

- изискван и необходим за разбирането, анализа и прилагането при представянето на нашата концептуална система;
- необходим за разбиране, анализ и работа в нашите институции за дейността по събиране на данни за техните ключови характеристики;
- изискван и необходим за разбиране, анализ и работа с голямото разнообразие от показатели и индикатори и документи;
- с улесняването, удобното, бързото и изчерпателното ползване на разработената Балансирана карта за оценяване на ефективността на библиотечната дейност в обществената библиотека.

Дефиниции на някои от основните термини и понятия:

Обществена библиотека

1. Общодостъпна библиотека, която е отворена за обществеността и която обслужва цялото население на местна или регионална общност и обикновено се финансира, изцяло или частично, с обществени средства¹.

2. Съгласно чл. 2 на Закона за обществените библиотеки (ЗОБ) е образователен, информационен и културен институт с национално и местно значение, която събира, обработва, организира, съхранява и предоставя за обществено ползване печатни и други произведения и информация, включително за книжовното и литературното културно наследство².

Регионална библиотека

Съгласно чл. 25 и чл. 26 на ЗОБ е регионален културен институт и осъществява функции на основна обществена библиотека на територията, определена с акта за учредяването³.

Показател

1. Това, което показва, по което може да се съди за състоянието, развитието на нещо и Отделна част, елемент, страна на някаква дейност, процес⁴.

2. Най-често използваните в библиотеките статистически показатели биват числови

¹ БДС ISO 2789:2015 Информация и документация: Международна библиотечна статистика. София: БИС, 2017. (определение 2.1.10).

² Закон за обществените библиотеки [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2135636021>

³ Пак там.

⁴ Български тълковен речник. Л. Андрейчин и др. София: Наука и изкуство, 2007, с. 669.

статистически характеристики, изразени в абсолютни и относителни статистически величини. Абсолютните статистически показатели изразяват размер (обем, равнище и др.) на изучаваните библиотечни явления в дадени временни и пространствени граници, изменяни посредством съответна мярка, съобразно с формата и качествата им. Често се делят според своето съдържание на обеми (брой, библиотечен фонд, брой библиотечен персонал към определен момент), равнища (заплати на библиотечния персонал) и маси (изплатения фонд работна заплата за периода „X“ се формира от броя на библиотечния персонал, получил заплата, и равнищата на заплатите)⁵.

Индикатор за резултатност

Израз от цифри, символи или думи, извлечен от библиотечната статистика и данни, използвани за характеризирание на резултатността на библиотеката⁶.

1. Относителните (производни) статистически показатели се получават при анализа и чрез съответната обработка на абсолютните статистически показатели. Те позволяват да постановим съотношения, пропорции, интензивност на изменението, връзки и т.н. (напр. посещаемост, читаемост, книгоосигуреност и др.). При изчисляване на относителните показатели аритметичното действие е деление. По принцип могат да се делят една на друга, както едноименните (изразени в една мярка), така и разноименните (изразени в различни мерки) величини. Във всички случаи обаче между статистическите величини трябва да има смислена връзка – частното, което ще се получи, да има определен познавателен смисъл. Освен това трябва да се съблюдават строго изискванията за реална съпоставимост на величините от гледна точка на обхвата, методологията и други⁷.

Бележка: Тук трябва да имаме предвид, че при измерване на резултатите от дейността на българските библиотеки чрез библиотечната статистика дълго време се използваше само терминът „показател“ (абсолютен и относителен), а не терминът „индикатор“. В настоящия момент, след въвеждането на международните стандарти, се използват и двата термина, като все по-често се налага терминът „индикатор“.

Оценяване

Процес на установяване на ефективността, ефикасността, полезността и уместността на една услуга или инструмент.

Резултат

Директен, предварително дефиниран ефект от продукцията, свързан с целите и задачите на планирането на библиотеката (напр. брой потребители; нива на удовлетворяване на потребителя и др.)⁹.

Ефективност

Мярка за степента, в която са постигнати дадени цели¹⁰.

⁵ Библиотечна статистика. В: *Българска книга: Енциклопедия*. София: Pensoft, 2004, с. 72.

⁶ БДС ISO 11620:2015 *Информация и документация: Индикатори за резултатност в библиотеките*. София: БИС, 2016. (определение 2.39).

⁷ Библиотечна статистика. В: *Българска книга: Енциклопедия*. София: Pensoft, 2004, с. 72.

⁸ БДС ISO 11620:2015 *Информация и документация: Индикатори за резултатност в библиотеките*. София: БИС, 2016. (определение 2.19).

⁹ БДС ISO 16439:2014 *Информация и документация: Методи и процедури за оценяване въздействието на библиотеките*. София: БИС, 2017. (определение 3.44).

¹⁰ БДС ISO 11620:2015 *Информация и документация: Индикатори за резултатност в библиотеките*. София: БИС, 2016. (определение 2.15).

Ефикасност

Показател за оползотворяването на ресурсите за осъществяване на дадена цел¹¹.

Библиотечна статистика

- Количествени данни, описващи библиотечните услуги, ползването на библиотеката и нейните ползватели. Те измерват вложенията в библиотеките (ресурсите, които включват финансови средства, сгради и оборудване, персонал и колекции), продукцията на библиотеката (ползването на библиотечните колекции и услугите), също и броя и вида на потребителите¹².
- Съдържание на библиотечната статистика. Тук включваме съвкупността от статистически данни и статистическа информация за библиотеките и тяхната дейност и сборът, групирането и анализът на различни статистически показатели, свързани с библиотеката/ите. Това са и библиотечните стандарти за статистика, както и библиотечната документация за събиране на статистическите данни¹³.

Библиотечна документация

Набор от документи за събиране на първични статистически данни за библиотечната дейност, обобщени и групирани по определен признак, с цел измерване и анализ на статистически показатели и представяне на работата на библиотеката¹⁴.

2. Международни и европейски насоки и стандарти, третиращи проблемите, свързани с дейността по събиране на данни за ключовите характеристики и инициативи на обществените библиотеки

В международен план важна роля заемат множество документи, създадени от Организацията на обединените нации (ООН), Организацията на обединените нации за образование, наука и култура (ЮНЕСКО, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization – UNESCO), Съвета на Европа, Международната федерация на библиотечните асоциации и институции (ИФЛА, International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA) и Европейското бюро на библиотечно-информационните и документационни организации (ЕБЛИДА), които са свързани със свободата и правото на информация и които обобщават водещите норми и области на регулиране и добрите практики, като отреждат ключова роля на библиотеките за гарантиране на достъп до разнообразни информационни ресурси, образование, знание и за опазване на културното наследство.

Препоръките на Съвета на Европа и ЕБЛИДА за развитието на европейското библиотечно законодателство са приети през 2000 г. от Комитета за култура и Съвета за културно сътрудничество на Съвета на Европа, а през 2001 г. са утвърдени от ИФЛА.

Наред с тях са приети няколко международни стандарта, които играят най-голяма роля в дейността по събиране на данни за ключовите характеристики и инициативи

¹¹ Пак там. (определение 2.16).

¹² **БДС ISO 16439:2014** *Информация и документация: Методи и процедури за оценяване въздействието на библиотеките*. София: БИС, 2017. (определение 6.2.1).

¹³ **Дончева**, Анета. Актуалната библиотечна статистика. В: *През призмата на информационната наука: Сборник, посветен на 70-годишния юбилей на доц. д-р Нина Шуманова*. София: Унив. изд. Св. Климент Охридски, 2016, с. 321.

¹⁴ Пак там.

на обществените библиотеки и които са от значение при измерването и оценката на библиотечните услуги.

2.1. Насоки и препоръки

Насоки на ИФЛА за обществената библиотека¹⁵

Насоките на ИФЛА са полезен инструмент за библиотечните и информационните професионалисти за намиране на начини за по-успешно развитие на предлаганите услуги, релевантни колекции и нови форми на знание, информация и творчески опит. В бързо променящия се информационен свят библиотеките са изправени пред нови предизвикателства и трябва да отговорят адекватно на информационните потребителски търсения.

Насоките на ИФЛА, които се базират и на примера на добрите практики, представляват модел на обществената библиотека, към който всяка обществена библиотека трябва да се стреми и от гледна точка на представяне на нейната дейност, те дават в няколко раздела насоки към какво трябва да се придържа библиотеката, за да отговори на новите предизвикателства и изисквания на потребителите.

Представяне на мисията, целите, ключовите функции и задачите на обществената библиотека. Насоките на ИФЛА за обществената библиотека представят в обобщен вид мисията и целите на обществената библиотека от Манифеста на ЮНЕСКО за публичните библиотеки¹⁶ от 1994 г., който определя обществената библиотека като двигател за развитие на образованието, културата и информацията. На обществената библиотека е отредена важната роля да предоставя ресурси и услуги чрез различни канали на комуникация, за да удовлетворява потребностите на отделните лица и групи от образование, информация и личностно развитие, както и за гарантиране на демокрацията и за достъпа до знания и информация за всички хора.

Насоките формулират определението за обществена библиотека:

Обществена библиотека е организация, която е създадена, подкрепяна и финансирана от обществото чрез местната, регионалната или националната власт или чрез някаква друга обществена организационна форма. Тя осигурява достъп до знание, информация, учене през целия живот и творби на въображението чрез разнообразие на ресурси и услуги и е общодостъпна за всички членове на обществото независимо от техните раса, националност, възраст, пол, религия, език, специални потребности, икономически или трудов статус и образователно ниво¹⁷.

В Насоките са определени и ключовите функции, задачи и принципи на действие на обществената библиотека в сферата на образованието, информацията, личностното развитие и културата. Подчертана е нейната социална функция за преодоляване на информационната неравнопоставеност и изолация, за предоставяне на достъп до информация и услуги на хора в неравностойно положение, както и ролята ѝ като общодостъпно място за срещи и контакти.

¹⁵ **Насоки на ИФЛА за обществената библиотека.** Ред. Кристи Кунц, Барбара Губин. София: Бълг. библ.-инф. асоц., 2011.

¹⁶ **Манифест на ЮНЕСКО за публичните библиотеки** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от <https://www.lib.bg/prevodi/manifestUNESCO.htm>

¹⁷ **Насоки на ИФЛА за обществената библиотека.** Ред. Кристи Кунц, Барбара Губин. София: Бълг. библ.-инф. асоц., 2011, с. 1.

Правни и финансови рамки за функциониране. Насоките разглеждат правните и финансовите рамки, при които функционират библиотеките. Обръща се внимание на подкрепата на националните и местните власти, както и на библиотечното законодателство, което да гарантира изпълнението на ролята и функциите на обществената библиотека.

От особено значение в нормативните актове за библиотеките на всяка страна е да определят държавната структура, която носи отговорност за обществената библиотека, начините на нейното финансиране, както и да бъде определено мястото на библиотеката между библиотеките в страната или региона.

Удовлетворяване потребностите на ползвателите. За изпълнение на основната си мисия и роля обществената библиотека е необходимо да се придържа към няколко основни елемента за ефективно библиотечно обслужване, свързани с идентифициране на потенциалните ползватели; анализиране на потребностите на ползвателите; предлагане на услуги на определени групи и отделни лица; въвеждане на политики за грижа за ползвателите; обучение за ползване на библиотеката; сътрудничество и споделяне на ресурси; създаване на електронни мрежи; осигуряване на достъп до услугите; осигуряване на библиотечни сгради.

Обществената библиотека трябва да има ясно определени приоритети и стратегия за осигуряване на услуги, съобразени с информационните търсения на местната общност и културните традиции, както и да бъде гъвкава по отношение на библиотечните услуги, свързани с новите технологии, за удовлетворяване потребностите на своите ползватели. Всяка възрастова група от ползватели изисква различни услуги и обществената библиотека трябва да се стреми да отговори адекватно на тях.

Развитие на колекциите. За да отговори на изискването за нови услуги и променящото се ниво на ползваемост, колекциите в обществената библиотека непрекъснато трябва да се развиват, като предоставят избор от нови материали. За осъществяване на тази задача основна роля има политиката за комплектуване на библиотечния фонд. Основна цел на тази политика е да бъде осигурен последователен и устойчив подход към поддържането и развитието на библиотечните колекции и достъпа до ресурси, както и принципите, насоките, обхвата и съдържанието на фонда.

За развитието на колекциите и ползването на електронна информация Насоките дават примери за прилагането на стандартни норми за набавяне и отчисляване на библиотечни документи и за осигуряване на компютри и интернет за ползвателите, които се базират на броя на обслужваното население, или алтернативно на големината на библиотеката или броя на настоящите и потенциалните ползватели.

Насоките обръщат внимание и на дигиталните колекции, които се изграждат в обществената библиотека, с цел дълготрайно архивиране и съхранение на документите и книжовното културно наследство. Дигиталните колекции трябва да съответстват на политиката за комплектуване на основния фонд, както и ползването им да не нарушава авторските права, свързани с дигиталните ресурси.

Човешки ресурси. Разглеждат се като ключов фактор за функционирането на обществената библиотека. За всяка обществена библиотека е важно да има отлично подготвени кадри като квалифициран библиотечен персонал, друг квалифициран персонал и друг персонал, който може да бъде помощен персонал по обща поддръжка на материалната база, персонал, поддържащ хигиената в библиотеката, охрана и др.

Създаването на условия за развитие и подкрепа на персонала на библиотеката, като ключов ресурс, чрез ефективна структура, изграждане на организационна култура и поддържане на професионални стандарти на работа е от особено значение за служителите да следват начертаните цели и стремежът им към постижения и ефективност в работата си.

Управление на обществената библиотека. Управлението на обществената библиотека е съвкупност от дейности, насочени към осигуряване функционирането, развитието и повишаване на ефективността на работата на обществената библиотека, в условия на променяща се обкръжаваща среда. Тази важна задача е възложена за изпълнение на ръководителя на обществената библиотека, който трябва да притежава лидерски и управленски умения.

Ръководителят на обществената библиотека трябва да поддържа тесни взаимоотношения с националните и местните власти, като популяризира и изтъква ролята и значението на библиотеката като център за развитие на образованието, информацията и културата, и да може да привлича осигуряване на допълнително финансиране или получаване на други ползи за развитието на библиотеката. Той е отговорен и за мотивирането на персонала, който трябва да разбира ясно политиката за развитие на библиотеката и който да използва ефективно ресурсите на библиотеката и да отговаря на изискванията на общността.

Ръководителят на обществената библиотека трябва да работи в сътрудничество с други организации и институции за утвърждаване ролята на обществената библиотека като център за обществена дейност и съвместната им дейност да бъде от полза и за библиотеката, и за ползвателите, и за партньорите.

Управлението на финансите и библиотечните ресурси също са отговорност на ръководителя на обществената библиотека. За функционирането на обществената библиотека е изключително важно как ще бъдат разпределени ограничените финансови ресурси, така че с минимум финансови средства да се постигнат максимални резултати.

Маркетинг и връзки с обществеността в обществената библиотека. Това са инструменти за успешна реализация на поставените цели и планиране на ефективно задоволяване на потребностите на ползвателите. В маркетинговата си стратегия обществената библиотека трябва да заложи на различни инструменти и техники, с които да достига бързо до своите потребители и да ги привлича с интересни и разнообразни дейности и услуги.

За управляване на ефективен информационен поток между библиотеката и обществеността и за популяризиране на нейната дейност играят важна роля връзките с обществеността.

Измерване на ефективността на работата на обществената библиотека. В Насоките се отделя специално място на този проблем. Наред с анализ на средата, анализ на потребностите на общността и контрол и оценка, които Насоките посочват като полезни управленски инструменти, се препоръчва като необходим инструмент за оценка и подобряване на резултатите и качеството на нейната дейност.

За тази цел е необходимо събиране на определени статистически данни, свързани с библиотечните ресурси, персонала, услугите, инфраструктурата и др., въз основа на които да бъдат изчислени индикатори, които ще дадат реална оценка на състоянието на обществената библиотека и ще подпомогнат процеса на управление.

От разнообразието на многобройните индикатори за измерване на ефективността на работата на обществената библиотека в Насоките са подбрани индикатори, свързани с ползването на библиотечния фонд, библиотечните ресурси, човешките ресурси и няколко индикатора, свързани с качеството на услугите и разходите.

Манифест за библиотечната статистика¹⁸

Този манифест е приет от Управителният съвет на ИФЛА през април 2010 г. и представлява призив към библиотечната общност и всички лица и организации, имащи отговорност за вземане на решения, да разпространяват манифеста и на практика да осъществяват принципите и действията, залегнали в него.

Изхождайки от важната роля на библиотеките да бъдат в полза на обществото, да съхраняват културната памет, да бъдат посредник между информацията и техните потребители, чрез предоставяне на многообразни ресурси и услуги, да улесняват ползването на информационните ресурси и да осигуряват условия за задоволяване на потребителските интереси, свързани с информация, знания, грамотност, култура, творчество и социална комуникация, в Манифеста ясно се декларира важността от прилагане на унифицирана международна библиотечна статистика. Тя е от значение при вземане на решения в управлението на конкретната библиотека. Чрез статистическите данни се демонстрира значимостта за потребителите и обществото, а също така и за държавната политика и финансиращите институции при вземане на решения в стратегически план за развитие на библиотеките.

Като отчита различните условия, при които библиотеките функционират, в Манифеста се отправя покана до отговорните институти и организации на национално ниво да поемат отговорност и да работят за събиране на статистически данни за библиотеките. Подчертават се ползите от библиотечната статистика:

- данните от статистиката за измерване на вложените ресурси ангажират правителството и местната власт към библиотеката;
- резултатите от измерването на традиционните и електронните библиотечни услуги показват доколко те са адекватни и отговарят ли на нуждите на потребителите;
- резултатите от измерването на използването на библиотечните услуги могат да служат за оценка на въздействието на библиотеката върху потребителите и обществото.

Обръща се внимание, че за качеството на събраните статистически данни е необходимо да се използва еднаква терминология и дефиниции и основата, на която се събират, трябва да бъде уеднаквена в международен план.

За да бъдат полезни за потребителите на статистиката данните трябва да бъдат точни, навременни, надеждни и сравними.

Насърчава се сътрудничеството между отделните библиотеки за създаване на регионални/национални мрежи за поддържане на библиотечна статистика, с цел ефективно действаща национална библиотечна система. Международната библиотечна общност се подкрепя от ИФЛА, ЮНЕСКО и ISO (Международната организация за стан-

¹⁸ *Манифест за библиотечната статистика*. Международна федерация на библиотечните асоциации и институти (IFLA) [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1582/1/library-statistics-manifesto-bg.pdf>

дартизация), които работят заедно за утвърждаване ролята на библиотеките, повишаване на грамотността и развитие на образованието и културата.

2.2. Стандарти

Пряко отношение към измерването и оценката на библиотечните услуги имат няколко международни и европейски стандарта. За чест на българското библиотечно дело тези стандарти са приети като Български държавни стандарти (БДС) и вече няколко пъти са актуализирани. Целта е да имаме солидна нормативна основа за ефективно отчитане и представяне в обществото на резултатите от дейността на българските библиотеки.

БДС ISO 2789:2015. Информация и документация. Международна библиотечна статистика¹⁹ е създаден от експерти от IFLA и ISO под егидата на ЮНЕСКО и е публикуван за първи път през 1974 г. Той представлява основата за събиране на количествени библиотечни данни и представянето им в статистическа форма на национално ниво и в международен план.

По обект и област на приложение стандартът определя правилата за събиране и отчитане на статистически данни:

- за целите на международната статистика;
- за унифициране на статистическите изследвания между държавите;
- за насърчаване използването на статистически данни при управлението на библиотеките.

Основните цели на библиотечната статистика, закрепени в него, са:

- сравняване на резултатите със съответните стандарти и с данните от други подобни библиотеки;
- оценяване тенденциите във времето, както и резултатите от иновациите;
- създаване на план за вземане на решения, подобряване на качеството на услугата и предоставяне на обратна връзка за резултатите;
- предоставяне на информация на национални или регионални институции, така че те да упражняват ролята си на подкрепа, финансиране и надзор;
- демонстриране стойността на услугите, предоставяни на потребителите от библиотеката, както и на потенциалната стойност за потребителите за бъдещите поколения.

Стандартът включва прецизно и точно дефинирани определения и процедури за събиране на статистически данни за всички видове библиотеки, ресурси и услуги, предоставяни от библиотеките.

За целите на статистиката в стандарта са представени дефиниции за седем категории: различните типове библиотеки, библиотечни услуги и използване, фонд, достъп и съоръжения, управление, финансиране и разходи, библиотечен персонал.

Стандартът предлага методи за събиране на данни за електронни ресурси и услуги, като същевременно посочва трудностите, свързани с тяхното събиране. Стандартът отчита развитието на информационно-комуникационните технологии и новите

¹⁹ *БДС ISO 11620:2015 Информация и документация: Индикатори за резултатност в библиотеките.* София: БИС, 2016.

библиотечни услуги, свързани с тях, и включва отчитане и събиране на данни, свързани с електронните услуги, опазване и дигитализация на библиотечните фондове, интерактивни услуги, услуги за определени групи потребители, услуги извън сградата на библиотеката и др.

В проекта на новата версия на шестото издание на стандарта ISO/FDIS 2789:2022 (E)²⁰ са включени нови термини и понятия със съответните определения за тях като са взети предвид новите реалности, развитието и внедряването на цифровите технологии в библиотечната дейност, както и използването на нови технологии, устройства и социални мрежи от потребителите. Към днешна дата новата версия на ISO 2789:2022 (E) е в сила, а нейният превод на български език предстои да бъде публикуван и тя да отмени и замени сега действащата българска версия на стандарта от 2015 година.

Прилагането на стандарта от библиотеките позволява статистическите данни да се използват за оценяване и сравнение на библиотеките, за популяризиране, застъпничество и доказване на тяхното значение и роля пред обществеността.

Събраните статистически данни от отделните библиотеки се представят в националните статистически служби за обобщаване в регионален, национален и международен мащаб и играят важна роля за развитието на библиотечните политики и подкрепата на библиотечната общност, както и за представяне на ползите и въздействието на библиотеките върху обществото.

Поради спецификата на всяка библиотека не всички статистически данни, посочени в стандарта, са подходящи за всяка библиотека и не е уместно да се ползват от всички.

Библиотечната статистика събира и отчита данни за:

- използване на традиционни и електронни библиотечни услуги, включително интерактивни през интернет и такива за мобилни устройства. Тук се включват данни за потребителите, заемането, презаписването, междубиблиотечно заемане, копиране на документи, събития, организирани от библиотеката и тяхната посещаемост, използваните електронни ресурси и т.н.;
- библиотечния фонд – отчитат се книги, периодични издания, други книжни и некнижни библиотечни документи, притежавани от библиотеката, новопридобити и отчислени библиотечни материали по видове, използването и достъпността на фондовете;
- достъп и съоръжения – отчита се работното време с потребители, брой посетителски места, площ и др.;
- финансиране и разходи – отчитат се получените финансови средства по размер и източник на финансиране, собствените приходи и приходите от дарения; отчитат се разходи за възнаграждения на служителите, за набавяне на библиотечни документи, вложените средства за поддържане на фонда като подвързия, опазване, консервация и дигитализация, капиталови разходи за библиотечен хардуер и софтуер, оборудване и обзавеждане и др.;
- библиотечен персонал – общ брой на наетите лица, професионален библиотечен персонал, друг квалифициран персонал, друг персонал и др.

²⁰ *International standart ISO/FDIS 2789:2022(E) Information and documentation: International library statistics*. 6. ed. Geneve: International Organisation for Standartization, 2022.

Стандартът в новата си версия съдържа четири информационни приложения.

В Приложение А са включени статистически категории за допълнителен анализ към статистическите данни за библиотеките, които се прилагат за целите на международните сравнения. Добавени са нови статистически категории, свързани с отчитане на посещенията в библиотеките посредством инфрачервени сензори, wi-fi и bluetooth свързаност и физическото и виртуалното потребление.

Приложение В се отнася за съставянето на националната статистика и други обобщени статистики, с цел поддържане на съпоставим масив от данни във времето.

Приложение С е ново и е свързано с методите и проблемите при измерване на дигиталните услуги, предлагани от библиотеките.

Приложение D представлява азбучен указател на термините.

В пряка връзка с ISO 11620 той дефинира данните, необходими за изчисляване на индикаторите за ефективност.

БДС ISO 11620:2015. Информация и документация. Индикатори за резултатност в библиотеките²¹ е публикуван за първи път през 1998 г. В неговото последно издание са дефинирани изискванията за отделните индикатори за резултатност, предназначени да характеризират качеството и ефективността на предоставяните услуги от библиотеките и индикатори за оценка на ефикасността на ресурсите, които могат да се използват от всички видове библиотеки. Описани са и насоки как да се въвеждат индикатори за резултатност в библиотеки, които все още не са ги използвали. Индикаторите, които не са приложими за всички библиотеки, са посочени отделно.

Целите на стандарта са:

- насърчаване на използването на показатели за резултатност/изпълнение, характеризиращи качеството на услугите в библиотеките;
- да се покаже как се измерва ефективността на библиотечната дейност.

Индикаторите за ефективност на библиотеката са предназначени:

- да служат като инструменти за оценка на качеството и ефективност на услугите, ресурсите и други дейности, осигурени от библиотеката, и
- да оценяват ефективността на ресурсите, разпределени от библиотеката към подобни услуги и други дейности.

Стандартът съдържа мерки за оценка на качеството на услугите и ефективността на библиотеката и препоръчва следните критерии при прилагане на индикаторите за резултатност:

- а) информативно съдържание – да бъде информативен като инструмент за измерване на конкретна дейност, за установяване на постижения или откриване на недостатъци и проблеми в дейността на библиотеката, така че да може да бъдат предприети действия за преодоляването им. Той трябва да предоставя информация за вземане на решения, за поставяне на цели, разпределяне на бюджетни средства, определяне на приоритета на услуги и дейности;
- б) надеждност – да дава последователно същия резултат, когато се използва многократно при едни и същи обстоятелства;

²¹ *БДС ISO 11620:2015 Информация и документация: Индикатори за резултатност в библиотеките.* София: БИС, 2016.

- в) пригодност – да измерва онова, за което е предназначен;
- г) уместност – мерните единици и скалата да са приложими за предвидената цел и че действията в процеса на измерването са съвместими с библиотечните процеси и физическото разпределение на площта;
- д) практичност – да използва данни, които библиотеката може да събере с разумно количество усилия, изразяващи се в работно време, квалификация на персонала, текущи разходи, време и търпение на потребителите;
- е) сравнимост – позволява сравнение между библиотеките, ако един и същ резултат по своята прецизност означава същото ниво на качество на услугата или същото ниво на ефикасност в библиотеките, които ще бъдат сравнявани.

Стандартът съдържа две нормативни приложения.

Приложение А представлява списък на индикаторите за резултатност в библиотеките, представяйки за всеки индикатор описанието или целта по четирите линии на модела на „балансираната карта за оценяване на резултатите“:

- ресурси, достъп, инфраструктура;
- ползване;
- ефикасност;
- потенциал и развитие.

Приложение В представлява списък с описанията на библиотечните индикатори за резултатност и уточнява целите на индикаторите, техния обхват, определение, метод, тълкуване и фактори, влияещи върху индикатора, източници, сродни или свързани индикатори за резултатност.

ISO 16439:2014. Информация и документация. Методи и процедури за оценяване на въздействието на библиотеките²² е публикуван през 2014 г. и предлага набор от методи за определяне и доказване на ползата от библиотеката за потребителите и обществото. В стандарта са включени методи и техники за оценяване, които не са изчерпателни, но които се използват и са доказали своята ефективност при оценяването на въздействието на библиотеката.

По обект и област на приложение стандартът определя правилата за оценяване на въздействието на библиотеките върху физическите лица, институциите и обществото и посочва специфичните методи за тази оценка.

Прилагането на стандарта от библиотеката може да бъде с цел:

- стратегическо планиране и вътрешно управление на качеството на библиотечната дейност;
- оправдаване на предоставените финансови средства, вложени в библиотечните услуги;
- възможност за сравнение на въздействието на библиотеката в различни периоди от време или с други сродни библиотеки по своя характер и мисия;
- популяризиране на значението и ролята на библиотеката за образованието, обучението, научните изследвания, културата и социално-икономическия живот;

²² *БДС ISO 16439:2014 Информация и документация: Методи и процедури за оценяване въздействието на библиотеките.* София: БИС, 2017.

- подкрепа на ръководни или политически решения, свързани с нивото на предлаганите услуги, управление на ресурсите или стратегическите цели на библиотеката.

Ползите за библиотеката, от прилагане на стандарта и резултатите от оценяването на въздействието върху отделни лица, финансиращи институции и местната общност, могат да се проявят в различни форми като например в разширяване на своя обхват, по-голям престиж и рейтинг, привличане на повече финансови средства, грантове, спонсори, дарители, партньори и не на последно място по-голяма значимост и положителна видимост на библиотеката за обществото.

Според своите специфики и многообразието от фактори, които влияят на различните библиотеки, не всички методи, посочени в стандарта, са приложими за всички библиотеки. Методите, които не са приложими за съответния вид библиотека, са посочени в описанията. Оценката на въздействието на библиотеката се базира на събирането на качествени данни от субективното мнение на анкетиранията лица, което прави задачата по-трудна и сложна. Затова е необходимо всяка библиотека в зависимост от целите и задачите, които има, и според своята структура, финансиране, управление и пр. да подбере онези методи или техники от стандарта, които отговарят в най-голяма степен на нейните характеристики и могат да покажат резултати от оценяване на въздействието и значението на библиотеката.

Изборът на метод за оценяване на въздействието на библиотеката ще зависи от това какъв е предметът и целите на проучването, населението, което ще се обследва, за кого е предназначено проучването, експертния опит за провеждане и анализ на резултатите, необходимите ресурси и др. За по-голяма убедителност и надеждност на резултатите е полезно да се комбинират няколко метода, което да осигури по-разнообразен набор от изводи, което да даде разбиране и идентифициране на въздействието на библиотеката и до доверие в заключенията от оценката.

Стандартът съдържа три информационни приложения.

В Приложение А са включени примерни проучвания на въздействието, на основата на реализирани различни проекти и които са подходящи за обществените и академичните библиотеки. По своята същност приложението представлява въпросник за проучване на общото въздействие с примерни въпроси, които предоставят основна информация за това колко често се посещава библиотеката или защо не се посещава, какви видове услуги се ползват от потребителите, включително онлайн услуги, културни събития и социални контакти; въпроси за удовлетвореността на потребителите от ползваните услуги и смисъла на съществуването на библиотеката според тях; въпроси от личен характер, свързани с възрастта, пола, етническа принадлежност, образование, професия и др.

Приложение В подпомага вземането на решение за избор на метод или комбинация от методи при оценяване на въздействието на библиотечната дейност, в зависимост от това какъв тип въздействие се търси.

В Приложение С са посочени примери за оценяване на въздействието на библиотеките в рамките на по-широко институционално и организационно оценяване. Такива оценявания се провеждат или от външна организация или от по-горестоящата институция на библиотеката. Въпреки че се оценява по-скоро ефективността и общата ценност на библиотеката и по-малко нейното въздействие върху потребителите,

резултатите от такава оценка могат да идентифицират възможни въздействия и са от полза за сравняване с други библиотеки, ако оценяването е мултиинституционално.

3. Изследвания и добри практики

Водени от международните и европейските стандарти и насоки, библиотеките събират данни за ключовите характеристики за измерване и оценка на ефективността на библиотечната дейност, провеждат изследвания за измерване на качеството на услугите в библиотеките, обобщават резултатите и предлагат модели и добри практики, които да подпомагат тяхната дейност в представянето на институцията „Библиотека“ пред обществеността.

С развитието на информационните технологии тези модели се транспонират в уеб базирани платформи, които правят оценката на работата на библиотеката лесна, с възможност за сравняване с други библиотеки и вземане на решение как да подобрят качеството на библиотечните услуги за техните потребители.

Подбрала съм да представя ползваното в цял свят и преведено на много езици, вкл. и на български, изследване на двама водещи международни експерти и автори в тази област Розвита Пол и Петер те Бьокхорст²³; едно сериозно проучване на Американската библиотечна асоциация²⁴, както и уеб базиран продукт²⁵ и платформа²⁶, които служат за събиране на статистически данни.

3.1. Проучвания и изследвания на библиотечни организации

Наръчникът на ИФЛА „Измерване на качеството в библиотеките: оценяване на ефективността“ (2. изд., 2007; 1. изд. на бълг. ез., 2011)²⁷ е изготвен в сътрудничество на международни експерти и следва същия модел като ISO 11620 по отношение на ресурси, достъп и инфраструктура, използване, ефективност, потенциал и развитие.

Наръчникът предлага списък от 40 индикатора, които са подбрани по следните критерии:

- да покриват целия спектър от ресурси и услуги, които обикновено се предлагат в академичните и обществените библиотеки;
- да взимат под внимание както традиционните, така и новите електронни услуги и ако е възможно, да ги съчетават в „смесени индикатори“;
- да избират индикатори, които са били изпробвани и документирани във форма, подобна на тази, която е описана в Наръчника;
- да покриват различните аспекти в качеството на услугите, както е описано в Балансираната карта за оценка на резултатите, включително индикатори за аспекти като развитие и потенциал.

²³ Пол, Розвита, Бьокхорст, Петер те. *Измерване на качеството в библиотеките: Оценяване на ефективността*. София: Бълг. библ.-инф. асоц., 2011. ISBN 978-954-9837-20-9.

²⁴ *American Library Association* [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.ala.org>

²⁵ *LibQUAL +. Charting Library Service Quality*. Washington: Association of Research Libraries [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.libqual.org/>

²⁶ *Alterline*. In: *Library Life Pulse: Intelligence to deliver exceptional library user experiences* [онлайн]. Manchester: Alterline Manchester. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://alterline.co.uk/library-pulse/>

²⁷ Пол, Розвита, Бьокхорст, Петер те. *Измерване на качеството в библиотеките: Оценяване на ефективността*. София: Бълг. библ.-инф. асоц., 2011, с. 7. ISBN 978-954-9837-20-9.

Балансираната карта е управленска стратегия, разработена за стопанския сектор с четири аспекта: ползватели, финанси, процеси и обучение и развитие. Използването на тази структура в библиотеките „спомага да се обърне внимание на всички управленски проблеми и да се изгради „баланс“ между насоченост към ползвателите и ефикасност на разходите, ефективна организация и способност за справяне с бъдещите развития“²⁸.

Наръчникът съдържа и литература и практики, реализирани от различни институции, като част от процеса на оценка на изпълнението.

Второто издание на Наръчника разширява обхвата си до други библиотеки, освен академичните, и претендира за своето призвание като практическо ръководство, като илюстрира всеки случай с примери и методи за изчисление, които вече са внедрени и валидирани в други библиотеки.

Във второто издание са включени индикатори, които в по-голямата си част са от първото издание, като са добавени нови, включително индикатори за рентабилност и за електронни услуги, а други са премахнати поради затруднено ползване в практиката или са заменени с по-съвременни индикатори.

През 1999 г. с разпространението на дигиталните ресурси се появява спешна необходимост от оценка на електронните услуги. Европейският научно-изследователски проект **EQUINOX** (1995 – 2000 г.) е насочен към създаване на софтуерно приложение за оценка на електронните услуги чрез 14 индикатора, специфични за електронните библиотеки. По този начин той допълва диапазона от индикатори от Наръчника на ИФЛА.

В този смисъл Стандарт ISO 11620 и Наръчникът на ИФЛА позволяват на библиотеките, независимо от вида и големината си, да разполагат с набор от индикатори, с помощта на които да могат да оценяват своята дейност, както по отношение на вътрешната си структура, така и по отношение на осигуряване на адекватни услуги на потребителите.

Проучване на Американската библиотечна асоциация (American Library Association – ALA) в своя доклад „Public Library Funding & Technology Access Study (2008 – 2009)“²⁹ изнася изчерпателни данни за обществените библиотеки в САЩ, свързани с изследване на проблемите, с които се сблъскват, когато планират, изпълняват и оперират с техните технологични компоненти за обществен достъп (например работни станции, услуги и ресурси).

С резултатите от проучването се цели да се засили вниманието на практики, изследователи, правителствени и частни финансиращи организации и редица други заинтересовани страни за по-добро разбиране на проблемите и нуждите на библиотеките, свързани с предоставянето на интернет базирани услуги и ресурси.

Асоциацията смята, че данните от доклада също така могат да помогнат обществените библиотеки по-добре да планират и да предоставят интернет базирани услуги и ресурси на своите потребители и да се застъпват за технологичната роля, която имат при предоставяне на услуги на потребителите.

²⁸ Пол, Розвита, Бьокхорст, Петер те. *Измерване на качеството в библиотеките: Оценка на ефективността*. София: Бълг. библ.-инф. асоц., 2011, с. 41. ISBN 978-954-9837-20-9.

²⁹ *Public Library Funding & Technology Access Study*. American Library Association. Institutional Repository. Chicago, 2009 [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://alair.ala.org/handle/11213/7417>

В проучването са включени индикатори, с които се отчитат основно технологичната свързаност и интернет услугите на библиотеките:

- свързаност с интернет;
- скорост на връзката с интернет;
- wi-fi връзка;
- интернет услуги;
- библиотеки, които имат обучители по Информационно-комуникационни технологии (ИКТ) и др.

3.2. Уеб базирани продукти и платформи за събиране на статистически данни и оценка

LibQUAL³⁰ е уеб базиран платен продукт, който е създаден от Асоциацията на изследователските библиотеки (**Association of Research Libraries – ARL**), с цел събиране на статистически данни за измерване на удовлетвореността на потребителите от библиотеката.

Асоциацията на изследователските библиотеки е организация с нестопанска цел, в която членуват 125 изследователски библиотеки от Канада и САЩ. Нейната мисия е да насърчава изследванията, ученето и научната комуникация. Тя насърчава отворения обмен на идеи и опит, разнообразието, справедливостта и преследва усилия за застъпничество и публична политика, които отразяват ценностите на библиотечните, научните и висшите образователни общности.

Целите на LibQUAL са:

- насърчаване на високи постижения в предоставянето на библиотечни услуги;
- да помогне на библиотеките да разберат по-добре възприятията на потребителите за качеството на предлаганите библиотечни услуги;
- събиране и системно интерпретиране на обратната връзка от потребителите на библиотеката във времето;
- предоставяне на сравнима информация за оценка от партньорски институции;
- идентифициране на най-добрите практики в библиотечното обслужване;
- подобряване на аналитичните умения на библиотечния персонал за тълкуване и работа с данни.

Измерването се извършва чрез онлайн анкета сред потребителите на библиотеката, като има за цел да идентифицира и проследява мненията на потребителите относно качеството на библиотечните услуги. Състои се от 22 задължителни въпроса, по следните теми:

- влияние на услугата;
- контрол на информацията;
- библиотеката като място.

Проучването съдържа допълнителни елементи, които се отнасят до информационната грамотност/резултати (5 въпроса) и общото удовлетворение (3 въпроса). В края на формуляра за анкета има поле за отворени коментари.

³⁰ *LibQUAL +. Charting Library Service Quality*. Washington: Association of Research Libraries [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.libqual.org/>

LibQUAL включва качествени и количествени данни, получени от основните въпроси и данни, предоставени от потребителите под формата на отворени коментари. Той идентифицира разликите между качеството на минимална, желана и възприемана услуга.

От 2000 г. насам LibQUAL се използва от почти 1400 библиотеки, събирайки над 2,9 милиона отговори от потребители на библиотеките. Той е внедрен в библиотеки в 35 държави, като поддържа версии на 20 езика.

С LibQUAL библиотеките имат достъп до данни и коментари, с които да идентифицират своите приоритети, успехи и проблеми. Потребителите на инструмента могат да го използват за измерване на напредъка си спрямо партньорските институции, като могат да проследяват развитието си във времето и да оценяват промените, направени в тяхната библиотека след предишно проучване.

LibQUAL предоставя на библиотеките необходимите инструменти и данни за ефективно разпределяне на ресурси, анализиране на дефицити и идентифициране на най-добрите практики. Освен това с LibQUAL библиотеките могат да оценяват възприятията на потребителите за отношението на служителите и цялостното представяне на библиотечния персонал, както и да оценяват наличните за потребителите информационни ресурси и тяхната достъпност.

Тези данни позволяват на библиотеките да определят дали техните услуги отговарят на очакванията на потребителите и да разработят услуги, които по-добре отговарят на тези очаквания.

LibQUAL продължава да се разширява в нови среди с внедряване в различни типове институции, включително университети, колежи, гимназии, академични, военни, обществени, болнични и държавни библиотеки.

Екипът на базираната в Манчестър **Alterline** създава платформата **Library Life Pulse**³¹. Платформата представлява събиране на статистически данни за потребителския опит на студенти и академичния персонал и помага на университетските библиотеки да разберат по-добре променящите се нужди, поведение и опит на потребителите си.

Library Life Pulse е платена платформа и предлага три различни пакета, според нуждите на библиотеката. Засега се използва от университетските библиотеки в Обединеното кралство и САЩ и има версия само на английски език.

Екипът, воден от това, че библиотеките работят в сложна и бързоразвиваща се обстановка, нарастващите изисквания на потребителите на библиотечни услуги и ограничените материални и финансови ресурси, разработва този продукт, за да е в помощ на библиотеките, за да могат да гарантират, че са в състояние да реагират адекватно, интелигентно и пропорционално на промените, пред които са изправени библиотеките.

Ползите, които могат да извлекат библиотеките от Library Life Pulse, са:

- да разберат кои услуги носят удовлетвореност на потребителите;
- идентифициране на потребностите и нивата на удовлетвореност сред потребителите;
- подобряване на партньорствата с други библиотеки;

³¹ **Alterline**. In: *Library Life Pulse: Intelligence to deliver exceptional library user experiences* [онлайн]. Manchester: Alterline Manchester. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://alterline.co.uk/library-pulse/>

- възможност за демонстриране на ролята и въздействието на библиотеката пред заинтересовани страни;
- на база резултатите, да се изработи обосновка за инвестиция;
- сравняване на собствените резултати и тези на други библиотеки.

Library Life Pulse предлага задълбочено качествено проучване, което изследва опита на потребителите и на академичните среди, като изследва текущото поведение, идентифицира ключови области за подобряване и картографира нуждите и очакванията на потребителите.

Library Life Pulse представлява онлайн анкета, с основни и допълнителни въпроси. Основните въпроси са свързани с измерване на въздействието върху потребителите в социален план и кои от услугите им дават най-голяма удовлетвореност. Допълнителните въпроси могат да бъдат съобразени със стратегическите цели на библиотеката и с потребителите.

За различните категории потребители се използват различни анкети. Резултатите от анкетите се визуализират под формата на таблици и графики, разпределени по различни критерии.

За измерване на своите резултати платформата се използва от The University of Manchester, University of York, The University of Sheffield, University of Dundee, Trinity College Dublin и др.

НАЦИОНАЛНАТА ПРАКТИКА ПРИ ПРЕДСТАВЯНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ РАБОТАТА НА РЕГИОНАЛНАТА БИБЛИОТЕКА

1. Преглед и анализ на нормативната уредба за устройството и дейността на регионалната библиотека

Устройството и дейността на регионалната библиотека са регламентирани в множество нормативни и поднормативни актове с директно и индиректно действие върху функционирането и работата на библиотеката.

1.1. Нормативни, поднормативни и други актове с директно действие, регламентиращи дейността на регионалната библиотека

1.1.1. Закон за обществените библиотеки (ЗОБ)³². След дълги години на борба на библиотечните специалисти за промени на библиотечното законодателство и създаване на актуална нормативна уредба, която да урежда в пълен обем функциите, дейността, управлението и финансирането на библиотеките, законът е приет и обнародван в Държавен вестник, брой 42 от 05.06.2009 г. и е в сила от 06.07.2009 г.

ЗОБ урежда учредяването, видовете, функциите, управлението и финансирането на обществените библиотеки.

В III раздел на закона регионалната библиотека е определена като регионален културен институт, който осъществява функции на основна обществена библиотека на територията, определена с акта за учредяването. Изчерпателно са изброени функциите, които изпълнява:

1. събира, съхранява, обработва, организира и предоставя за ползване библиотечен фонд;
2. извършва библиотечно-информационно обслужване, вкл. междубиблиотечно заемане, и координира организацията на библиотечно-информационното обслужване на територията на региона;
3. поддържа архив на краеведския печат и литература и координира събирането, съхраняването, организирането и разпространението на краеведска информация и библиографията по краезнание;
4. осъществява издателска дейност, изработва и разпространява библиографски указатели, краеведски, информационни издания и други;
5. създава и развива регионални автоматизирани библиотечно-информационни мрежи;
6. извършва координационна, експертно-консултантска и квалификационна дейност за библиотеките от региона;
7. организира и провежда културно-образователни инициативи;
8. разработва и участва в програми и проекти;

³² **Закон за обществените библиотеки** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2135636021>

9. оказва съдействие на общинската администрация при реализиране на културната политика в областта на библиотечното дело;
10. събира и обработва статистическа информация и поддържа бази данни за библиотеки от региона.

Регламентирани са изискванията за образование и професионален опит и редът за назначаване на директор на регионалната библиотека, както и на библиотечния персонал.

На министъра на културата е възложено да утвърди правилник за дейността на регионалната библиотека, след съгласуване с кмета на общината, на чиято територия е седалището на регионалната библиотека.

Задължение на библиотеката е да публикува годишен отчет за дейността си.

Законът за обществените библиотеки регламентира видовете библиотечни услуги, които разделя на основни и специализирани.

Основните библиотечни услуги се предоставят безвъзмездно:

1. ползването на библиотечните колекции в библиотеката и извън нея;
2. предоставянето на вербална библиографска и фактографска информация;
3. достъп до собствени традиционни и електронни бази данни и интернет достъп за образователни, социални и научни цели.

Специализирани библиотечни услуги се предоставят възмездно:

1. предоставяне на писмена библиографска информация;
2. предоставяне на ретроспективни библиографски издирвания;
3. доставка на библиотечни документи от страната и чужбина;
4. достъп до външни мрежови ресурси и бази данни;
5. копиране на библиотечни документи;
6. публикуване на издания.

ЗОБ определя какво е библиотечен фонд и неговия статут, както и задължение за съхраняване и опазване на библиотечния фонд.

Относно финансирането на регионалната библиотека законът изброява изчерпателно източниците на приходи по нейния бюджет:

1. средства от бюджета на общините, на чиято територия е седалището – за основната им дейност, въз основа на нормативи за държавни дейности;
2. допълнителни средства от държавния бюджет чрез бюджета на Министерство на културата за определени функции;
3. такси;
4. глоби;
5. сключени договори за проекти и програми;
6. международни фондове и програми;
7. дарения и завещания;
8. реализирани специализирани библиотечни услуги;
9. други източници, установени със закон или с друг нормативен акт.

Събраните приходи могат да се разходват за финансиране дейността на библиотеката, включително за:

1. внедряване на нови технологии и създаване и поддържане на автоматизирана библиотечно-информационна мрежа;
2. развитие на библиотечните колекции;
3. научноизследователски проекти и програми;
4. непрекъснато професионално образование на библиотечните специалисти;
5. дигитализация на културното наследство.

В преходните и заключителни разпоредби се определя срок от три месеца, от влизането в сила на закона, министърът на културата да утвърди и издаде два важни документа: Стандарт за библиотечно-информационно обслужване и Наредба, с която се създава и поддържа публичен регистър на обществените библиотеки, а в едногодишен срок от влизането в сила на закона Министерството на културата да осигури условия за приемане на документи и заявления, подавани за вписване в регистъра по електронен път.

1.1.2. Стандарт за библиотечно-информационно обслужване³³, съгласно чл. 8, ал. 2 от ЗОБ. Стандартът за съжаление вижда бял свят не в тримесечния срок от влизането в сила на закона, а много по-късно. Той е утвърден със заповед на министъра на културата на 05.06.2015 г. след упоритата работа и настойчивост на библиотечните експерти, в продължение на няколко години, които изготвят и предлагат няколко варианта на проект за неговото обсъждане и убеждавайки по-всякакъв начин Министерство на културата за значението и ползите от него за библиотеките и обществото.

Стандартът се базира на национални и международни стандарти, документи на международната библиотечна общност, данни от националната ни статистика и опита на други водещи библиотеки. Включените показатели и индикатори за оценка на работата на библиотеките са само малка част от тези в международните стандарти, но това е стъпка напред в развитието на библиотечното ни законодателство за постигане на ефективно управление, за гарантиране на качествени библиотечни услуги, съпоставимост на резултатите и представяне на оценка за ефективността и качеството на работата на обществените библиотеки.

Стандартът определя условията за дейност, на базата на показатели и индикатори, свързани с характеристиките за определянето, функционирането, ползването и оценката на библиотечната дейност на обществените библиотеки.

Целите, залегнали в стандарта, са:

- осигуряване на равнопоставен и свободен достъп на гражданите до библиотечни услуги;
- осигуряване на необходимия минимум от ресурси за библиотеките за изпълнение на техните функции, заложи в Закона за обществените библиотеки;
- възможност за измерване и оценка на ефективността на библиотечната дейност;
- възможност за сравнение на резултатите между библиотеките в национален и международен план.

³³ **Стандарт за библиотечно-информационно обслужване** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: http://mc.government.bg/images/Site/Standart_biblio.pdf

В Стандарта са посочени задълженията на Министерство на културата, с които ежегодно да извършва мониторинг на изпълнението на Стандарта, извършване на оценка и сравнителен анализ на ефективността на работата на библиотеките, на чиято основа да изготвя и представя доклад за период от три години пред Националния съвет по библиотечно дело, и не на последно място да актуализира Стандарта на базата на доклада и препоръките, дадени от Националния съвет по библиотечно дело.

В него са включени показатели за регионалните, общинските и читалищните библиотеки, чиито стойности е необходимо да бъдат достигнати, за да се осигури и гарантира равен достъп на гражданите до качествени библиотечни услуги във всички региони на страната. В отделна част Стандартът регламентира показателите и индикаторите за Националната библиотека „Св. св. Кирил и Методий“.

Показателят за демографски условия определя минимума от 1000 жители в населено място за откриване на обществена библиотека, в което няма такава, с което ще се осигури достъп на жителите до библиотечни услуги. Този показател определя и критерия за филиалите, които могат да откриват библиотеките, и подвижните форми на библиотечно обслужване в труднодостъпни и с малобройно население населени места.

Вторият показател от Стандарта е свързан с осигуряване на необходимия брой щатен квалифициран персонал, обслужващ обществените библиотеки. Критерий за това е броят на жителите на общината, на чиято територия библиотеките функционират.

За община с население до 5000 души е необходимо да се осигури минимум 1 щатна бройка на 1000 жители, за община с над 5000 жители – минимум 1 щатна бройка на всеки 2500 жители, при нормална продължителност на работното време.

Допълнително за регионалните библиотеки, освен щатните бройки, изчислени по горепосочения начин, се осигуряват и 2 щатни бройки за извършване на координационна, експертно-консултантска и квалификационна дейност и събиране и обработване на статистическа информация и поддържане бази данни за библиотеките от региона.

Третият показател е свързан с работното време на библиотеките, в което потребителите имат достъп до библиотечните услуги. Критерий за това е брой работни часа седмично, като работното време се съобразява с нуждите на преобладаващата част от населението. Показателят е диференциран, според вида на библиотеката – за регионална библиотека – не по-малко от 50 часа седмично, за общинска библиотека – не по-малко от 44 часа седмично, а за читалищните библиотеки е направено разделение според броя на жителите в населеното място – до 1000 жители не по-малко от 20 часа седмично и над 1000 жители не по-малко от 40 часа седмично.

Четвъртият показател е свързан с библиотечния фонд на обществената библиотека, който е от съществено значение за библиотечното обслужване. Критерий за това е брой регистрационни библиотечни единици. Стандартът определя обществената библиотека да притежава минимум 3000 библиотечни единици. Определено е и минималното количество за набавяне на библиотечни документи за една календарна година:

- нови непериодични библиотечни документи – 0,10 единици на жител при влизане на стандарта в сила и нарастване на обема до 0,15 единици за период от три години след влизане на стандарта в сила;

- за новооткрити обществени библиотеки – минимум 2 библиотечни документа на жител през първите три години;
- абонамент за периодични издания – критерий е броят на жителите на населеното място – до 1000 жители не по-малко от 3 заглавия, до 10 000 жители не по-малко от 10 заглавия и за населено място с население над 10 000 жители, не по-малко от 10 заглавия на всеки 10 000 жители;
- справочни издания – не по-малко от 10% от новонабавените библиотечни документи.

Петият показател определя минимума материална и техническа осигуреност на библиотеките, за да могат да отговорят на новите потребности на своите ползватели, свързани с развитието на информационните технологии и услуги. В този показател от значение са брой компютъризирани работни места (ккм), свързани с интернет, места за ползватели, площ за ползвател и площ за компютъризирано работно място, брой компютърни работни места за библиотечния персонал.

Критерият за броя на компютъризираните работни места, свързани с интернет, за ползватели, е броят на жителите на населеното място:

- до 1000 жители – 1 ккм;
- от 1000 – 5000 жители – минимум 3 ккм;
- от 5000 – 10 000 жители – минимум 5 ккм;
- от 10 000 – 30 000 жители – минимум 8 ккм;
- над 30 000 жители – по 0,3 ккм на 1000 жители.

Площта, която е необходимо да се осигури на едно компютъризирано работно място, е минимум 3 кв.м.

Критерий за осигуряване на места за ползватели е също броят на жителите на населеното място:

- до 1000 жители – не по-малко от 5 места;
- от 1000 – 10 000 жители – не по-малко от 20 места;
- над 10 000 жители – не по-малко от 30 места.

Площта, която се изисква за едно място за ползвател, е 4 кв.м.

Критерий за осигуряване на минимален брой компютъризирани работни места за библиотечния персонал е броят на щатните бройки, при нормална продължителност на работното време, като за читалищна, общинска и регионална библиотека се осигурява 1 ккм на всяка щатна бройка.

В Стандарта е определен и минимумът от основни библиотечни услуги, които всяка обществена библиотека трябва да предоставя на потребителите си, с което ще се гарантира приемливо ниво на библиотечно обслужване, задоволяване на потребителските търсения и равен достъп до библиотечни услуги:

- ползване на библиотечни документи в библиотеката и заемане за дома;
- свободен достъп на потребителите до фондовете на библиотеката не по-малко от 60%;
- предоставяне на вербална библиографска и фактографска информация и оказване на консултация и експертна помощ при търсене на информация;

- достъп до културни, образователни и други мероприятия, организирани от библиотеката.

Индикаторите за измерване ефективността на библиотечната дейност в регионалните, общинските и читалищните библиотеки кореспондират с третата и четвъртата цели, заложи в Стандарта. Те обхващат измерването на ресурсите, ползването на библиотечните документи и услуги, проведените културни събития, образователни дейности, обучения на персонала, участия в различни проекти.

Индикаторите са 11 на брой. Те са характерни за работата на всяка обществена библиотека и са лимитативно изброени, като нямат посочени стойности, с които библиотеките да съпоставят своите резултати:

- обхват на населението;
- книгоосигуреност на жител;
- брой физически и виртуални посещения на жител;
- брой заемания на жител;
- обръщаемост на фонда;
- читаемост;
- процент удовлетворени читателски търсения и процент откази;
- брой културни и други събития, организирани от библиотеката;
- брой участия в обучения на персонала;
- брой на регионалните, националните и международните проекти, в които е участвала библиотеката;
- брой ползватели, обслужвани от щатен библиотекар.

В преходните и заключителни разпоредби на този поднормативен акт е записано, че Стандартът се прилага съобразно параметрите на Закона за държавния бюджет на Република България за съответната година и че става задължителен от датата на утвърждаването му със заповедта на министъра на културата.

Прочетени между редовете тези две разпоредби казват: „Искате стандарт – имате го. Стандартът е задължителен само за библиотеките, от към финансова част ние (Министерство на културата) не се ангажираме да го изпълняваме“.

1.1.3. Правилникът за дейността на регионалната библиотека се утвърждава на основание чл. 30 от Закона за обществените библиотеки³⁴ от министъра на културата и се съгласува с кмета на общината, на чиято територия е нейното седалище. Урежда дейността, управлението, структурата и финансирането на регионалната библиотека. На основание чл. 9 от Закона за закрила и развитие на културата³⁵ и чл. 25 от Закона за обществените библиотеки³⁶ в Правилника е уреден юридическият статут на регионалната библиотека – регионален културен институт, самостоятелно юридическо лице, второстепенен разпоредител с бюджет.

³⁴ **Закон за обществените библиотеки** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2135636021>

³⁵ **Закон за закрила и развитие на културата** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <http://mc.government.bg/page.php?p=141&s=142>

³⁶ **Закон за обществените библиотеки** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2135636021>

В Правилника за дейността на регионалната библиотека са посочени основните цели и задачи на библиотеката, нейната структура и управление, имуществото и начините на финансиране, както и управленската отговорност да се разработят и утвърдят Правилник за вътрешния ред, Правила за обслужване на читателите и Правилници за дейността на съвещателните органи.

1.1.4. Наредба № 3 от 18 ноември 2014 г. за съхраняването, ползването и разпореждането с документи от библиотечния фонд³⁷, съгласно чл. 55, ал. 2 от ЗОБ³⁸. И тази наредба се издава с голямо закъснение след приемането на ЗОБ, като е обнародвана в Държавен вестник, брой 98 от 28.11.2014 г. Наредбата урежда условията и редът за съхраняването, ползването и разпореждането с документи от библиотечните фондове на обществените библиотеки независимо от тяхната ведомствена подчиненост или собственост.

1.1.5. Постановление № 153 на Министерски съвет от 28.07.2000 г. за преобразуване на културни институти в регионални библиотеки и музеи³⁹, обнародвано в Държавен вестник, брой 65 от 08.08.2000 г., определя по териториален признак кои са регионалните библиотеки, които осъществяват културна дейност на територията на Република България. С последвалите няколко изменения и допълнения и до приемането на Закона за обществените библиотеки през 2009 г. постановлението регламентира статута, функциите, задачите и дейността на регионалните библиотеки.

Съгласно чл. 1, ал. 3 на постановлението⁴⁰ регионалните библиотеки осъществяват функции на основна библиотека за общината, на чиято територия са седалищата им, като събират, съхраняват, организират и предоставят за ползване библиотечно-информационните си ресурси. Регионалните библиотеки изпълняват и допълнителни дейности извън тези по ал. 3, както следва:

- оказват съдействие на Министерството на културата при осъществяване на държавната политика в областта на библиотечно-информационното обслужване;
- извършват библиотечно-информационно обслужване и междубиблиотечно заемане;
- те са център за внедряване на съвременните технологии и координирано изграждане на регионалните автоматизирани библиотечно-информационни мрежи като част от Националната автоматизирана библиотечно-информационна мрежа;
- координират краеведската дейност и поддържането, съхраняването и предоставянето за ползване на архива на местната книжнина и печат;
- извършват координационна, експертно-консултантска и квалификационна дейност за всички обществени библиотеки;
- разработват и участват в реализирането на програми и проекти, свързани с продължаващото образование, културната интеграция и гражданското участие;

³⁷ **Наредба № 3 от 18 ноември 2014 г. за съхраняването, ползването и разпореждането с документи от библиотечния фонд** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2136385289>

³⁸ **Закон за обществените библиотеки** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2135636021>

³⁹ **Постановление № 153 на МС от 28.07.2000 г.** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://varna.obshtini.bg/doc/14991/0>

⁴⁰ Пак там.

- събират, обработват и предоставят информация за библиотеките от региона на органите на държавна и местна власт и да предлагат конкретни мерки за подобряване на тяхната дейност.

С постановлението се възлага на министъра на културата да утвърди Правилник за дейността на регионалната библиотека, след съгласуване с кмета на общината, на чиято територия е нейното седалище.

Определен е начинът на финансиране на регионалната библиотека, като за основната си дейност библиотеката се финансира от бюджета на съответната община, а за допълнителната си дейност получава средства от републиканския бюджет чрез бюджета на Министерство на културата.

1.1.6. Закон за задължителното депозирание на екземпляри от печатни и други произведения и за обявяване на разпространителите и доставчиците на медийни услуги⁴¹ – обнародван в Държавен вестник, брой 108 от 29.12.2000 г., в сила от 01.01.2001 г., който определя основанията и реда на депозирание на печатни и други произведения, създадени и тиражирани в страната или отнасящи се до нея с цел да бъдат съхранени като част от националното културно наследство, както и реда за обявяване на информация за разпространителите на периодични печатни произведения и доставчиците на медийни услуги.

1.1.7. Правилник за прилагане на закона за задължителното депозирание на екземпляри от печатни и други произведения⁴² – приет с ПМС № 46 от 04.03.2002 г., обнародван в Държавен вестник, брой 26 от 12.03.2002 г. В Правилника са посочени обектите и субектите на задължително депозирание, изискванията към депозиранияте материали и реда за депозирането им, начина на разпределяне на задължителните екземпляри, срока и разходите за депозирание.

1.1.8. Решение на Министерски съвет за приемане на стандарти за делегираните от държавата дейности с натурални и стойностни показатели⁴³ обикновено се приема и актуализира ежегодно на основание чл. 71, ал. 1 от Закона за публичните финанси⁴⁴.

Решението регламентира размера на годишната субсидия за щатна бройка на регионалната библиотека, размера на допълващата субсидия за закрити площи и утвърдените от министъра на културата щатни бройки. Формираната сума, въз основа на решението, е основният финансов ресурс, с който регионалната библиотека разполага за финансовата година.

⁴¹ **Закон за задължителното депозирание на екземпляри от печатни и други произведения и за обявяване на разпространителите и доставчиците на медийни услуги** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://lex.bg/laws/ldoc/2134956545>

⁴² **Правилник за прилагане на закона за задължителното депозирание на екземпляри от печатни и други произведения** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.lex.bg/laws/ldoc/-12044799>

⁴³ **Решение на Министерски съвет за приемане на стандарти за делегираните от държавата дейности с натурални и стойностни показатели** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.minfin.bg/bg/96>

⁴⁴ **Закон за публичните финанси** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.minfin.bg/bg/998?p=2>

1.2. Нормативни, поднормативни и други актове с индиректно действие върху дейността на регионалната библиотека

Много важни и съотнесими към управлението на регионалната библиотека са редица нормативни, поднормативни и други актове, които имат индиректно действие в работата на библиотеките, респ. на регионалната библиотека. При най-общ преглед, групирани по области на въздействие, те са както следва:

- Конституцията на Република България;
- Нормативни документи, свързани с достъп до обществена информация и защита на лични данни;
- Нормативна уредба, регламентираща опазването и развитието на културното наследство и защитата на интелектуалната собственост;
- Закони, наредби, правилници, решения на Министерски съвет, уреждащи финансирането, отчитането и контрола на дейността на библиотеката;
- Кодекси, закони, наредби и правилници, уреждащи трудови и извънтрудови правоотношения и свързаните с тях данъчни и осигурителни задължения, както и актове, уреждащи счетоводната отчетност и здравословни и безопасни условия на труд.

2. Анализ на действащите системи за събиране на статистически данни за библиотеките в страната

В настоящия момент регионалните библиотеки в страната работят с показатели и индикатори, които са били част от препоръките на ЮНЕСКО за международната библиотечна статистика и които са имплементирани и доразвити в сега действащия стандарт БДС ISO 2789:2015. Информация и документация. Международна библиотечна статистика.

На тази основа се събират данните в официалната статистика, която се води от:

2.1. Национален статистически институт (НСИ)⁴⁵

НСИ публикува статистически данни за дейността на библиотеките в резултат на ежегодно статистическо изследване като до 2002 г. събира данни за всички библиотеки в страната, но от 2002 г. наблюдава като статистически единици само библиотеките с библиотечен фонд над 200 000 регистрационни единици. В раздел „Демографска и социална статистика“, в рубрика „Култура“⁴⁶ НСИ публикува статистически данни за дейността на библиотеките. Така на статистическо наблюдение подлежат 47 броя библиотеки:

- Националната библиотека „Св. св. Кирил и Методий“;
- 26 регионални библиотеки (на практика това е пълно представителство на този вид библиотеки, с изключение на Регионална библиотека „Гео Милев“ – Монтана);
- 4 читалищни и градски библиотеки;

⁴⁵ НСИ [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://nsi.bg/bg>

⁴⁶ НСИ. Библиотеки [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.nsi.bg/bg/content/3606/библиотеки>

- 12 библиотеки към висшите училища;
- 4 специални библиотеки.

На статистическо наблюдение подлежат:

- библиотечният фонд – броят на книгите в библиотеките, продължаващите издания (вестници, списания, бюлетини и периодични сборници) и други библиотечни документи (аудио-визуални и електронни документи, графични и картографски издания, патенти и стандарти, микроформи);
- читателите;
- посетителите;
- персоналът;
- площта;
- брой компютри;
- онлайн каталог;
- разходите и приходите на библиотеките.

Нормативната база, на чието основание се събират статистическите данни за библиотеките, е Законът за статистиката⁴⁷ и Стандартът БДС ISO 2789:2015. Информация и документация. Международна библиотечна статистика.

Между НСИ и Министерство на културата има споразумение за обмен на данните.

От статистическата информация за дейността на библиотеките могат да се ползват заинтересовани страни като Министерство на финансите, Министерство на културата, местните власти, Националната библиотека „Св. св. Кирил и Методий“, всички останали библиотеки, бизнес компании, неправителствени организации, медии, потребители и всички, които проявяват интерес към състоянието и развитието на библиотечната дейност у нас.

Статистическите данни се събират ежегодно съгласно утвърдена Методология⁴⁸ чрез електронен формуляр КИ – Библиотеките – „Отчет за дейността на библиотеките“, който библиотеките изпращат по електронен път към НСИ.

На интернет страницата си НСИ поддържа онлайн база данни, в която резултати от статистическите изследвания за библиотеките са свободно достъпни^{49,50}.

2.2. Регистър на обществените библиотеки

Регистърът на обществените библиотеки⁵¹ към Министерство на културата функционира от 2016 г., на основание заповед № РД-09-120/02.03.2016 г. на министъра на културата, с която се утвърждават Правила за водене на регистъра на обществените библиотеки.

⁴⁷ **Закон за статистиката** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.nsi.bg/bg/content/553/basic-page/закон-за-статистиката>

⁴⁸ **НСИ. Методология за изследване на библиотеките** [онлайн]. [Прегледан на 10.08.2022]. Достъпно от: https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/metadata/Culture_2_Methodology.pdf

⁴⁹ **НСИ. Библиотеки** [онлайн]. [Прегледан на 10.08.2022]. Достъпно от: <https://www.nsi.bg/bg/node/3606>

⁵⁰ **НСИ. Инфостат** [онлайн]. [Прегледан на 10.08.2022]. Достъпно от: https://infostat.nsi.bg/infostat/pages/module.jsf?x_2=150

⁵¹ **Регистър на обществените библиотеки** [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://bibliobg.com/?act=regions>

През 2021 г. е приета Наредба № 4 от 18.06.2021 г. за реда за водене на публичния регистър на обществените библиотеки, обнародвана в Държавен вестник, брой 53 от 25.06.2021 г., в изпълнение на чл. 10 от Закона за обществените библиотеки. Наредбата възпроизвежда същия текст от правилата за водене на регистъра, с добавени няколко нови не толкова съществени моменти от гледна точка на подлежащите на вписване данни.

Всички обществени библиотеки, получили регистрация в Министерство на културата по реда на заповед № РД-09-120 от 2.03.2016 г. до влизане в сила на наредбата, запазват регистрационния си номер.

Основната цел на регистъра е да бъдат регистрирани библиотеките, които отговарят на условията на Закона за обществените библиотеки, и да предоставя публична информация за обществените библиотеки в страната.

Задължение на всяка обществена библиотека е ежегодно да попълва и изпраща Информационна карта с необходимите данни за вписване в регистъра.

Подлежащите на вписване обстоятелства по съществото си трябва да представляват статистически данни и изчислени съотношения, съответстващи на показателите и индикаторите от Стандарта за библиотечно-информационно обслужване. Структурата на Информационната карта обаче е разбъркана, няма ясна последователност на структурата, заложената в Стандарта, а някои индикатори като брой заемания на жител, обращаемост, читаемост и брой ползватели, обслужвани от щатен библиотекар, липсват и е необходимо потребителят на информацията да си ги изчисли сам, ако това представлява интерес за него, а индикаторът за процент на удовлетворени читателски търсения и процент на отказите се измерва и посочва в брой, а не в процент.

Информацията от вписаните данни за всяка обществена библиотека в регистъра е общодостъпна, с възможност да се проследяват промените във вписаните обстоятелства хронологично по години от 2015 г. насам.

У нас се събират показатели и индикатори, но има разминаване в терминологичното им определение, количеството им и контрола за тяхното представяне.

Показателите по отношение на минимума ресурси, с които трябва да разполага регионалната библиотека за нормалното си функциониране, са много под заложените нива и е необходимо увеличаване на финансовите средства или включване в програми за попълване и обновяване на библиотечния фонд и обновяване на материално-техническата база за достигане до приемливи нива, близки до заложените в Стандарта за библиотечно-информационно обслужване.

Държавната политика за развитието и функционирането на библиотеките е необходимо да бъде устойчива и последователна, като се стреми да осигури на регионалната библиотека достатъчно финансови средства и персонал и да унифицира практиката по събиране и отчитане на статистически данни, съобразена с международните стандарти, за да могат българските библиотеки да работят спокойно в изпълнение на техните мисии, цели и задачи и да достигнат онези нива на ефективно управление, което да ги доближи в голяма степен до развитите библиотеки в света.

ПОДХОДИ, МЕТОДИ И МОДЕЛИ ПРИ ИЗМЕРВАНЕ, ПРЕДСТАВЯНЕ И ОЦЕНКА НА РЕЗУЛТАТИТЕ НА РЕГИОНАЛНАТА БИБЛИОТЕКА

Развитието на новите технологии и конкуренцията все по-настойчиво поставят въпросите за измерване и оценка на ефективността на библиотечната дейност. Независимо дали са обществени, университетски, читалищни, обслужващи малки или големи населени места, библиотеките все повече са ориентирани към развитие на своите услуги в полза на потребителите си.

В същото време ръководството на библиотеката трябва да предостави информация как и за какво е изразходвала финансовите средства и какви качествени услуги е предоставила на потребителите си, за да оправдае и утвърди съществуването си пред финансиращите институции и пред обществото. Това не може да се постигне без конкретни инструменти за измерване, които да направят възможно постигането на тази цел.

За да гарантира, че отговаря на нуждите на своите потребители, ръководителят на регионалната библиотека е важно да проверява дали библиотеката достига своите цели, като за целта е необходимо да се събира и анализира подходяща и обективна информация за качеството на предоставяните услуги. Така оценката за библиотечната дейност се превръща в инструмент за управление, чрез който може да се определи до каква степен библиотеката отговаря на потребителските нужди, да идентифицира слабости и пропуски в работата и да се направят корекции за нейното подобряване. Изправена пред лимитиран бюджет и нарастващи разходи, регионалната библиотека в същото време трябва да може да покаже пред финансиращите институции и пред обществеността, че резултатите от библиотечната дейност отговарят на поставените цели.

Прилагането на стандартите за оценка на библиотечната дейност от регионалната библиотека има за цел да покаже до каква степен са постигнати поставените цели, на база на резултатите тя да укрепи своето място в обществения и културния живот на местната общност, да стане видима за финансиращите институции и за обществото, като заеме полагащото ѝ се място в социалния и културен живот.

1. Подходи при представянето на резултатите от дейността на регионалната библиотека

Основните моменти, на които трябва да се обърне внимание при представянето на резултатите от библиотечната дейност, са свързани с:

- Ефективността на библиотечната дейност най-добре ще се демонстрира като се използват задълбочени проучвания за качеството на предлаганите услуги. Оценката на ефективността на библиотечната дейност трябва да е насочена към нуждите на потребителите и техните изисквания да се използват като критерии за оценка на качеството на библиотечните услуги.

- Измерването на ефективността се състои в това да се определи степента на постигане на целите на библиотеката и да се анализират резултатите, за да се уверим в адекватността на постигнатите резултати с поставените цели. Задължително условие за проверка на съответствието на поставените цели с постигнатите резултати е целите на библиотеката да бъдат ясно дефинирани, изпълними и измерими.
- За целите на оценката е необходимо наличието на достатъчно данни, въз основа на които да бъде извършена тя. Оценката на библиотечната дейност се обуславя от избора на подходящи инструменти за измерване, които да покажат как работи библиотеката – постига ли определените цели, с какви ресурси, може ли да подобри качеството на предоставяните услуги.
- В решаването на тази задача на помощ идват индикаторите. Те са основният инструмент в процеса на оценка на библиотечната дейност. Условие за ефективността на даден индикатор е той да се измерва с регулярни темпове.
- От разнообразието на индикатори при оценката на дейността на библиотеката е необходимо да се подберат онези, които кореспондират с предварително поставените цели, средствата необходими за тяхното постигане и които най-добре ще отговорят на поставените въпроси.

2. Методи и подходи при измерване на библиотечната дейност

Измерването на резултатите на библиотечната дейност включва използването на количествени и качествени методи⁵². Изборът на метод се обуславя от целта на изследването, от това какви данни са ни необходими, с какъв тип данни разполагаме и достатъчно ли са те, за да можем да получим обективни резултати, които да анализираме.

Качествените методи се базират на субективното мнение, възприятие и оценка на участниците в изследването. Такива методи са проучванията (писмени, онлайн, по телефон), интервюта, анкети, фокус групи, дискуссионни групи, самооценка и др. Предмет на изследване са специфичните характеристики на изследвания обект, като се върви от частното към общото.

Чрез качествените методи се идентифицират причинно-следствените връзки, търси се обща зависима връзка и вътрешни такива между елементите на изследвания обект. Данните от изследването се събират в свободна форма, като въпросите са общо формулирани и участниците могат свободно да изразят своето мнение.

За тях е характерно, че обикновено предшестват количествено изследване, осигуряват по-голяма дълбочина и интерпретация на получените резултати, резултатите не позволяват извършване на сравнителен анализ с други периоди от време и не доказват директно полза, затова е необходимо да се сравняват с резултати от количествени изследвания или статистиките за библиотечно ползване.

В регионалната библиотека прилагането на качествени методи може да разкрие социалното въздействие на библиотечните услуги върху потребителите, как те възприемат и оценяват библиотечната дейност и мястото на библиотеката в местната общност.

⁵² Пол, Розвита, Бьокхорст, Петер те. *Измерване на качеството в библиотеките: Оценка на ефективността*. София: Бълг. библ.-инф. асоц., 2011, с. 30–33. ISBN 978-954-9837-20-9.

Количествените методи представляват изследване на базата на количествени данни. Количествените данни са цифрови и се изразяват в мерни единици като брой, процент и др. Предмет на изследване са общите характеристики на различните обекти. Те имат статистически характер и се поддават на ретроспекция и анализ на данните.

При тях процесът за набиране на данните е с висока степен на стандартизация, за да могат да бъдат сравнявани резултатите. Но за да бъдат сравними резултатите от отделни изследвания, проведени с помощта на количествен метод, е необходимо изследванията да са проведени по един и същ начин. Параметрите на измерването при тях са предварително дефинирани. Събраните количествени данни могат да осигурят измерими доказателства, за да се установят причинно-следствени връзки. Провеждащият изследването не участва пряко в събирането на данните. Тук не само че липсва субективния фактор при събиране на данните, но за да бъде обективно изследването, изследователят не бива да се намесва по какъвто и да е начин в обработваната информация.

Традиционната библиотечна статистика използва количествения метод за събиране и отчитане на броя на потребителите, големината на фонда, брой на библиотечния персонал, брой посещения, места за ползватели и т.н.

Някои предимства и недостатъци на двата метода⁵³:

- ✓ Количествени методи:
 - с тях могат да се класифицират общи, повтарящи се характеристики на изследваните обекти;
 - позволяват сравнимост на резултатите за определен период от време, ако е използвана еднаква методология;
 - възможност за анализ, синтез и обобщение на резултатите, които се приемат за валидни за всички обекти на изследването;
 - осигуряват валидни и надеждни резултати;
 - липсва субективен поглед;
 - резултатите позволяват проверка на хипотези;
 - не позволяват да се вникне в дълбочина на изследването, поради количественото представяне на резултатите;
 - често се предшества от качествено изследване.
- ✓ Качествени методи:
 - идентифицират причинно-следствените връзки;
 - осигуряват по-голяма дълбочина на изследването;
 - позволяват по-голяма интерпретация на резултатите;
 - обикновено предшества количественото изследване;
 - притежават субективизъм;
 - резултатите не доказват директно полза;
 - необходимо е резултатите да се сравняват с резултатите от количествените методи или статистиките за библиотечно ползване;
 - резултатите не позволяват извършване на сравнителен анализ с други периоди от време.

⁵³ Ангелов, Иван. *Предимства и недостатъци на качествените и количествените методи, използвани в социалните науки* [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://rhetoric.bg/предимства-и-недостатъци-на-качество>

Двата метода се различават по процедурата на изследване, но са достатъчно обективни при правилно избрани критерии за оценка. Количествените данни от различни източници могат да се отнесат към други количествени данни или към качествени данни, с което да се направят по-задълбочени заключения.

Познаването на характеристиките на двата метода, целта на изследването и данните, които са ни необходими, е в основата на избора кой от тях да подберем или да съчетаем за получаване на валидни и адекватни резултати.

В този смисъл БДС ISO 16439:2014. Информация и документация. Методи и процедури за оценяване на въздействието на библиотеките⁵⁴ препоръчва използването на различни методи в комбинация, с което могат да се направят повече заключения и води до по-добро разбиране и идентифициране на въздействието на библиотеките, а и до повече доверие в направените заключения.

Библиотечната статистика е набор от количествени данни, с които се описват библиотечните услуги, ползването на библиотеката и нейните потребители. Чрез нея се измерват ресурсите на библиотеката – финансови, материални, човешки, колекции, както и ползването на библиотечните услуги, броя и вида на потребителите.

Събраната статистическа информация се предава към различни институции за обобщение и анализ или се ползва за анализ и оценка от самата библиотека. От изключителна важност, за да са сравними резултатите от статистическите данни между библиотеките на регионално, национално и международно ниво, е прилагането на унифицирани определения, индикатори и методи, каквито се съдържат в БДС ISO2789:2015. Информация и документация. Международна библиотечна статистика⁵⁵.

Статистическите техники осигуряват обективен анализ на качеството на предлаганите услуги от библиотеката. Без статистическата гаранция данните за проучването ще бъдат само думи или цифри, които нямат научна стойност. За да им се придаде значение събраните статистически данни трябва да се обвържат с други такива или с понятие, което ще им придаде смисъл. Тази роля на обвързване на данните играе индикаторът. В този смисъл статистическите данни са само необходимата база за изчисляване на индикаторите. Затова анализът на резултатите изисква валидни модели и разнообразни оценъчни инструменти.

Системният анализ⁵⁶ е предпочитан метод за измерване на ефективността в много организации в различни сфери на дейност. Системата е съвкупност от части (обекти, хора, процеси), свързани помежду си чрез органична мрежа, целяща да постигне крайната обща цел чрез посредничеството на специализирани функции. Тези специализирани функции се изпълняват от отдели (подсистеми) на организацията. Всеки отдел или подсистема има конкретна мисия и конкретна функция, която трябва да изпълнява.

Целта на системният анализ е систематично да търси значими взаимодействия, възникващи между различни компоненти на системата, т.е. в една организирана сис-

⁵⁴ **БДС ISO 16439:2014** *Информация и документация: Методи и процедури за оценяване въздействието на библиотеките*. София: БИС, 2017.

⁵⁵ **БДС ISO 11620:2015** *Информация и документация: Индикатори за резултатност в библиотеките*. София: БИС, 2016.

⁵⁶ **Cossette, André**. L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque: cadre théorique et méthodologique. В: *Documentation et bibliothèques* [online], Vol. 24, N 2, juin 1978, p. 71–84. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://doi.org/10.7202/1055173ar>

тема модификацията на един от компонентите засяга ефективността на всички останали компоненти и следователно има ефект върху цялата организация.

Системният подход измерва цялостното качество на системата и анализира приноса на всеки компонент за ефективността на цялата организация.

Системният анализ използва математически модели, в които основните елементи (променливи) на организацията се съчетават за измерване на техните комбинирани ефекти върху цялостната ефективност на системата. За да се направи такъв анализ, трябва да се подложат на количествена оценка основните променливи на разглежданата подсистема или система. Системният анализ винаги разкрива обективни данни и позволява да се предвижда ефективността на изследваната система.

Резултатите от системния анализ на качеството на услугите или на регионалната библиотека като система не са израз на субективното мнение на ръководителя за постигнатите резултати, нито от мнението на потребителите на услуги, а са израз на индикаторите за качество.

Индикаторът за качество представлява количествено измерими данни, получени чрез системно наблюдение и анализ на резултатите, крайните продукти и услуги, направени от библиотеката. Тези количествено измерими данни показват до каква степен получените резултати съответстват ефективно на целите (очакваните резултати) и по този начин задоволяват нуждите на заобикалящата среда – потребителите.

Индикаторът за качество е знак за признаване на качеството на продуктите и услугите (резултати), извършвани от библиотеката, също така той се идентифицира с индикатора за ефективност, тъй като показва къде се намираме при постигане на поставените цели.

Индикаторите за качество са индикатори за крайни резултати. Те не са индикатори за входни ресурси като материали, бюджетни средства и човешки ресурси, които са само възможност и средство за постигане на определени резултати.

За да се оцени ефективността на дадена услуга, системният подход използва индикатори за измерване на постигнатите резултати и проверява тяхната адекватност с поставените цели.

Този подход е приложим за анализ и оценка на ефективността на регионалната библиотека, както и към управлението на регионалната библиотека, и позволява на нейния ръководител да планира и контролира своите материални, финансови и човешки ресурси за постигане на целите на библиотеката.

При оценката на ефективността на библиотечната дейност чрез индикаторите за качество е необходимо да се извършва стриктно и систематично разглеждане на постигнатите крайни резултати и не на последно място да се уверим, че те съответстват на поставените оперативни цели. Индикаторите за качество ще помогнат на ръководителя на библиотеката да определи до каква степен крайните резултати от библиотечната дейност удовлетворяват разнообразните нужди на потребителите.

Прилагането на системния подход в библиотечната дейност има за цел да изрази качеството на услугите на библиотеката чрез количествени методи. Използването на системния подход за оценка на ефективността на библиотечната дейност се състои в това да се използват модели, които са научно доказани за обективното измерване чрез определяне на основни променливи, които оказват значително влияние върху крайните резултати от оценката.

Методологията, чрез която ще се извършва измерването на резултатите, е важна и е необходимо да бъде съобразена с концептуалната рамка, която дефинира променливите и която прецизира взаимовръзките в нея. Избраният метод за оценка трябва да осигурява получаването на валидни и обективни данни, също така да не изисква значителни финансови и човешки ресурси, да не затруднява обичайната работа в библиотеката, да е лесен за прилагане, за да може да се прилага от библиотекарите, и да позволява измерване на ефектите от направените промени в политиките за качеството на предлаганите услуги.

Основна характеристика на избраната методология е да се държи сметка за нейната строгост, тъй като тя трябва да покаже представителни резултати от оценката на ефективността. Ясно избраната методология ще гарантира валидността на резултатите, които ще бъдат убедителни по отношение на възприемането им от потребителите, от финансиращите организации и от обществото като цяло.

Елементи в една такава методология, която е приложима за оценка на ефективността на библиотечната дейност, могат да бъдат:

- Характеристики, цели и елементи на оценяваната библиотека, т.е. какво ще се оценява.
- Определяне на критериите за измерване на отделните елементи, какво ще се измерва, мерни единици, съотносимост и т.н.
- Определяне на променливите, които оказват влияние на работата на библиотеката, т.е. влиянието на ресурсите, с които разполага библиотеката, и услугите, които предлага на потребителите си.
- Построяване на модел за оценка, който да позволява измерването на ефективността на библиотеката, основаващ се на съществуващите взаимоотношения между идентифицираните променливи, които от своя страна трябва да са количествени и адекватно определени.
- Сравняване на оценяваните параметри с критериите за оценка и идентифициране на променливите, които дават най-добри и най-лоши резултати, на чиято база да се направят изводи и препоръки. В тази стъпка е важно да се анализират и интерпретират резултатите от измерването и да се определят причините, довели до успех или неуспех на конкретна дейност на библиотеката, както и да се формулират препоръки за промени, насочени към подобряване на качеството на библиотечната дейност.

3. Модели за ефективното отчитане и оценка на резултатите от дейността на регионалната библиотека

При създаване на конкретен модел за измерване и оценка на ефективността на библиотечната дейност е необходимо да се дефинират термините и понятията, които се използват.

Всеки модел за измерване и оценка на ефективността на библиотечната дейност предполага концепция за същността и целите на библиотеката.

Моделът за оценка представлява съвкупност от логически връзки, които показват влиянието на променливите върху дейността на оценяваната библиотека. За да се постигне обективен резултат при оценяването на библиотечната дейност, е необ-

ходимо да се установят съществуващите връзки между събраното количество данни и качеството на предлаганите услуги, защото сами по себе си събраните данни не дават директна информация за качеството на библиотечната дейност. За тази цел данните трябва да се интерпретират чрез различни критерии, които да разкрият значението на получените резултати и да посочат кои количествени данни кореспондират най-добре с качеството на услугите.

Да оцениш едно нещо означава да направиш преценка за неговата стойност или цена. Преценката се състои в сравняване на състоянието в даден момент с това какво трябва да бъде⁵⁷. Стандартът БДС ISO11620:2015⁵⁸ определя *оценката* като процес на оценяване на ефективността, ефикасността и уместността на една услуга или дейност, а ефективността като мярка за степента на постигане на поставените цели. Необходимо е тя да се разграничи от ефикасността, която измерва използването на ресурсите за постигане на дадена цел. Уместността представлява връзката между средствата и целите, т.е. капацитетът, с който разполага библиотеката, за да постигне поставените цели.

Затова оценката на библиотечната дейност е тази, с която регионалната библиотека обосновава полезността на предлаганите услуги и използването на ресурсите, които са ѝ предоставени, и как те отговарят на нуждите на потребителите. В този смисъл оценяването на ефективността и възможностите за подобряване на услугите означава да се направи равностметка на съществуващото състояние по отношение на инструменти за оценка или измерване, да се прецени техният обхват и ограничения.

Регионалната библиотека, която се финансира с публични средства, е подчинена на изискването за ефикасност и прозрачност на разходите. В променящите се условия, в които функционира библиотеката, и разнообразните услуги, които предлага на потребителите си, въпросът за качеството на библиотечната дейност заема все по-важно място.

При създаването на модели за ефективното отчитане и оценка на резултатите от дейността на регионалната библиотека могат да бъдат прилагани два от най-често използваните и в библиотечната област подходи.

Бенчмаркинг (Benchmarking). Сравнителният анализ е методология, която се използва за търсене на най-добрите практики. Сравнителният анализ може да се приложи към стратегии, политики, дейности, процеси, продукти и организационни структури. С намирането и възприемането на най-добрите практики може да се подобрят цялостното представяне на организацията.

Най-добри практики могат да бъдат намерени, както в рамките на собствената ни библиотека, така и в рамките на други подобни библиотеки. Това означава да идентифицираме библиотеки, които правят нещо по най-добрия възможен начин, и след това да се опитаме да въведем тези практики в нашата работа.

За постигане на добри резултати при провеждане на такъв анализ е необходимо да разполагаме с достатъчно количествени данни, които да можем да сравняваме.

⁵⁷ **Gnanvo**, Vilédé. *Comment évaluer l'efficacité et les possibilités d'amélioration des services offerts aux utilisateurs? Le cas de la bibliothèque du CERN* [онлайн]. Conservatoire national des arts et métiers. Institut national des sciences et techniques de la documentation. [Прегледан на 09.08.2022]. Достъпно от: <https://portaildoc-intd.cnam.fr/Record.htm?record=19179430124919976129&idlist=27>

⁵⁸ **БДС ISO 11620:2015** *Информация и документация: Индикатори за резултатност в библиотеките*. София: БИС, 2016. (определение 2.19).

Това означава добре да планираме тази дейност и внимателно да подбирате библиотеки, с които ще се сравняваме, като се отчитат фактори като начина на управление и финансиране на библиотеките, техните мисии и цели, методите за събиране на данни и подход при тяхното отчитане⁵⁹.

Балансирана карта с резултати (Balanced scorecard (BSC)). Разработена е от Робърт Каплан и Дейвид Нортън през 1992 г. Балансираната карта от показатели за ефективност е рамка за измерване на изпълнението на цялостната система за стратегическо планиране и управление, която се използва широко в бизнеса и индустрията, правителството и нестопанските организации в цял свят с цел да се приведат в съответствие бизнес дейностите с визията и стратегията на организацията, да се подобрят вътрешните и външните комуникации и да се наблюдава изпълнението на стратегическите цели на организацията. Тя предоставя рамка, която не само осигурява измерване на изпълнението, но помага за идентификация на това какво трябва да се направи и измери.

Розвита Пол⁶⁰, както и Питър Брофи⁶¹ дават достатъчно примери за библиотеки, които прилагат адаптирана за библиотеките балансирана карта от показатели за ефективност при измерване на своята дейност.

Балансираната карта намира своята приемственост и приложение в БДС ISO11620:2015. Документация и информация. Индикатори за резултатност в библиотеките⁶², като в Приложение А са представени индикаторите по четирите линии на „балансираната карта за оценяване на резултатите“:

- ресурси, достъп, инфраструктура;
- ползване;
- ефикасност;
- потенциал и развитие.

Политиката за развитие на регионалната библиотека и оценката на нейната дейност са два взаимосвързани процеса. Оценката е елемент от съществено значение за развитието на библиотеката, но оценка може да се извършва само след като са определени целите, които библиотеката се стреми да постигне.

Независимо от това какъв подход ще избере библиотечното ръководство, за ефективната работа на библиотеката е важно регулярното наблюдение на избран набор от индикатори, с помощта на които да се следи до каква степен са постигнати поставените цели и чрез който може да се определи до каква степен библиотеката отговаря адекватно на потребителските нужди.

4. Балансирана карта за оценяване на ефективността на библиотечната дейност в регионалната библиотека

До съставянето на Балансираната карта за оценяване на ефективността на библиотечната дейност в регионалната библиотека (Балансирана карта) се стигна като

⁵⁹ Брофи, Питер. *Оценка деятельности библиотек: принципы и методы*. Москва: Омега-Л, 2010, с. 230–246.

⁶⁰ Пол, Розвита, Бьокхорст, Петер те. *Измерване на качеството в библиотеките: Оценяване на ефективността*. София: Бълг. библ.-инф. асоц., 2011, с. 40–44. ISBN 978-954-9837-20-9.

⁶¹ Брофи, Питер. *Оценка деятельности библиотек: принципы и методы*. Москва: Омега-Л, 2010, с. 247–254.

⁶² *БДС ISO 11620:2015 Информация и документация: Индикатори за резултатност в библиотеките*. София: БИС, 2016. (Приложение А).

на практика беше демонстрирано как се прилагат стратегическите документи, които са основата за развитието на обществените библиотеки и в частност регионалната библиотека, и как могат да бъдат представени резултати от оценката на дейността на една регионална библиотека.

Балансираната карта е представена в две таблици, разпределени по четирите линии за оценяване на резултатите, а вътре в тях – по области на действие.

Включените показатели са на основата на БДС ISO 2789:2015. Информация и документация. Международна библиотечна статистика и индикатори на основата на БДС ISO11620:2013 и БДС ISO11620:2015. Информация и документация. Индикатори за резултатност в библиотеките и Стандарта за библиотечно-информационно обслужване.

По линията на Ресурси, достъп, инфраструктура са включени 7 индикатора за резултатност. По линията на Ползване са включени 13 индикатора за резултатност. По линията на Ефикасност са включени 7 индикатора за резултатност. По линията на Потенциал и развитие са включени 4 индикатора за резултатност.

В Таблица № 1. Показатели и индикатори за резултатност в регионалната библиотека. Цел, произход, съответствие се съдържа списък с избрани показатели и индикатори, като за всеки от тях е посочена целта, с която се използва, неговият произход, номер на определение, номер на основание за събиране на статистическите данни от стандарта, номер от съответните приложения на стандартите за измерване на дейността на библиотеката и съответствието на показателя или индикатора със Стандарта за библиотечно-информационно обслужване.

В Таблица № 2. Показатели и индикатори за резултатност в регионалната библиотека. Определение, методи и тълкуване, документиране, в съответствие с първата таблица, за всеки показател и индикатор е посочена съответната дефиниция, методите за събиране на данните, изчисляване на индикаторите, тяхното тълкуване и използване, както и посочване на документацията, в която се събират данните и се отчитат статистическите показатели и индикатори за резултатност в регионалната библиотека.

Таблиците са отворени за промяна, актуализация и добавяне на нови показатели и индикатори за резултатност според необходимостта на всяка библиотека.

В разгледаните стандарти са представени много на брой показатели и индикатори. В Балансираната карта са включени избрани такива, които се смятат за уместни при оценката на ефективността на дейността на регионалната библиотека, като за всеки индикатор е важно да е ясно какво и по какъв начин измерва.

Тълкуването на резултатите от индикаторите показва какъв резултат – висок или нисък, е за предпочитане и как да се прецизира.

В случай на затруднение при използване на Балансираната карта се препоръчва да се разгледат оригиналните стандарти, на чиято база тя е съставена, и където биха могли да се намерят отговори на възникналите въпроси.

Чрез регулярното изчисляване на индикаторите и сравняването им през различните периоди на наблюдение, както и чрез сравняването им с резултатите на други библиотеки, всяка библиотека би могла да постави реални референтни стойности, които да следва, като по този начин би могла да определи количествено реалните цели, които желае да постигне за своето развитие.

Най-важното, което не трябва да се забравя при избора на индикатори, е, че трябва да се подбират само онези, които съответстват на целите на библиотеката и които са подходящи за оценка на нейната дейност. Големият брой наблюдавани индикатори би могъл да затрудни оценката, както по отношение на събирането на данни, така и по отношение на увеличаване на времето за извършване на оценката.

Посочената документация за регистриране на данните в Таблица № 2 не претендира за точност и изчерпателност, а по-скоро е само насочваща, тъй като всяка библиотека наред със задължителната документация, която води на основание на нормативните документи, регулиращи нейната дейност и отчетност, би могла да наименува по различни начини документите, в които събира и отчита данни за своята дейност.

При използване на автоматизираните библиотечни програмни продукти (ПП) и автоматизираните информационни системи (АИС), внедрени в дейността на библиотеката, значителна част от справките с необходимите данни могат да бъдат генерирани без особена трудност и бързо и лесно да се използват при изчисляване на индикаторите.

ТАБЛИЦА № 1

**Показатели и индикатори за резултатност в регионалната библиотека.
Цел, произход, съответствие**

Ресурси, достъп, инфраструктура							
Пор. №	Наименование на показателя/индикатора за резултатност	Цел на показателя/индикатора	Произход на показателя/индикатора				Съответствие със Стандарта за БИО
			Стандарт	Определение №	Основание за събиране на статистически данни №	№ от Приложение А на БДС ISO за допълнителен анализ/изчисляване	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Библиотечен фонд	Отчитане на всички документи, предоставяни от библиотеката на нейните потребители, включително локално притежавани информационни ресурси и дистанционни ресурси, за които са получени права за достъп.	БДС ISO 2789:2015	2.3.28	6.3		Чл. 8
1.1.	Наличност	Отчита се броят на физическите единици в общия фонд.	БДС ISO 2789:2015		6.3.2.1		
1.2.	Постъпления	Отчитат се физическите единици, прибавени към общия фонд.	БДС ISO 2789:2015	2.3.2	6.3.2.2		
1.3.	Отчисления	Отчита се броят на физическите единици, отчислени от фонда.	БДС ISO 2789:2015	2.3.51	6.3.2.3		
1.4.	Постъпления по вид на документите:		БДС ISO 2789:2015				
1.4.1.	книги	Отчита се броят на физическите единици.	БДС ISO 2789:2015	2.3.4	6.3.2		
1.4.2.	периодични издания	Отчита се броят на физическите единици.	БДС ISO 2789:2015	2.3.47, 2.3.36, 2.3.43, 2.3.21	6.3.2		

1	2	3	4	5	6	7	8
1.4.3.	редки и ценни документи	Отчита се броят на физическите единици.	БДС ISO 2789:2015	2.3.46	6.3.3		
1.4.4.	аудио-визуални документи	Отчита се броят на аудио-визуалните документи в библиотечната колекция.	БДС ISO 2789:2015	2.3.3	6.3.7		
1.4.5.	графични, картографски документи и печатни музикални документи	Отчита се броят на физическите единици.	БДС ISO 2789:2015	2.3.25, 2.3.6, 2.3.45	6.3.8, 6.3.5, 6.3.6		
1.4.6.	други библиотечни документи и единици (патенти и стандарти, микроформи и др.)	Отчита се броят на другите библиотечни документи и единици (патенти и стандарти, микроформи и др.) в библиотечната колекция.	БДС ISO 2789:2015	2.3.41, 2.3.42, 2.3.30	6.3.10, 6.3.9		
1.4.7.	електронни документи (електронни книги, други дигитални документи, бази данни и др.)	Отчита се броят на електронните документи (електронни книги, други дигитални документи, бази данни и др.) в електронната колекция.	БДС ISO 2789:2015	2.3.8, 2.3.10, 2.3.13, 2.3.18, 2.3.19	6.3.11, 6.3.13, 6.3.12		
1.5.	По език на документите	Отчита се броят на физическите единици и/или заглавия, и/или разходът за набавяне на материали на националния език и материали на всички други езици.	БДС ISO 2789:2015			A2.2.5	
1.6.	По начин на набавяне	Отчита се броят на физическите единици, добавени по начина на комплектуване.	БДС ISO 2789:2015			A2.2.3	
1.7.	По съдържание на документите	Отчита се броят на документите, като се следва схемата на УДК.	БДС ISO 2789:2015			A2.2.2	
1.8.	По тема и целева група на документите	Отчита се броят на физическите единици и/или заглавията в колекцията и постъпленията, разделени в тематични категории и/или целеви групи.	БДС ISO 2789:2015			A.2.2.2	
1.9.	Текущо получавани периодични издания	Отчита се броят на периодичните издания, получавани през годината във всички формати, включително печатни, микроформи и електронни.	БДС ISO 2789:2015		6.3.14, 6.3.14.2, 6.3.14.3		
1.10.	Книгоосигуреност на жител	Индикаторът има за цел да покаже как е осигурено обслужваното население с библиотечни документи и показва колко на брой библиотечни документи се осигуряват средно на жител от обслужваното население.	Стандарт за БИО				Чл. 11. 6

1	2	3	4	5	6	7	8
1.11.	Дигитализирани документи от фонда	Индикаторът има за цел да покаже за една година колко на брой са дигитализираните документи на 1000 документа от фонда и доколко библиотеката предоставя достъп до документалното наследство в дигитализиран формат.	БДС ISO 11620:2015	2.11, 2.10		V.1.1.4	
2.	Достъп						
2.1.	Работно време	Отчита се броят на часовете в една работна седмица, през които потребителите могат да ползват основните услуги на библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.4.7	6.4.1		Чл. 7.5
2.2.	Разгънатата площ на библиотечната сграда	Разгънатата площ се изразява в квадратни метри.	БДС ISO 2789:2015	2.4.2	6.4.8.3		
2.3.	Нетна използваема площ на библиотеката	Отчита се в квадратни метри.	БДС ISO 2789:2015	2.4.10	6.4.8.1		
2.4.	Нетна площ за обслужване на потребители	Отчита се в квадратни метри пространството за четене и учене, заемане, справки и информация, както и всички други услуги, предоставяни на потребителите, зони за самообслужване, зони за отдих и общуване, входното фоайе и зоните за свободен достъп, като съставна част на зоните за обслужване на потребителите.	БДС ISO 2789:2015		6.4.8.2		
2.5.	Нетна площ за библиотечни дейности	Отчита се в квадратни метри пространството за вътрешни библиотечни дейности, включващи набавяне и каталогизация, опазване и реставрация, подвързване, възпроизвеждане и дигитализация, счетоводство и управление, проекти, складови помещения, помещения за срещи и отдих за персонала.	БДС ISO 2789:2015		6.4.8.2		
2.6.	Нетна площ за съхраняване на материали	Отчита се в квадратни метри пространството на свободен и ограничен достъп за съхраняване на материали, включително всички зони с основно предназначение за съхраняване.	БДС ISO 2789:2015		6.4.8.2		
2.7.	Нетна площ на пространства за събития	Отчита се в квадратни метри пространството за събития, включително зали за обучение и срещи, помещения за събития и услуги за гражданите и пространството за изложби.	БДС ISO 2789:2015		6.4.8.2		

1	2	3	4	5	6	7	8
2.8.	Места за потребители/ ползватели	Отчита се броят на достъпните за потребителите места в библиотеката в края на отчетния период.	БДС ISO 2789:2015	2.4.11	6.4.3		Чл. 9. 2
2.9.	Процент на успешните междубиблиотечни заемания	Целта на този индикатор е да оцени изпълнените заявки за междубиблиотечно заемане и доставка на документи, съотнесени към общия брой поръчки за междубиблиотечно заемане и доставка на документи.	БДС ISO 11620:2015			V.1.2.4	
2.10.	Достъп до интернет	Целта на показателя е да покаже дали се осигурява достъп до интернет на потребителите.	БДС ISO 2789:2015	2.2.17			
2.11.	Интернет страница на библиотеката	Целта на показателя е да покаже дали се поддържа интернет страница на библиотеката с актуална информация за библиотечните услуги.	БДС ISO 2789:2015	2.2.18			
2.12.	Онлайн каталог	Целта на показателя е да покаже дали потребителите имат достъп до онлайн каталога на библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.2.21			
2.13.	Каталожни записи	Отчита се общият брой на каталожните записи (библиографски записи) в края на отчетния период, както и броят на добавените през годината.	БДС ISO 2789:2015		6.4.5		
3.	Инфраструктура						
3.1.	Публично достъпни компютъризирани работни места (ккм) на жител от населението	Целта на индикатора е да оцени броя на ккм за потребители, които библиотеката предлага на 1000 души от обслужваното население, и измерва осигуряването на ресурси, свързани с населението.	БДС ISO 11620:2013			V.1.3.1	
3.2.	Потребителска площ на глава от населението	Индикаторът за резултатност оценява важноста на библиотеката като място за срещи, обучения и др. и показва подкрепата на институцията за изпълнението на тези задачи.	БДС ISO 11620:2015	2.53		V.1.3.1	
3.3.	Места на глава от населението	Индикаторът има за цел да оцени броя на местата, предоставяни на 1000 жители от обслужваното население, за четене, проучване или работа в библиотеката.	БДС ISO 11620:2015	2.52		V.1.3.2	
3.4.	Компютъризирани работни места за потребители, свързани с интернет	Отчита се броят на компютъризираните работни места, достъпни за потребителите в помещенията на библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.4.8	6.4.4		Чл. 9. 1
4.	Библиотечен персонал	Отчита се общият брой на лицата, наети от библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.7.1			

4.1.	Библиотечен персонал по вид:		БДС ISO 2789:2015		6.7.2		
4.1.1.	професионален библиотечен персонал	Отчита се броят на професионалния библиотечен персонал.	БДС ISO 2789:2015	2.7.4	6.7.2.1		
4.1.2.	друг квалифициран персонал	Отчита се броят на другия квалифициран персонал.	БДС ISO 2789:2015	2.7.5	6.7.2.2		
4.1.3.	друг персонал	Отчита се броят на другия персонал.	БДС ISO 2789:2015	2.7.2	6.7.2.3		
4.2.	Библиотечен персонал по образование	Отчита се броят на персонала по степен на завършено образование.	БДС ISO 2789:2015	2.7.1			
4.3.	Доброволци	Отчита се броят на доброволците, извършвали библиотечна работа през отчетния период.	БДС ISO 2789:2015	2.7.7	6.7.3		
4.4.	Служители на глава от населението	Индикаторът за резултатност има за цел да оцени броя на библиотечните служители на 1000 жители от обслужваното население. Броят на лицата от обслужваното население може да се счита за пропорционален на количеството работа, която трябва да се извърши.	БДС ISO 11620:2015			V.1.4.1	
Ползване							
Пор. №	Наименование на показателя/индикатора за резултатност	Цел на показателя/индикатора	Произход на показателя/индикатора				Съответствие със Стандарта за БИО
			Стандарт	Определение №	Основание за събиране на статистически данни №	№ от Приложение А на БДС ISO за допълнителен анализ/изчисляване	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Библиотечен фонд						
1.1.	Обращаемост на фонда	Индикаторът за резултатност има за цел да оцени процента на използване на фондовете за заемане. Показва каква е динамиката на библиотечния фонд. Може да се използва и за да се оцени доколко фондът съответства на потребителските търсения.	БДС ISO 11620:2015			V.2.1.1	Чл. 11. д

1	2	3	4	5	6	7	8	
1.2.	Заети материали на глава от населението	Индикаторът за резултатност има за цел да оцени степента на ползване на библиотечния фонд за заемане. Може да се оцени качеството на фондовете, както и уменията на библиотечния персонал да насърчава използването им.	БДС ISO 11620:2015				В.2.1.2	Чл. 11.г
1.3.	Заемане:	Отчита се броят на заеманията за дома и броят на заеманията за използване на място от потребителите на библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.2.19	6.2.3		А.2.1.1	
1.3.1.	за дома	Отчита се броят на физическите единици, заети от потребителите за дома с изнасяне от сградата на библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.2.19	6.2.3.1, 6.2.3.2			
1.3.2.	използване на място	Отчита се броят на документите, предоставени на потребителите с ограничен достъп, за използване само в сградата на библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.2.22	6.2.3.4			
1.4.	Читаемост	Отчита се средният брой заети библиотечни материали от регистриран читател за отчетния период.	Стандарт за БИО					Чл. 11. е
1.5.	Междубибliотечно заемане в страната и международно междубибliотечно заемане:	Отчита се броят на поръчките за междубибliотечно заемане, получени от други библиотеки, и броят на поръчките за междубибliотечно заемане, изпратени до други библиотеки.	БДС ISO 2789:2015	2.2.16	6.2.4			
1.5.1.	междубибliотечно заемане в страната		БДС ISO 2789:2015		6.2.4.1			
	получени поръчки от други библиотеки	Отчита се общият брой поръчки, получени от други библиотеки, и броят на изпълнените поръчки.	БДС ISO 2789:2015		6.2.4.1.1			
	поръчки, изпратени до други библиотеки	Отчита се общият брой поръчки, изпратени до други библиотеки, и броят на получените поръчки.	БДС ISO 2789:2015		6.2.4.1.2			
1.5.2.	международно бибliотечно заемане		БДС ISO 2789:2015		6.2.4.2			
	получени поръчки от други държави	Отчита се общият брой на поръчките, получени от други държави, и броят на изпълнените поръчки.	БДС ISO 2789:2015		6.2.4.2.1			
	поръчки, изпратени в други държави	Отчита се общият брой на поръчките, изпратени в други държави, и броят на получените поръчки.	БДС ISO 2789:2015		6.2.4.2.2			

1	2	3	4	5	6	7	8
1.6.	Справочни и информационни услуги:		БДС ISO 2789:2015	2.2.27	6.2.5		
1.6.1.	справочен въпрос	Отчита се броят на справочните въпроси, вкл. получени по телефон, електронна поща, уеб страницата на библиотеката и други мрежови комуникационни механизми.	БДС ISO 2789:2015	2.2.26	6.2.5.1	A.2.1.3, A.2.1.4	
1.6.2.	информационни въпроси	Отчита се броят на информационните въпроси, включително получени по имейл, през уеб сайта на библиотеката или други комуникационни форми.	БДС ISO 2789:2015	2.2.13	6.2.5.2		
1.7.	Копия на документи за потребителите	Отчита се броят на копията, изработени от библиотеките за техните потребители, заменящи оригинални документи – фотокопия, сканирани листове, отпечатани листове.	БДС ISO 2789:2015		6.2.6.1		
2.	Достъп						
2.1.	Потребители		БДС ISO 11620:2015	2.44, 2.51			Чл. 11.а
		Отчитат се лицата, регистрирани в библиотеката, които са посетили или ползвали нейния фонд и/или услуги на място в библиотеката или извън нея.	БДС ISO 2789:2015	2.2.2, 2.2.3, 2.2.12, 2.2.28, 2.2.36	6.2.2	A.2.1.1	
2.2.	Посещения на място в библиотеката:	Отчита се годишният брой посещения на лицата в помещенията на библиотеката, като се отчитат на входа или на изхода (чрез турникет, електронен брояч, ръчно броене), включително броят на присъстващите на събития, организирани от библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.2.40	6.2.10		
2.2.1.	заемане за дома	Отчита се годишният брой посещения на лицата в помещенията на библиотеката за ползване на услугата заемане за дома на библиотечни документи.	БДС ISO 2789:2015	2.2.19			
2.2.2.	читалня, в т.ч.:	Отчита се годишният брой посещения на лицата в помещенията на библиотеката за ползване на библиотечни документи на място в библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.2.14			

1	2	3	4	5	6	7	8
	достъп до интернет	Отчита се годишният брой посещения на лицата в помещенията на библиотеката за ползване на интернет от крм на библиотеката или от личен компютър на потребителя чрез библиотечната мрежа на място в библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.2.17			
	текуща периодика	Отчита се общият брой на посещенията в библиотеката за ползване на място в библиотеката на текущи периодични издания.	БДС ISO 2789:2015		6.3.14		
2.3.	Посещения (виртуални и физически) в библиотеката на жител, включително без да са абонати на библиотеката, на организирани културни събития, обучения и други инициативи, в т.ч.:	6.2.10. Отчита се годишният брой посещения на лицата в помещенията на библиотеката, като се отчетат на входа или на изхода (чрез турникет, електронен брояч, ръчно броене), включително броят на присъстващите на събития, организирани от библиотеката. 6.2.13. Отчита се броят на виртуалните посещения на интернет страницата на библиотеката независимо от броя на страниците или елементите, разгледани през отчетния период.	БДС ISO 2789:2015	2.2.40, 2.2.39, 2.2.38, 2.2.33	6.2.10, 6.2.13		Чл. 11.в
2.3.1.	организиран събития	Отчита се броят на посещенията на лицата, присъствали на събития, организирани от библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.2.9, 2.2.10	6.2.9		
2.3.2.	интернет страница	Отчита се общият брой на виртуалните посещения на уеб сайта на библиотеката, независимо от броя на страниците и елементите, разгледани през отчетния период.	БДС ISO 2789:2015	2.2.18	6.2.13		
2.3.3.	Фейсбук страница, Твитър, Инстаграм, Google My Business	Отчита се броят на достъпите до профилите на библиотеката в различни социални мрежи.	БДС ISO 2789:2015		6.2.15.2.2		
2.4.	Посещаемост	Индикаторът има за цел да покаже колко пъти годишно един регистриран потребител посещава библиотеката в случаите, когато те могат да бъдат отчетени първично, отделно от всички други посещения.	БДС ISO 2789:2015				Чл. 11. в

1	2	3	4	5	6	7	8
2.5.	Процент на информационните запитвания, подадени електронно (имейл, електронно справочно обслужване)	Целта на индикатора е да оцени степента на ползване на електронни средства за комуникация за отправяне на запитвания, като например имейл, електронно справочно обслужване.	БДС ISO 11620:2013				В.2.2.2
2.6.	Процент на обслужените външни потребители (извън населеното място)	Целта на индикатора за резултатност е да оцени важността на библиотеката при предоставяне на библиотечни услуги на регистрирани потребители, които принадлежат към население извън границите на населеното място, което обслужва библиотеката. Индикаторът може да се използва за оценка на въздействието или привлекателността на библиотеката за потребители извън населеното място, което обслужва библиотеката.	БДС ISO 11620:2013				В.2.2.3
			БДС ISO 2789:2015	2.2.12			
2.7.	Процент на заетите материали от външни потребители (извън населеното място)	Целта на индикатора е да оцени степента, до която външни потребители използват библиотечната услуга заемане и да покаже привлекателността на библиотеката за тях.	БДС ISO 11620:2015				В.2.2.3
2.8.	Присъствие на библиотечни събития на глава от населението	Индикаторът има за цел да оцени привлекателността на библиотечните събития за местната общност.	БДС ISO 11620:2015				В.2.2.4
2.9.	Брой културни и други библиотечни събития за годината	Отчита се броят на събитията, организирани от библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.2.9, 2.2.38	6.2.9		Чл. 11. з
2.10.	Обучения на потребители	Отчита се общият брой на обученията за потребители, както и броя на потребителите, участвали в обучения, организирани от библиотеката.	БДС ISO 2789:2015	2.2.37	6.2.11		

1	2	3	4	5	6	7	8
3.	Съоръжения						
3.1.	Възпроизвеждащи съоръжения	Отчитат се поотделно възпроизвеждащите устройства, които са на свободен достъп за ползване от потребителите, без посредничество на библиотечния персонал: фотокопирни машини, принтери, скенери.	БДС ISO 2789:2015		6.4.6		
3.2.	Четци за електронни книги	Отчита се общият брой четци на електронни книги, достъпни за ползване от потребителите и броя на достъпните четци за заемане.	БДС ISO 2789:2015	2.3.20	6.4.7		
4.	Общи						
4.1.	Обхват на населението за ползватели на библиотеката	Индикаторът за резултатност показва до каква част от обслужваното население успява да достигне библиотеката.	Стандарт БИО				Чл. 11. а
4.2.	Процент на обхванатата целева група от населението	Индикаторът има за цел да оцени успеха на библиотеката в обхващането на определена група от обслужваното население за отчетния период.	БДС ISO 11620:2015			В.2.4.1	
4.3.	Удовлетвореност на потребителите	Целта на индикатора е да оцени степента на удовлетвореност на потребителите от библиотечното обслужване или от различните услуги, които библиотеката предлага.	БДС ISO 11620:2015			В.2.4.2	

Ефикасност							
Пор. №	Наименование на показателя/индикатора за резултатност	Цел на показателя/индикатора	Произход на показателя/индикатора				Съответствие със Стандарта за БИО
			Стандарт	Определение №	Основание за събиране на статистически данни №	№ от Приложение А на БДС ISO за допълнителен анализ/изчисляване	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Библиотечен фонд						
1.1.	Разходи за ползване (заемане, ползване на място и сваляния)	Индикаторът има за цел да оцени разходите за ползване на фонда и икономичността на библиотечните услуги.	БДС ISO 11620:2015			В.3.1.1	
2.	Достъп						
2.1.	Приходи и финансиране	Показателят отчита приходите по видове за целите на счетоводната отчетност, прозрачност на приходите, отчет и оценка на управлението на финансите.	БДС ISO 2789:2015		6.6.3		
2.2.	Оперативни разходи:	Отчита се общата сума на текущите разходи, които библиотеката е направила за една финансова година.	БДС ISO 2789:2015	2.6.3	6.6.1		
			БДС ISO 11620:2015	2.36			
2.2.1.	за комплектуване на фонда	Отчитат се разходите за всички библиотечни единици, прибавени към библиотечния фонд, по видове ресурси.	БДС ISO 2789:2015	2.3.2	6.6.1.2		
2.2.2.	ел. енергия, отопление, вода	Отчитат се разходите за ел. енергия, отопление и вода, извършени през отчетния период от библиотеката.	БДС ISO 2789:2015		6.6.1.5		
2.2.3.	за възнаграждения на персонала, вкл. осигуровки, обезщетения и др. подобни	Отчита се сумата на разходите за възнаграждения на библиотечния персонал (възнаграждения и осигуровки), включително и разходите за обучение на персонала, извършени през отчетната година.	БДС ISO 2789:2015	2.7.1	6.6.1.1		

1	2	3	4	5	6	7	8
2.2.4.	за външни услуги	Отчита се сумата на разходите за външни услуги, които библиотеката е направила през отчетния период.	БДС ISO 2789:2015		6.6.1.4, 6.6.1.6		
2.2.5.	други разходи за оперативната дейност	Отчитат се сумите на други разходи, които не са включени в останалите разходи, и които библиотеката е извършила през годината.	БДС ISO 2789:2015		6.6.1.8		
2.3.	Капиталови разходи	Отчитат се извършените капиталови разходи, извършени през отчетната година.	БДС ISO 2789:2015	2.6.1	6.6.2		
3.	Библиотечен персонал						
3.1.	Процент на служителите, заети в обслужването	Индикаторът за резултатност има за цел да оцени усилията на библиотеката в сферата на обслужването в сравнение с дейността на вътрешните отдели на библиотеката.	БДС ISO 11620:2015			V.3.3.1	
3.2.	Съотношение между разходи за комплектуване и разходи за персонал	Индикаторът за резултатност има за цел да сравни разходите за комплектуване с тези за персонала, като оцени каква част от бюджета си библиотеката инвестира и достатъчна ли е тя за библиотечния фонд.	БДС ISO 11620:2015			V.3.3.3	
3.3.	Производителност на служителите при обработване на носителите на информация	Индикаторът има за цел да измери средния брой комплектувани библиотечни документи, обработени от един служител за отчетния период.	БДС ISO 11620:2015			V.3.3.4	
4.	Общи						
4.1.	Разходи за потребител	Индикаторът има за цел да оцени разходите за библиотечни услуги спрямо броя на потребителите.	БДС ISO 11620:2015			V.3.4.1	
4.2.	Брой ползватели, обслужвани от щатен библиотекар	Индикаторът има за цел да оцени достатъчен ли е броят на служителите за ефективното обслужване на потребителите на библиотечни услуги.					Чл. 11. к
4.3.	Разходи за посещение	Индикаторът има за цел да оцени разходите за библиотечни услуги спрямо броя на посещенията.	БДС ISO 11620:2015			V.3.4.2	

Потенциал и развитие

Пор. №	Наименование на показателя/индикатора за резултатност	Цел на показателя/индикатора	Произход на показателя/индикатора				Съответствие със Стандарта за БИО
			Стандарт	Определение №	Основание за събиране на статистически данни №	№ от Приложение А на БДС ISO за допълнителен анализ/изчисляване	
1.	Библиотечен фонд						
1.1.	Дигитализация	Отчита се общият брой единици от аналогова колекция, които са дигитализирани през отчетния период, с цел съхраняване и опазване и популяризиране на местното литературно и културно наследство.	БДС ISO 2789:2015	2.3.15, 2.3.13	6.5.5		
2.	Библиотечен персонал						
2.1.	Брой часове за участие във формални курсове за обучение на служителите	Индикаторът има за цел да оцени повишаването и подобряването на уменията на библиотечния персонал чрез участие в квалификационни обучения, както и да оцени броя на участията на библиотечните служители в обученията.	БДС ISO 11620:2015			В.4.2.2	
2.2.	Участие на персонала в квалификационни форми за година	Индикаторът дава информация доколко персоналът се включва в квалификационни форми за повишаване на своята компетентност и квалификация.	БДС ISO 2789:2015	2.7.6			Чл. 11. и
3.	Общи						
3.1.	Процент на библиотечни средства, осигурени чрез специални грантове или от собствени приходи	Индикаторът има за цел да оцени успеха на библиотеката да привлича допълнителни финансови средства за своята дейност.	БДС ISO 2789:2015	2.6.4			
			БДС ISO 11620:2015			В.4.3.1	
3.2.	Участия в проекти	Отчита се броят на проектите, които библиотеката е осъществила в рамките на отчетната година, самостоятелно или в сътрудничество с един или повече партньори.	БДС ISO 2789:2015	2.5.7, 2.5.2			Чл. 11. й

ТАБЛИЦА № 2

**Показатели и индикатори за резултатност в регионалната библиотека.
Определение, методи и тълкувание, документиране**

Ресурси, достъп, инфраструктура				
Пор. №	Наименование на показателя/ индикатора за резултатност	Определение	Методи. Тълкуване и използване	Документация за регистриране на данните
1	2	3	4	5
1.	Библиотечен фонд	Всички документи, предоставяни от библиотеката на нейните потребители.		ИК, КДФБ, справка от ПП/АИС
1.1.	Наличност	Общият брой библиотечни документи, налични в библиотечния фонд към определен момент.	Подвързаните периодични издания се броят за физическа единица. Неподвързаните периодични издания и вестниците трябва да се включват в общия брой като събрани в подвързани физически единици. Най-често един том съдържа броевете от една година. Папка с подменящи се листа се брои за една физическа единица. Приложения към книгите като компакт дискове, диапозитиви, дискети и др. не се отчитат отделно от книгите.	ИК, КДФБ, справка от ПП/АИС
1.2.	Постъпления	Библиотечен документ или предмет, добавени към фонда през отчетната година.	Брой на постъпилите физически единици за отчетния период.	ИК, КДФБ, справка от ПП/АИС
1.3.	Отчисления	Документ или библиотечна единица, изключена от дадена колекция през отчетния период.	Брой на отчислените физически единици за отчетния период.	ИК, КДФБ, справка от ПП/АИС
1.4.	Постъпления по вид на документите:			Справка от ПП/АИС, КДФБ
1.4.1.	книги	Непериодичен печатен документ във форма на книжно тяло.	Монографичните серии следва да се отчитат като книги. Включват се и документите на Брайлово писмо.	

1	2	3	4	5
1.4.2.	периодични издания	<p>2.3.47. Периодично издание е документ в печатна или непечатна форма, издаван в последователни части, обикновено номериран или хронологично означен, и замислен да излиза неопределено време, независимо от периодичността.</p> <p>2.3.36. Вестникът е периодично издание, което съдържа новини за текущи събития от специален или общ интерес, отделните части на което се регистрират в хронологична или цифрова последователност и се издават поне веднъж седмично.</p> <p>2.3.43. Списанието е периодично издание, публикувано под едно и също заглавие през редовни или нередовни интервали за неопределен период от време, като отделните броеве на поредицата са номерирани последователно или всеки брой е датиран.</p> <p>2.3.21. Електронно периодично издание е периодично издание, публикувано само в електронна форма или и в електронен, и в друг формат.</p>	<p>Подвързаните периодични издания се броят като физически единици.</p> <p>Включват се поредици от доклади, научни трудове на институции, сборници от доклади от редовни конференции и годишници.</p> <p>Включват се електронните вестници и електронните периодични списания.</p> <p>Към електронните периодични издания се включват периодични издания, дигитализирани от библиотеката, както и локално притежавани периодични издания и дистанционни ресурси, за които е получено право на достъп поне за известен период от време.</p> <p>Периодичните издания на отворен достъп не се включват, защото се считат за безплатен интернет ресурс.</p>	
1.4.3.	редки и ценни документи	<p>Рядка/ценна книга е книга, публикувана преди 1800 г. или по-нова книга, която е ценна поради ограничения ѝ тираж, нейната подвързия, наличието на посвещения или други подобни характеристики.</p>	<p>Може да се отчитат по видове – инкунабули, редки книги, издадени преди 1800 г. или след 1800 г., ръкописи на латински или други езици, фрагменти и свитъци, автографи, музикални ръкописи и автографи, архиви и документи, свързани с частни лица, институции и организации (колекции, съдържащи ръкописи, писма, бележки, снимки и други материали, предадени със завещание на библиотеката или закупени от нея или за нея). Подвързани томове и други единици (фрагменти, свитъци, авторски ръкописи и др.) се броят отделно.</p>	

1	2	3	4	5
1.4.4.	аудио-визуални документи	<p>2.3.3. Аудио-визуален документ е документ, в който преобладава звукова и/или визуална информация и който изисква използване на специални технически средства, за да бъде гледан и/или слушан.</p>	<p>Физическите единици аудио-визуални документи обикновено са: грамофонни плочи, магнетофонни ленти, касети, аудио компакт дискове, DVD, файлове с дигитални аудио записи, както и касети на магнетофонни или видеозаписи, кутии на компакт дискове, калъфи на грамофонни плочи.</p> <p>Видеодокументи като слайдове, прозрачно фолио и комбинирани аудио-визуални документи като кинофилми, видеозаписи и компютърни игри и други подобни на тях документи, се отчитат като аудио-визуални документи.</p> <p>Ако аудио-визуалните материали са придружени от печатни материали (брошури, либрето и др.), те не се отчитат отделно.</p> <p>Аудио-визуалните документи трябва да се отчитат по видове: звукови – музика, звукови – говорещи книги, визуални, комбинирани аудио-визуални документи.</p> <p>Ако не се отчитат по видове, трябва да се представя общият брой, независимо от вида. Отчитат се и по брой на физически носители (физически единици), инсталирани на самостоятелни работни станции (заглавия), инсталирани в мрежа (заглавия).</p> <p>Тук не се включват микрофилмите.</p>	
1.4.5.	графични, картографски документи и печатни музикални документи	<p>2.3.25. Графичният документ е печатен документ, чиято най-важна характеристика е изобразителното представяне.</p> <p>2.3.6. Картографският документ е документ, в който условно са представени в намален мащаб конкретни или абстрактни явления, които могат да бъдат разположени във времето и пространството.</p> <p>2.3.45. Печатен музикален документ е документ, чието съдържание е представяне на музика, обикновено чрез ноти (може да е във формата на листове или книжно тяло).</p>	<p>2.3.25. Към графичните документи се включват художествени щампи, оригинални картини, репродукции, фотографии, плакати, етюди, технически чертежи и т.н.</p> <p>Не се включват графични документи във вид на книга, микроформа, аудио-визуален или електронен формат.</p> <p>2.3.6. В картографските документи се включват дву- и триизмерни карти, глобуси, планове, топографски модели, тактилни карти и въздушни снимки, но се изключват атласи и всякакви други картографски документи в книжна, микро-, аудио-визуална и електронна форма.</p> <p>2.3.45. Трябва да се отчита броят на физическите единици в общия фонд и броя на заглавията в общия фонд.</p> <p>Подвързаните печатни музикални документи се отчитат като физически единици.</p> <p>Неподвързаните единици се включват в общия брой като събрани в подвързани физически единици.</p> <p>Кутии или папки с отделни единици се отчитат, ако е уместно (напр. комплекти от партии за камерна музика и оркестър се отчитат общо като комплект, а не като отделни партии).</p>	

1	2	3	4	5
1.4.6.	други библиотечни документи и единици (патенти и стандарти, микроформи и др.)	<p>2.3.41. Друг библиотечен документ е неелектронен документ или единица, различен от книга, периодично издание, ръкопис, печатен музикален документ, микроформа, картографски, аудио-визуален, графичен документ или патент, неопределен отделно.</p> <p>2.3.42. Патентът е официален документ, даващ на изобретателя изключително право върху използването или лицензирането на изобретение, заедно със свързаната с него документация.</p> <p>2.3.30. Микроформа е фотографски документ, за използването на който е необходимо увеличение.</p>	<p>2.3.41. Включват се библиотечни единици като диорами и други триизмерни документи, игри, играчки и т.н. Отчита се броят на физическите единици, с които се работи. Когато предметите се съхраняват, издават и използват като комплекти, кутии или листове, трябва физическата единица да се отчита в „пакет” (напр. кутии с картотеки, листове или албуми с пощенски марки, албуми със снимки). Тя обикновено съответства на единицата за каталогизация. Обектите, каталогизирани отделно, по правило се броят като отделни единици.</p> <p>2.3.42. Патентите се отчитат по брой в печатен формат или в микроформи и в електронен формат.</p> <p>2.3.30. Към микроформата се включват микрофишовете и микрофилмите.</p>	

1	2	3	4	5
	<p>1.4.7. електронни документи (електронни книги, други дигитални документи, бази данни и др.)</p>	<p>2.3.8. Компакт диск (CD-ROM) е компютърно базиран носител за съхраняване и извличане на информация на основата на лазерна технология, съдържащ данни в текстови и/или мултимедиен формат.</p> <p>2.3.10. Базата данни е съвкупност от електронно съхранени описателни записи или единици съдържание (вкл. факти, пълни текстове, изображения, звук) с общ потребителски интерфейс и софтуер за търсене, извличане и боравене с данните.</p> <p>2.3.13. Дигиталният документ е информационна единица с определено съдържание, създадена първоначално като оригинален цифров документ, дигитализирана от библиотеката или придобита в дигитална форма като част от библиотечната колекция.</p> <p>2.3.18. Дигитален гъвкав диск (DVD) е вид оптичен носител на информация с размерите на компакт диск, но със значително по-голям капацитет за записване.</p> <p>2.3.19. Електронната книга е непериодичен дигитален документ, с или без лиценз, с преобладаващ текст, в който може да се извършва търсене и който може да се разглежда като аналог на печатна книга (монография).</p>	<p>2.3.10. В база данни единиците или записите обикновено са събрани със специална цел и са свързани с определена тема. База данни може да се издаде на CD-ROM, дискета или чрез друг метод за пряк достъп или като компютърен файл, достъпен чрез телефонно набиране или в интернет.</p> <p>Лицензираните бази данни се отчитат отделно, дори ако достъпът до няколко такива лицензирани продукта се осъществява чрез един и същ интерфейс.</p> <p>Общ интерфейс, осигуряващ достъп до пакет от периодични издания или дигитални документи, който се предлага от издателя или търговеца, следва да се отчита също като база данни.</p> <p>Отделни периодични издания или дигитални документи следва да се отчитат като периодични издания или дигитални документи.</p> <p>Отчита се броят на базите данни в библиотечната колекция: на физически носител (физически единици), инсталирани в мрежа или на самостоятелни работни станции, инсталирани на други сървъри, до които библиотеката е придобила право на достъп (заглавия).</p> <p>2.3.13. Към дигиталните документи се включват електронните книги, електронни патенти, аудио-визуални и други дигитални документи, като доклади, картографски и музикални документи, предпечатни документи и др.</p> <p>Дигиталният документ може да бъде структуриран в един или повече файлове. Дигиталният документ се състои от една или повече единици съдържание.</p> <p>2.3.19. Към електронните книги се включват докторските дисертации в електронен формат, както и документи, дигитализирани от библиотеката.</p> <p>Отчита се броят на електронните книги (заглавия).</p> <p>Броят на заглавията може да е по-голям от броя на електронните книги, защото една електронна книга може да се състои от няколко заглавия.</p> <p>Може да се отчита броят на електронните книги, придобити чрез покупка и чрез дигитализация от библиотеката.</p>	

1	2	3	4	5
1.5.	По език на документите		Отчита се броят на библиотечните документи на български език и документите на всички други езици.	Справка от ПП/ АИС, КДФФ
1.6.	По начин на набавяне:		Отчита се броят на библиотечните документи по начин на набавяне: покупка и лицензиране, обмен, депозит, дарение. Общото количество лицензирани заглавия на електронни книги или списания се брои отделно.	Справка от ПП/ АИС, КДФФ, Счетоводна справка
1.7.	По съдържание на документите		Отчита се броят на документите като се следва схемата на УДК.	Справка от ПП/ АИС, КДФФ
1.8.	По тема и целева група на документите:		Отчита се броят на библиотечните документи в колекцията и постъпленията, разделени в тематични категории и целеви групи: българска художествена литература, чуждестранна художествена литература, детска художествена литература, нехудожествена литература, детска отраслова литература, справочни издания.	Справка от ПП/ АИС, КДФФ, ИК
1.9.	Текущо получавани периодични издания		Електронните периодични издания се отчитат по броя на заглавията на текущи списания и по броя на заглавията на текущи вестници. Периодичните издания общо се отчитат по броя на текущите абонаменти за списания (всички формати), по броя на заглавията на текущи списания (всички формати), броя на текущите абонаменти за вестници (всички формати) и броя на заглавията на текущи вестници (всички формати). Могат да се отчитат по видове, по брой заглавия или брой абонаменти.	Справка от ПП/ АИС, КДФФ, ИК
1.10.	Книгоосигуреност на жител		Индикаторът се изчислява като броят на библиотечните документи, набавени през отчетния период, се раздели на броя на обслужваното население. По-високият резултат се счита за добър. Ниските стойности на индикатора може да са повлияни от недостатъчното набавяне на библиотечни документи или от пропуски в политиката за комплектуване.	Справка от ПП/ АИС, КДФФ, ИК и справка от НСИ за броя на обслужваното население

1	2	3	4	5
1.11.	Дигитализирани документи от фонда	2.3.13/2.10. Дигиталният документ е информационна единица с определено съдържание, която първоначално е създадена като оригинален цифров документ или дигитализирана, и която е създадена или дигитализирана от библиотеката или е придобита в дигитална форма като част от библиотечния фонд.	<p>Индикаторът има за цел да прецени до каква степен библиотеката предоставя обществен достъп до документалното наследство в дигитализиран формат.</p> <p>Индикаторът показва колко на брой са дигитализираните документи за една година на 1000 документа от фонда.</p> <p>Индикаторът се изчислява като общият брой на документите в библиотечния фонд се раздели на броя на дигитализираните документи от фонда за отчетния период и резултата се умножи по 1000, като се закръгля до най-близкото цяло число.</p> <p>Индикаторът е цяло число между 0 и 1000.</p> <p>Високият резултат сочи, че библиотеката работи активно за предоставяне на достъп до дигитализирани документи от своя фонд.</p> <p>На индикатора влияят програми, които подкрепят дигитализация на културното наследство.</p> <p>Сравняването на резултатите между библиотеки може да е затруднено поради разликата в големината на техните фондове.</p> <p>(Виж и т. 1.1 от Потенциал и развитие)</p>	Дневник на библиотеката/ Справка за брой файлове на дигитализирани документи
2.	Достъп			
2.1.	Работно време	Работното време на библиотеката са часовете в една нормална седмица, през които потребителите могат да ползват основните услуги на библиотеката.	Отчита се в астрономически часове. Ако библиотеката има филиали, тяхното работно време се отчита отделно от работното време на централната библиотека.	Правила за обслужване
2.2.	Разгънатата площ на библиотечната сграда	Разгънатата площ на сградата е сбор от площта на всички етажи на сградата, вкл. използваемата площ, пространството за движение, функционалното пространство и пространството, заемано от конструктивните елементи на сградата (колони, вътрешни стени и др.).	Отчита се в квадратни метри. Включват се фойетата, трафик зоните, складовите и сервизните помещения на техническите служби и охраната, асансьорите, стълбищата, коридорите, площта, заета от съоръжения за отопление, вентилация и климатизация.	Счетоводна справка

1	2	3	4	5
2.3. – 2.7.	Нетна използваема площ на библиотеката	Нетната използваема площ на сградата на библиотеката е част от разгънатата застроена площ, която служи на основната цел на сградата.	<p>Отчита се в квадратни метри.</p> <p>Включва се нетната площ за обслужване на потребители, за библиотечни дейности, за съхраняване на материали, за пространства за събития.</p> <p>Включва се пространството за потребителските услуги (вкл. зоните за отдих и общуване), зоните за съхраняване на материали, зоните за управление и технически услуги, за събития, изложби и срещи, зоните за оборудване, пътеки между стелажите, коридори и тоалетни, помещения за охрана, както и всички други площи, използвани за библиотечни ресурси и услуги.</p> <p>Изключват се зоните за движение и функционални пространства, в които се помещават централните съоръжения на сградата (фоайетата, трафик зоните, складовите и сервизните помещения на техническите служби и охраната, асансьорите, стълбищата, коридорите, площта, заета от съоръжения за отопление, канализация, вентилация и климатизация).</p>	Счетоводна справка
2.8.	Места за потребители/ ползватели	Място с или без оборудване, предоставено на потребителите за четене или учене.	<p>Броят се местата с или без оборудване, предоставяни на потребителите за четене или учене, вкл. места в кабинни, помещения за обучение, аудио-визуални и детски отдели, неформални места във фоайета и др.</p> <p>Броят на местата, където потребителите могат да ползват интернет чрез wi-fi на библиотеката, се отчитат отделно.</p> <p>Не се броят местата в помещения за специални събития – салони, лекционни зали и др., предназначени за публиката при специални събития.</p> <p>Изключват се пространствата, в които е разрешено сядане на пода и възглавници, на които потребителите могат да сядат.</p> <p>Броят на местата за почивка се отчитат отделно.</p>	Счетоводна справка

1	2	3	4	5
2.9.	Процент на успешните междубиблиотечни заемания	<p>Процентът на успешно изпълнени заявки за междубиблиотечно заемане или трансакции за доставка на документи, одобрени за заемане или постоянна доставка от една библиотека на друга библиотека, която не принадлежи на същата административна система.</p> <p>Успешно заемане или трансакция за доставка на документи е, когато поръчания документ е доставен на заявяващата библиотека. Доставката включва всички методи на доставяне на даден материал (вкл. факсимиле, цифрово изображение, PDF, поща или др. форма на наземна доставка).</p>	<p>Броят на успешните междубиблиотечни заемания и трансакции за доставка на документи се разделя на общия брой поръчки за междубиблиотечни заемания и доставки на документи. Резултатът се умножава по 100, като се закръгля до най-близкото цяло число и се представя в процент.</p> <p>Индикаторът за резултатност е цяло число от 0 до 100. Този индикатор сочи качеството на фонда и показва важноста на библиотеката за обслужваното население.</p> <p>Високият резултат обикновено се счита за добър.</p> <p>Резултатът може да се влияе от високия процент заети документи или неподлежащи на заемане по време на събиране на данните.</p> <p>Ниският резултат може да показва, че другите библиотеки не са запознати с тематичния обхват на фонда на библиотеката, на която изпращат поръчки. Индикаторът трябва да се оценява от гледна точка на мисията и целите на библиотеката.</p>	Дневник на библиотеката
2.10.	Достъп до интернет	Достъп на потребител до интернет от работна станция на библиотеката или от личен компютър на потребител чрез библиотечната мрежа.	<p>Броят на интернет достъпите се отчита само ако потребителят се е регистрирал при влизане в интернет.</p> <p>Достъпът до интернет чрез личен компютър през wi-fi мрежата на библиотеката се отчитат отделно.</p>	Дневник на библиотеката; автоматизирана справка за достъпите до интернет
2.11.	Интернет страница на библиотеката	Интернет страницата на библиотеката е уникален домейн в интернет, състоящ се от съвкупност от уеб страници, който се поддържа от библиотеката, за да осигурява достъп до нейните услуги и ресурси.	Изключват се уеб услуги в библиотечния домейн, които се извършват за други организации, както и документи, които отговарят на определенията за електронна колекция и безплатните интернет ресурси, към които може да има линк от библиотечния сайт.	Дневник на библиотеката; автоматизирана справка за посещенията на интернет страницата на библиотеката
2.12.	Онлайн каталог	Онлайн каталогът е база данни с библиографски записи, която обикновено описва фонда на библиотеката.		Справка от ПП/ АИС
2.13.	Каталожни записи		Може да се отчита и процентното съдържание на автоматизирани записи.	Справка от ПП/ АИС

1	2	3	4	5
3.	Инфраструктура			
3.1.	Публично достъпни компютъризирани работни места (ккм) на жител от населението		<p>Броят се ккм, които са достъпни за потребителите на библиотеката, и се разделят на броя на обслужваното население. Резултатът се умножава по 1000, като се закръгля до най-близкото цяло число.</p> <p>Индикаторът за резултатност е реално число без горна граница. Високият резултат се счита за по-добър от по-ниския. Ниският резултат може да се пренебрегне, ако библиотеката предоставя wi-fi.</p> <p>Не се включват ккм, които се ползват от библиотечния персонал.</p>	Счетоводна справка и справка от НСИ за броя на обслужваното население
3.2.	Потребителска площ на глава от населението	<p>Потребителската площ е общата площ, която библиотеката предлага на обслужваното население, т.е. площта, достъпна за потребителите. Това е нетната площ, използвана за обслужване на потребителите, вкл. пространство за четене, учене, доставяне на информация, компютърни станции и всички други услуги, предоставяни на потребителите, както и хранилищата на свободен достъп.</p>	<p>Отчита се нетната площ в кв.м.</p> <p>Използваната площ за обслужване на потребителите се разделя на броя на обслужваното население, като резултата се закръгля до най-близкото цяло число.</p> <p>Индикаторът за резултатност е реално число без горна граница. Високият резултат се счита за по-добър.</p> <p>Индикаторът се влияе от степента, в която библиотеката предоставя помещения за учене, срещи и четене, извън основната сграда на библиотеката.</p>	Счетоводна справка и справка от НСИ за броя на обслужваното население
3.3.	Места на глава от населението	<p>Местата на глава от населението са броя на публично достъпните места, независимо дали са оборудвани или не, на 1000 жители от обслужваното население, вкл. потребителски места в кабинки, в семинарни и учебни зали, в аудио-визуалните и детските отдели на библиотеката, като не се включват местата за библиотечния персонал, местата в салони и зали за специални събития.</p>	<p>Броят на всички места за ползватели се разделя на броя на обслужваното население.</p> <p>Резултатът се умножава по 1000, като се закръгля до най-близкото цяло число.</p> <p>Индикаторът за резултатност е цяло число без горна граница. Високият резултат се счита за добър.</p> <p>Резултатът може да се влияе от броя на местата, които библиотеката предлага на други места, извън основната сграда.</p>	Счетоводна справка и справка от НСИ за броя на обслужваното население

1	2	3	4	5
3.4.	Компютъризирани работни места за потребители, свързани с интернет	Компютъризираното работно място е компютърна станция, собственост на библиотеката, включена в мрежа или самостоятелна, включително и тези извън библиотеката и онези, чието набавяне и/или поддръжка са отчасти или изцяло спонсорирани или дарени на библиотеката.	Отчита се броят на крм, свързани с интернет, предоставени за ползване от потребителите. Не се включват местата, където потребителите могат да включат собствени компютри към мрежата на библиотеката, тъй като те се отчитат в потребителските места.	Счетоводна справка
4.	Библиотечен персонал	Библиотечният персонал се състои от служители, наети на работа в библиотеката срещу заплащане.	Отчита се общият брой на лицата, наети от библиотеката. Броят на библиотечните служители се изразява в еквивалент на лица на пълна заетост (ЕЛПЗ), т.е. превръщане на числото на броя на работещите на непълно работно време в равностоеен брой работещи на пълно работно време.	Поименно щатно разписание на длъжностите и справка от програмен продукт за ТРЗ и личен състав
4.1.	Библиотечен персонал по вид:		Отчита се броят на служителите по вид библиотечен персонал.	
4.1.1.	Професионален библиотечен персонал	Служители, които са преминали обучение по библиотекознание и/или информационни науки и чиито задължения изискват професионално образование и опит.		
4.1.2.	Друг квалифициран персонал	Служители, които са преминали обучение по специална дисциплина, различна от библиотекознание и/или информационни науки.		
4.1.3.	Друг персонал	Служители без професионална квалификация по библиотекознание и/или информационни науки или друга подходяща специализация.		
4.2.	Библиотечен персонал по образование:		Отчита се броят на служителите по според образованието, което са придобили.	

1	2	3	4	5
4.2.1.	С висше образование:			
	професионален библиотечен персонал с висше образование	Отчита се броят на служителите, които са преминали обучение по библиотекознание и/или информационни науки, с образователна степен бакалавър и/или магистър.		
	друг квалифициран персонал с висше образование	Отчита се броят на служителите, които са преминали обучение по специална дисциплина, различна от библиотекознание и/или информационни науки, с образователна степен бакалавър и/или магистър.		
4.2.2.	Със средно образование, в т.ч.:			
	професионален библиотечен персонал със средно образование	Отчита се броят на служителите, които са преминали обучение по библиотекознание и/или информационни науки, без образователна степен бакалавър и/или магистър.		
	друг квалифициран персонал със средно образование	Отчита се броят на служителите, които са преминали обучение по специална дисциплина, различна от библиотекознание и/или информационни науки, без образователна степен бакалавър и/или магистър.		
	друг персонал със средно образование	Отчита се броят на служителите със средно образование, които не попадат в категориите професионален и друг квалифициран персонал със средно образование.		
4.2.3.	Без средно образование	Отчита се броят на служителите без средно образование.		
4.3.	Доброволци	Доброволецът е лице, което извършва библиотечна работа без заплащане.	Броят на доброволците се изчислява също в еквивалент на лица на пълна заетост.	Дневник на библиотеката

1	2	3	4	5
4.4.	Служители на глава от населението	Отчита се броят на библиотечните служители, вкл. студенти-помощници и работещи служители по проекти, на 1000 души от обслужваното население.	<p>Необходимо е да се установи броят на служителите в еквивалент на пълна заетост (ЕЛПЗ), вкл. на студенти-помощници и др. Индикаторът се изчислява като броят на служителите в ЕЛПЗ се раздели на броя на обслужваното население, като резултатът се закръгля до най-близкото цяло число.</p> <p>ЕЛПЗ е показател, отговарящ на един служител, работещ на пълно работно време в продължение на една година. Индикаторът за резултатност е цяло число без горна граница. Високият резултат се счита за добър.</p> <p>Този индикатор за резултатност трябва да се използва само в съчетание с индикатори за резултатност, които измерват качеството на услугите и ефикасността на процесите!</p>	Счетоводна справка и справка от НСИ за броя на обслужваното население

Ползване

Пор. №	Наименование на показателя/индикатора за резултатност	Определение	Методи. Тълкуване и използване	Документация за регистриране на данните
1	2	3	4	5
1.	Библиотечен фонд			
1.1.	Обращаемост на фонда	Обращаемостта на фонда е процентното съотношение между заетите документи и размера на общия библиотечен фонд за отчетния период.	Броят на заетите библиотечни материали се разделя на размера на библиотечния фонд, умножен по 100 (резултатът е в %).	Дневник на библиотеката, ИК, ПП/АИС
1.2.	Заети материали на глава от населението	Заетите библиотечни документи на глава от населението е съотношението между броя на заетите документи през годината, разделен на броя на обслужваното население.	Броят на заетите документи през годината се разделя на броя на обслужваното население. Резултатът се закръгля до най-близкото цяло число или до първия знак след десетичната запетая, ако е по-малко от 10. Резултатът показва брой заемания средно на жител. Не се включват заетите документи по междубиблиотечно заемане. Индикаторът за резултатност е реално число без горна граница. На индикатора могат да окажат влияние редица фактори като: допустимия максимален брой документи, заемани наведнъж, срока на заемане, нивото на грамотност на населението и други социално-икономически фактори.	Дневник на библиотеката и справка от НСИ за броя на обслужваното население
1.3.	Заемане:	Заемането е непосредствено заемане или трансакция на доставка на единица в неелектронен формат (напр. книга), на електронен документ на физически носител (напр. CD-ROM) или друго устройство (напр. четец за е-книги) или предаване на електронен документ на потребител за ограничен период от време (напр. е-книга).	Включват се регистрираните заемания за използване в библиотеката, както и копия на документи, предоставени вместо оригиналите и разпечатки на електронни документи, предоставени на потребителите от библиотечния персонал. Презаписванията не се включват.	Дневник на библиотеката / Справка от ПП/АИС

1	2	3	4	5
1.3.1.	за дома		Презаписванията се изключват, като могат да се броят отделно. Включват се и заетите библиотечни документи, изпратени по пощата и краткотрайните заемания (за по-малко от три дни). Отделно се броят копия на документи, предоставени вместо оригиналите и разпечатки на електронни документи, предоставени на потребителите. Може да се отчитат заеманията по възраст, образование, професии и т.н.	
1.3.2.	използване на място		Включват се и междубиблиотечните заемания.	
1.4.	Читаемост		Индикаторът за резултатност показва средно колко на брой библиотечни документи е използвал един регистриран читател за отчетния период. Общият брой на заетите библиотечни материали за отчетния период се разделя на броя на регистрираните читатели за същия период.	Дневник на библиотеката / Справка от ПП/ АИС
1.5.	Междубиблиотечно заемане в страната и международно междубиблиотечно заемане:	Междубиблиотечното заемане е заемане на документ в неговата физическа форма или доставка на копие на документ или на част от него от една библиотека на друга, която не принадлежи на същата административна система, в страната или чужбина.	Отчита се броят на поръчките и доставките по междубиблиотечно заемане от страната и чужбина. Не се включват непреките електронни доставки на документи.	Дневник на библиотеката
1.5.1.	междубиблиотечно заемане в страната:			
	получени поръчки от други библиотеки		Изпълнените поръчки може да се отчитат по брой предоставени оригинални документи и по брой предоставени печатни копия, вместо оригиналните документи.	
	поръчки, изпратени до други библиотеки		Получените отговори на поръчки може да се отчитат по брой получени оригинални документи и по брой предоставени печатни копия, вместо оригиналните документи.	

1	2	3	4	5
1.5.2.	международно библиотечно заемане:			
	получени поръчки от други държави		Изпълнените поръчки може да се отчитат по брой предоставени оригинални документи и по брой предоставени печатни копия, вместо оригиналните документи.	
	поръчки, изпратени в други държави		Получените отговори на поръчки може да се отчитат по брой получени оригинални документи и по брой предоставени печатни копия, вместо оригиналните документи.	
1.6.	Справочни и информационни услуги:	Предоставяне на информация и съдействие в отговор на запитване, чрез информация и организиране на документацията.	Отчита се броят на отправените и изпълнените запитвания, свързани със справочни и информационни услуги.	Дневник на библиотеката
1.6.1.	справочен въпрос	Справочният въпрос е информационно общуване, което включва познания и използване на един или повече информационни източници от библиотечния персонал.	Броят се устните и писмените справки, включително и препоръки, интерпретация или инструкции по отношение на използването на информационни източници. Един справочен въпрос може да включва няколко теми. Справочните въпроси могат да се броят по търсене и извличане на определени документи, търсене на специални факти, съвети за четива по определена тема и др.	
1.6.2.	информационни въпроси	Информационният въпрос е запитване, отправено до библиотечния персонал, което изисква да насочи, упъти или предостави административна информация на потребителя.	Броят се информационните запитвания, отправени към библиотечния персонал, вкл. за работното време на библиотеката, местоположение на отдел или служители и др. Информационните въпроси могат да се отчитат по упътващи въпроси, административни въпроси, правила за ползване и др.	
1.7.	Копия на документи за потребителите		Отчита се броят на предоставените страници копирани библиотечни документи.	Дневник на библиотеката
2.	Достъп			
2.1.	Потребители	2.51.Потребителят е лице или институция, които получават библиотечна услуга. 2.2.2. Регистриран потребител е лице, което е заело поне един библиотечен документ през отчетния период.	Отчита се броят на регистрираните потребители с читателски карти в края на отчетния период.	Дневник на библиотеката/ справка от ПП/ АИС

1	2	3	4	5
		<p>2.44./2.2.3. Регистриран потребител е лице, което е посетило библиотеката или ползвало нейни библиотечни услуги през отчетния период.</p> <p>2.2.12. Регистриран външен потребител е лице, което не принадлежи на населеното място, което библиотеката обслужва.</p> <p>2.2.28. Регистриран потребител е лице или институция, с регистрация в библиотеката, за да използват библиотечния фонд или нейните библиотечни услуги на място или извън нея.</p> <p>2.2.36. Получател на библиотечни услуги – лице или организация, вкл. електронни, физически услуги или посещения в библиотеката.</p>	<p>Според потребностите на библиотеката потребителите могат да се отчитат в различни статистически категории, които да се използват за допълнителен анализ или сравняване с други библиотеки.</p> <p>От значение при събиране на данните е те да не се дублират в отделни категории и общите суми да дават надеждна и точна информация.</p> <p>Потребителите могат да се отчитат по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - възраст в различни възрастови граници; - пол; - образование; - учащи; - професии и др. 	
2.2.	Посещения на място в библиотеката:	Посещението е влизане на лице в помещенията на библиотеката.	<p>Отчита се годишният брой посещения на лицата в помещенията на библиотеката.</p> <p>Преброяването трябва да изключва влизанията и излизанията на библиотечния персонал.</p>	Дневник на библиотеката, справка от ПП/АИС, автоматизирана справка за достъпите до интернет
2.2.1.	заемане за дома	Заемането е процес по непосредствено заемане или трансакция на доставка на единица в неелектронен формат (напр. книга), на електронен документ на физически носител (напр. CD-ROM) или друго устройство (напр. четец за е-книги) или предаване на електронен документ на потребител за ограничен период от време (напр. е-книга).	Отчита се годишният брой посещения на лицата в помещенията на библиотеката за ползване на услугата заемане за дома на библиотечни документи.	
2.2.2.	читалня, в т.ч.:	Използване на библиотечни документи от фонда за използване на място в помещенията на библиотеката.	Отчита се годишният брой посещения на лицата в помещенията на библиотеката за ползване на библиотечни документи на място в библиотеката.	

1	2	3	4	5
	достъп до интернет	Достъп на потребител до интернет от компютъризирано работно място на библиотеката или от личен компютър на потребителя чрез библиотечната мрежа.	Отчита се годишният брой посещения на лицата в помещенията на библиотеката за ползване на интернет от компютъризирано работно място на библиотеката или от личен компютър на потребителя чрез библиотечната мрежа на място в библиотеката.	
	текуща периодика		Отчита се общият брой на посещенията в библиотеката за ползване на място в библиотеката на текущи периодични издания.	
2.3.	Посещения (виртуални и физически) в библиотеката на жител, включително без да са абонати на библиотеката, на организирани културни събития, обучения и други инициативи, в т.ч.:	<p>2.2.40. Посещението е влизане на лице в помещенията на библиотеката.</p> <p>2.2.39. Виртуалното посещение е непрекъснат цикъл от дейности на потребител в интернет сайта на библиотеката от място извън IP адреса на библиотеката, независимо от броя на прегледаните страници или елементи.</p> <p>2.2.38. Виртуалното събитие е в електронен формат и е специално проектирано за използване чрез интернет.</p> <p>2.2.33. Услуга в социалната мрежа е електронна услуга, чрез създаване на потребителски профил, за свързване с други лица за целите на комуникацията, споделяне на съдържание или сътрудничество.</p>	<p>Отчита се годишният брой посещения в библиотеката.</p> <p>2.2.39. Виртуалните потребители се идентифицират с уникална комбинация от IP адреса на потребителя и потребителския агент или с уникална бисквитка.</p> <p>Изчисляването на виртуалните посещения предполага специфичен софтуер за отчитане и анализ.</p>	Дневник на библиотеката, справка от ПП/АИС, автоматизирана справка за достъпите до интернет
2.3.1.	организиран събития	<p>2.2.9. Събитието е предварително организирана дейност с културна, образователна, социална, научна или друга цел.</p> <p>2.2.10. Изложбата е ограничено във времето представяне на обекти или предмети, организирано от библиотеката самостоятелно или в сътрудничество.</p>	<p>Включват се събития, които са организирани от библиотеката като изложби, вкл. виртуални изложби, представяне на книги и техните автори, литературни дискусии, семинари и др., независимо дали са в помещенията на библиотеката или извън нея, включително и виртуални събития.</p> <p>Включват се и програми с продължаващ характер, като всяка сесия се брои за едно събитие.</p> <p>Не се включват събития, които са организирани от други организации или лица, които не са в сътрудничество с библиотеката.</p>	

1	2	3	4	5
2.3.2.	интернет страница	Интернет страницата на библиотеката е уникален домейн, който се състои от съвкупност от страници, които се поддържа от библиотеката, с цел да осигури достъп до нейните услуги и ресурси.		
2.3.3.	Фейсбук страница, Туитър, Инстаграм, Google My Business	Услуга в социалната мрежа е електронна услуга чрез създаване на потребителски профил, за свързване с други лица за целите на комуникацията, споделяне на съдържание или сътрудничество.	Данните за различните социални мрежи трябва да се отчетат поотделно поради различния начин на представяне. Може да се събират данни за брой абонати и последователи на профила на библиотеката.	
2.4.	Посещаемост	Индикаторът за резултатност отчита колко пъти годишно един регистриран читател е посетил библиотеката.	Индикаторът се изчислява като общият брой посещения на регистрираните читатели за отчетния период в случаите, когато те могат да бъдат отчетени първично, отделно от всички други посещения, се раздели на общия брой на регистрираните читатели за същия период. Индикаторът е цяло число без горна граница и показва средния брой посещения от регистриран читател за отчетния период.	Дневник на библиотеката; Справка от ПП/ АИС
2.5.	Процент на информационните запитвания, подадени електронно	Индикаторът за резултатност отчита броя на информационните запитвания, подадени електронно през отчетния период като процент от общия брой информационни запитвания, получени през същия период.	Регистрира се броят на всички информационни запитвания, получени от всички библиотечни служители в рамките на определен период от време, като се отбелязва начинът на отправяне на запитването. Регистрират се и информационните запитвания, отправени електронно, независимо дали са чрез имейл или чрез чат или други дигитални справочни услуги. Броят на информационните запитвания, подадени електронно за определен период от време, се разделя на общия брой информационни запитвания, получени през същия период. Резултатът се умножава по 1000, като се закръгля до най-близкото цяло число и се представя в процент. Индикаторът за резултатност е цяло число от 0 до 100. Този резултат дава представа до каква степен потребителите на библиотеката преминават към ползване на електронни средства за комуникация.	Дневник на библиотеката; Справка от ПП/ АИС

1	2	3	4	5
			<p>Резултатът може да се влияе от това доколко е удобен за ползване библиотечния уеб сайт или от работното време на справочен отдел, или от неумението на потребителите да ползват електронни услуги и др.</p>	
2.6.	<p>Процент на обслужените външни потребители (извън населеното място)</p>	<p>Външни потребители на библиотеката са регистрирани потребители, които не принадлежат към населеното място, което обслужва библиотеката, и са заели поне един библиотечен документ през отчетния период.</p>	<p>Броят на външните потребители, заели поне един документ през отчетния период, се разделя на броя на потребителите, заели поне един документ през отчетния период.</p> <p>Резултатът се умножава по 100, като се закръгля до най-близкото цяло число, представя се в процентно съотношение.</p> <p>Индикаторът за резултатност е цяло число между 0 и 100.</p> <p>По-високият резултат показва важността и привлекателността на библиотеката за населението извън населеното място, което библиотеката обслужва.</p> <p>Индикаторът показва и доколко библиотечните услуги са търсени от населението в по-широки граници от населеното място, което библиотеката обслужва.</p> <p>Индикаторът може да покаже дали предлаганите услуги са привлекателни или трябва да се работи за предлагане на други услуги.</p>	<p>Дневник на библиотеката; Справка от ПП/ АИС</p>
		<p>Външни потребители на библиотеката са регистрирани потребители, които не принадлежат към населеното място, което обслужва библиотеката.</p>		

1	2	3	4	5
2.7.	Процент на заетите материали от външни потребители (извън населеното място)		<p>Броят на заетите библиотечни материали от външните потребители, зели поне един документ през отчетния период, се разделя на общия брой на заетите документ през отчетния период.</p> <p>Резултатът се умножава по 100, като се закръгля до най-близкото цяло число, представя се в процентно съотношение.</p> <p>Индикаторът за резултатност е цяло число между 0 и 100.</p> <p>По-високият резултат показва важността и привлекателността на библиотеката за външните потребители по отношение на предоставяни библиотечни документи спрямо обслужваното население.</p>	Дневник на библиотеката; Справка от ПП/ АИС
2.8.	Присъствие на библиотечни събития на глава от населението		<p>Отчита се броят на присъствалите на библиотечни събития за отчетния период, на 1000 жители от населението.</p> <p>Включват се събития, които са организирани от библиотеката, като представяне на книги и техните автори, литературни дискусии, семинари, различни събития за деца, тийнейджъри и възрастни.</p> <p>Изложбите се изключват.</p> <p>Индикаторът за резултатност може да се използва за събития по видове или по възраст на посетителите.</p> <p>Индикаторът за резултатност е цяло число без горна граница.</p> <p>Високият резултат сочи, че събитията, които библиотеката организира, са подходящи и привлекателни за местната общност.</p>	Дневник на библиотеката
2.9.	Брой културни и други библиотечни събития за годината	<p>2.2.9. Събитието е предварително организирана дейност с културна, образователна, социална, научна или друга цел.</p> <p>2.2.38. Виртуалното събитие е в електронен формат и е специално проектирано за използване чрез интернет.</p>	<p>Отчита се броят на събитията, организирани от библиотеката.</p> <p>Включват се събития, които са организирани от библиотеката, като изложби, вкл. виртуални изложби, представяне на книги и техните автори, литературни дискусии, семинари и др., независимо дали са в помещенията на библиотеката или извън нея, включително и виртуални събития.</p> <p>Включват се и програми с продължаващ характер, като всяка сесия се брои за едно събитие.</p> <p>Събитията могат да се отчитат по вид, по целева група и др.</p> <p>При отчитане на виртуални изложби е без значение дали те отразяват физическо събитие или са само виртуални.</p> <p>Не се включват събития, които са организирани от други организации или лица, които не са в сътрудничество с библиотеката.</p>	Дневник на библиотеката

1	2	3	4	5
2.10.	Обучения на потребители	Обучение на потребители е програма за обучение по определен план и има за цел потребителите да придобият специфични знания за използване на библиотечни и други информационни услуги.	Отчита се общият брой на обученията за потребители, както и броят на потребителите, участвали в обучения, организирани от библиотеката. Обучението на потребители включва и обучение чрез уеб базирана услуга. Може да се събират данни и за: брой часове за обучение, брой посещения на часовете, брой на ползванията на уеб базирани услуги за обучение, предлагани от библиотеката и др.	Дневник на библиотеката
3.	Съоръжения			
3.1.	Възпроизвеждащи съоръжения		Отчитат се поотделно възпроизвеждащите устройства, които са на свободен достъп за ползване от потребителите, без посредничество на библиотечния персонал: фотокопирни машини, принтери, скенери. Едно устройство може да изпълнява повече от една функции.	Счетоводна справка за ДМА и други активи в употреба
3.2.	Четци за електронни книги	Четецът за книги е електронно устройство, което е предназначено главно за четене на електронни книги и електронни периодични издания.	Отчита се общият брой четци на електронни книги, достъпни за ползване от потребителите и броят на достъпните четци за заемане.	Счетоводна справка за ДМА и други активи в употреба, Дневник на библиотеката
4.	Общи			
4.1.	Обхват на населението за ползватели на библиотеката	Индикаторът за резултатност показва процента от населението, до който библиотеката успява да достигне и да привлече за ползватели.	Индикаторът се изчислява като броят на регистрираните потребители през отчетния период се раздели на броя на населението. Резултатът се умножава по 100 и се представя в процент. Високият резултат се счита за добър. На ниските нива на индикатора могат да влияят различни социално-икономически фактори, образователното равнище, отдалечеността на библиотеката, недостатъчното популяризиране на библиотечните услуги и др.	Дневник на библиотеката/ Справка от ПП/ АИС и справка от НСИ за броя на обслужваното население

1	2	3	4	5
4.2.	Процент на обхванатата целева група от населението	Индикаторът за резултатност сочи процента на лицата от целевата група, които ползват библиотечните услуги.	<p>Подготвя се списък на случен принцип с регистрирани потребители като на всяко лице се задава въпрос дали през последната година е посещавало библиотеката или е ползвало библиотечните услуги по друг начин.</p> <p>Включват се лица или организации, потребители на библиотечни услуги, които са посетили библиотеката или са използвали нейните услуги по друг начин през последната година.</p> <p>Целевата група може да е обслужваното от библиотеката население, определена група от населението или друга група, която библиотеката има за цел да обслужва.</p> <p>Индикаторът се изчислява като броят на лицата, отговорили „да“, се раздели на общия брой анкетирани потребители и резултатът се умножи по 100.</p> <p>Резултатът се закръгля до най-близкото цяло число.</p> <p>Индикаторът за резултатност е цяло число от 0 до 100.</p> <p>Високият резултат се счита за по-добър от по-ниския.</p> <p>На индикатора могат да повлияят различни фактори, които не са във възможностите за контрол от страна на библиотеката: демографския състав на целевата група от населението, образователното равнище, географска отдалеченост между потребителите и библиотеката, социални, икономически условия и др.</p> <p>До голяма степен индикаторът се влияе положително от популяризирането на библиотеката и нейните услуги, както и от подобряването на услугите и включването на нови.</p>	Дневник на библиотеката

1	2	3	4	5
4.3.	Удовлетвореност на потребителите	Индикаторът за резултатност сочи средната оценка, която дават потребителите по отношение на библиотечното обслужване или на отделни библиотечни услуги.	<p>Индикаторът за удовлетвореност на потребителите се изчислява като се съставя списък с въпроси, в който се изброяват отделните услуги и/или различни техни страни, които библиотеката иска да оцени.</p> <p>Оценката се представя с цифрова скала, с граници от 1 до 4, 5 или 7, като 1 е най-ниската оценка.</p> <p>Скалата за оценяване трябва да е еднаква за целия списък с въпроси.</p> <p>Анкетата се предлага за попълване на определен брой потребители, избрани на случаен принцип.</p> <p>Средната удовлетвореност на потребителите се изчислява като сборът на стойностите, посочени от потребителите за всяка услуга, се раздели на броя на лицата, които са отговорили на въпросите.</p> <p>Резултатът се закръгля до първия знак след десетичната запетая.</p> <p>Индикаторът трябва да се изчислява и анализира отделно за всеки въпрос в списъка, като се брои честотата, с която се появява дадена стойност за всяка услуга.</p> <p>Изчислява се и процентът за всяка стойност, като този анализ сочи начина на възприемане на потребителите по отношение на целия диапазон от възможности.</p> <p>В списъка може да се включат и въпроси, чрез които да се установят източниците на неудовлетвореност на потребителите и относителното значение и важност на отделните услуги.</p> <p>В анкетата може да се включат въпроси и за статуса на потребителите, тъй като различните категории потребители имат различни потребности, с цел данните да се анализират, за да се установи как степента на удовлетворение е свързана с различните групи потребители.</p> <p>Индикаторът за резултатност е число с един знак след десетичната запетая в границите между 1 и 4, 1 и 5 или 1 и 7, според избраната скала за оценяване.</p> <p>На индикатора влияят субективните мнения на анкетираните потребители и тяхното индивидуално психо-физическо състояние по време на попълване на анкетата, както и техните знания и умения за използване на определена услуга.</p>	Дневник на библиотеката

Ефикасност

Пор. №	Наименование на показателя/индикатора за резултатност	Определение	Методи. Тълкуване и използване	Документация за регистриране на данните
1	2	3	4	5
1.	Библиотечен фонд			
1.1.	Разходи за ползване (заемане, ползване на място и сваляния)	Индикаторът показва съотношението между оперативните разходи за една финансова година и броя на ползванията (заемане, ползване на място и сваляния) за същия период.	<p>Сумата на оперативните разходи за дейността на библиотеката за една финансова година се разделя на общия брой на ползванията за същия период.</p> <p>Оперативните разходи за дейността включват: разходите за комплектуване, включително за подвързия, закупуване на лицензи за ползване на бази данни или плащане на модела „pay-per-view“, разходите за библиотечния персонал, включително служители, които работят по проекти и обучение на персонала; разходи за всички други дейности, свързани с работата и поддръжката на компютри и мрежи, софтуерни лицензи и телекомуникации, разходи за отопление, електроенергия, водоснабдяване, текущи ремонти, както и разходите, свързани с каталогизиране, пощенски разноски, реклама на библиотечни услуги, канцеларски материали, застраховки, транспорт и комуникации, консултантски услуги и др. Капиталовите разходи не се включват.</p> <p>Не се включва и данък добавена стойност, данък върху продажбите и услугите и други местни такси, в случай че индикаторът се използва за сравняване с библиотеки в международен аспект.</p> <p>Резултатът се закръгля по начина, приет за националната валута.</p> <p>Индикаторът за резултатност е реално число без горна граница, като нормалните граници зависят от вида на библиотеката и използваната валута.</p> <p>Не бива резултатът да се приема за приблизителна стойност на единица заемане, сваляне или ползване на място.</p> <p>Препоръчително е този индикатор да се разглежда заедно с други индикатори за резултатност за по-обективна оценка, напр. с индикатор за резултатност – разходи за потребител или разходи за посещение!</p>	Счетоводна справка за оперативните разходи и Дневник на библиотеката

1	2	3	4	5
2.	Достъп			
2.1.	Приходи и финансиране		Отчитат се приходите от държавна и общинска субсидия, собствените приходи по видове – такси, услуги, наем, глоби, други неданъчни приходи, приходите от проекти, приходите от дарения от страната и чужбина. При отчитане на приходите се включва и финансирането на капиталови инвестиции.	Отчет за приходите/ Счетоводна справка
2.2.	Оперативни разходи	Отчитане на текущи разходи, извършени за управлението на библиотеката.	Използват се данни от счетоводната отчетност на библиотеката. Включват се разходите за комплектуване на фонда, разходи за електричество, вода, отопление, за възнаграждения на служителите, разходи за външни услуги – наем, заплащане на лицензи, подвързия, компютърна мрежа (експлоатация и поддържане), пощенски и телекомуникационни услуги, текущ ремонт, ремонт или замяна на съществуващо обзавеждане, командировки, застраховки, местни данъци и др. Не се включват капиталовите разходи.	Отчет за разходите/ Счетоводна справка
		Разходване на парични средства за текущи разходи, извършени за управлението на библиотеката, свързани с възнагражденията за персонала и за редовно използвани и заменяни ресурси.	Включват се разходите за комплектуване на фонда, разходи за електричество, вода, отопление, за възнаграждения на служителите, административни разходи, разходи за външни услуги – наем, заплащане на лицензи, подвързия, компютърна мрежа (експлоатация и поддържане), пощенски и телекомуникационни услуги, текущ ремонт, ремонт или замяна на съществуващо обзавеждане, разходите за амортизация на дълготрайните активи, командировки, застраховки, местни данъци и др. Включват се и разходите за данък добавена стойност, данъци върху продажбите на стоки и услуги и др. подобни. При сравняване с други библиотеки в международен аспект се изисква внимание при начина на пресмятането на оперативните разходи, поради спецификата на отчитане на всяка страна.	
2.2.1.	за комплектуване на фонда	Библиотечен документ или предмет, добавени към фонда през отчетната година.	Отчитат се разходите за всички библиотечни единици, прибавени към библиотечния фонд, по видове ресурси. (Виж т. 1. 4 от Ресурси, достъп, инфраструктура)	
2.2.2.	ел. енергия, отопление, вода		Отчитат се разходите за ел. енергия, отопление и вода, извършени през отчетния период от библиотеката.	

1	2	3	4	5
2.2.3.	за възнаграждения на персонала, вкл. осигуровки, обезщетения и др. подобни	Разходите за възнаграждения на библиотечния персонал включват възнаграждения и осигуровки, други плащания с характер на възнаграждение, включително и разходите за обучение на персонала, извършени през отчетната година.	Отчита се сумата на разходите за възнаграждения на библиотечния персонал (възнаграждения и осигуровки), включително и разходите за обучение на персонала, извършени през отчетната година. Разходите за възнаграждения на персонала могат да се отчитат по разходи за възнаграждения на всички служители, разходи за възнаграждения за професионалния библиотечен персонал и разходи за обучение на персонала, вкл. материали и експерти.	
2.2.4.	за външни услуги		Отчита се сумата на разходите за външни услуги, които библиотеката е направила през отчетния период.	
2.2.5.	други разходи за оперативната дейност		Отчитат се сумите на други разходи, които не са включени в останалите разходи, и които библиотеката е извършила през годината.	
2.3.	Капиталови разходи	Капиталови разходи са разходи по придобиване на активи, с които се увеличава основният капитал.	Отчитат се извършените капиталови разходи, извършени през отчетната година. Включват се разходи за капиталово строителство, обзавеждане и оборудване, с характер на дълготрайни активи, хардуер, софтуер, лицензи, други съоръжения и оборудване, транспортни средства и т.н. Могат да се отчитат по видове капиталови разходи.	Отчет за разходите/ Счетоводна справка

1	2	3	4	5
3.	Библиотечен персонал			
3.1.	Процент на служителите, заети в обслужването	Индикаторът за резултатност изразява процентното съотношение между общия брой служители, изчислени в ЕЛПЗ, и служителите, изчислени в ЕЛПЗ, които пряко са заети да предоставят услуги на потребителите.	<p>Индикаторът се изчислява като броят на служителите, в ЕЛПЗ, заети пряко в обслужването за отчетния период, се раздели на общия брой служители, в ЕЛПЗ, на библиотеката за същия период. Резултатът се представя в процент, като се закръгля до най-близкото цяло число.</p> <p>Услугите за потребители, свързани пряко с обслужването, включват: заемане, справочен отдел, междубиблиотечно заемане, копирни услуги, обучения на потребители, доставяне на библиотечни материали от хранилище и нареждане на фонда.</p> <p>Индикаторът за резултатност е цяло число в границите между 0 и 100.</p> <p>Индикаторът трябва да се използва заедно с други индикатори за резултатност, които измерват качеството, напр. процент на обхваната целева група от населението!</p> <p>Индикаторът за резултатност може да бъде повлиян от мисията на библиотеката, от възрастовата граница на потребителите, от работното време, от процента на фонда на свободен достъп, от предлагането на разнообразни услуги и др.</p>	Счетоводна справка
3.2.	Съотношение между разходи за комплектуване и разходи за персонал	Индикаторът за резултатност изразява съотношението между разходите за комплектуване на библиотечния фонд през отчетната година и разходите за щатния персонал за същия период.	<p>Индикаторът се изчислява като сумата на разходите за комплектуване на фонда през отчетния период се раздели на сумата на разходите за щатен персонал през същия период.</p> <p>В разходите за комплектуване се включват и разходите за подвързия, закупуване на лицензи и плащане за модела „pay-per-view“.</p> <p>В щатния персонал не се включват служители, на които се заплаща от специални грантове по проекти.</p> <p>Индикаторът за резултатност е положително реално число без горна граница. Високият резултат се счита за добър и показва, че библиотеката инвестира съответстваща част от бюджета си за библиотечния фонд и че успява да организира по ефикасен начин своите процеси.</p> <p>Индикаторът се влияе от недостатъчното финансиране на библиотеката, както и от намаляване на средствата за комплектуване или необходимостта от изграждане на фондове за специални тематични области. Влияние върху резултата на индикатора могат да окажат и политиката за комплектуване, тематичните области, които се комплектуват от библиотеката, необходимостта от повече служители за обслужване на потребителите и др.</p>	Счетоводна справка

1	2	3	4	5
3.3.	Производителност на служителите при обработване на носителите на информация	Индикаторът измерва производителността на служителите при обработване на информационните ресурси, обработени от един служител за определен период от време (обикновено една година).	<p>Индикаторът се изчислява като общият брой документи, комплектувани за отчетния период, се раздели на броя на служителите в ЕЛПЗ, участвали в обработването на документите за същия период, като резултатът се закръгля до най-близкото цяло число.</p> <p>Не се включва ретроспективната каталогизация.</p> <p>Включват се служители на постоянни и временни договори, включително и тези, които работят по проекти, ако са участвали в комплектуването.</p> <p>Индикаторът за резултатност е цяло число без горна граница.</p> <p>По високият резултат се счита за добър.</p> <p>Влияние върху индикатора може да окаже видът на носителите на информация, които се обработват, методите за обработване на документите, възможността за споделено каталогизиране и др.</p> <p>Индикаторът не се прилага, ако обработването на документите е възложено на външни изпълнители, напр. при купуване на каталожни записи.</p>	КДФФ, ИК, Справка от ПП/ АИС и Счетоводна справка
4.	Общи			
4.1.	Разходи за потребител	Индикаторът за резултатност изразява съотношението между оперативните разходи за дейността на библиотеката през отчетния период и броя на нейните потребители.	<p>Подготвя се списък на случен принцип с регистрирани потребители, като на всяко лице се задава въпрос дали през последната година е посещавало библиотеката или е ползвало библиотечните ѝ услуги по друг начин.</p> <p>Индикаторът се изчислява като произведение на: съотношението между оперативните разходи на библиотеката за отчетната година и броя на лицата в списъка, които са отговорили с „да“, и съотношението между броя на лицата в списъка и броя на лицата на обслужваното население.</p> <p>Резултатът се закръгля по начина, установен за съответната национална валута.</p> <p>Оперативните разходи включват: разходите за комплектуване, включително разходите за подвързия, закупуване на лицензи и плащане за модела „pay-per-view“, разходите за персонал, включително и работещите по проекти, както и всички други разходи за дейности, свързани с работа и поддръжка на компютри и мрежи, софтуерни лицензи и телекомуникации, разходи за електричество, вода, отопление, канцеларски и други материали, административни разходи, разходи за външни услуги – наем, подвързия, реклама на библиотечните услуги, текущ ремонт, пощенски и телекомуникационни услуги, ремонт или замяна на съществуващо обзавеждане и оборудване, разходите за командировки, застраховки, консултантски услуги и др.</p>	Отчет за разходите/ Счетоводна справка и Дневник на библиотеката/ Справка от ПП/ АИС

1	2	3	4	5
			<p>Потребител е лице или организация, които са посещавали библиотеката или са използвали нейните услуги по друг начин през последната година.</p> <p>Индикаторът за резултатност е реално число без горна граница.</p> <p>Индикаторът е подходящ за оценяване на: ефективността на разходите на библиотеката през различни периоди от време; ефективността на разходите на библиотеката в местната общност в сравнение с други услуги; ефективността на разходите на библиотеката в сравнение с друга библиотека от същия вид.</p> <p>Препоръчително е индикаторът да не се използва самостоятелно, а да се използва заедно с други индикатори за резултатност, които измерват качеството на услугите, например с индикатори за резултатност – разходи за посещение и разходи за заемане!</p> <p>Индикаторът може да се ползва за обосновка за оправдаване на разходите пред финансиращите организации.</p> <p>Индикаторът е полезен и за разбиране на различията в разходите между подобни библиотеки.</p> <p>Резултатът на индикатора, при сравняване с други библиотеки, може да не дава обективна оценка, поради различията при отчитане на броя на потребителите.</p> <p>Затова за обективно сравняване и оценка е необходимо данните да са събрани по еднакъв начин.</p>	
4.2.	Брой ползватели, обслужвани от щатен библиотекар		Индикаторът се изчислява като броят на потребителите на библиотеката се раздели на броя на щатните библиотекари.	Счетоводна справка; Дневник на библиотеката/ Справка от ПП/ АИС
4.3.	Разходи за посещение	Индикаторът показва съотношението между оперативните разходи за една финансова година и общия брой посещения в библиотеката за същия период.	<p>Сумата на оперативните разходи за дейността на библиотеката за една финансова година се разделя на общия брой на посещенията, отчетен по установения начин на библиотеката, включително и виртуалните посещения за същия период.</p> <p>Резултатът се закръгля по начина, приет за националната валута.</p> <p>Индикаторът за резултатност е реално число без горна граница, като нормалните граници зависят от обхвата, качеството на услугите и целите на библиотеката.</p> <p>Индикаторът може да се използва като обосновка на разходите пред финансиращите институции.</p> <p>Препоръчително е този индикатор да се разглежда заедно с други индикатори за резултатност за по-обективна оценка, напр. с индикатор за резултатност – разходи за потребител или посещения на глава от населението!</p>	Счетоводна справка за оперативните разходи и Дневник на библиотеката

Потенциал и развитие

Пор. №	Наименование на показателя/индикатора за резултатност	Определение	Методи. Тълкуване и използване	Документация за регистриране на данните
1	2	3	4	5
1.	Библиотечен фонд			
1.1.	Дигитализация	2.3.15/2.11. Дигитализацията е процес на преобразуване на аналогови материали в цифров вид.	<p>Включва дигитализиране с цел съхраняване и масова дигитализация.</p> <p>Един обект се отчита като дигитализиран, само когато е дигитализиран изцяло.</p> <p>За дигитализирани книги, периодични издания и ръкописи се отчитат и броят на страниците, където е възможно.</p> <p>Дигитализираните обекти може да се подразделят по видове библиотечни материали, по аналогия с отразяването им във фонда.</p> <p>Не се включва дигитализиране на документи от колекциите на библиотеката с цел предоставяне на потребители.</p> <p>(Виж и т. 1.11 от Ресурси, достъп, инфраструктура)</p>	Дневник на библиотеката/ Справка за брой часове и брой файлове на дигитализирани документи
2.	Библиотечен персонал			
2.1.	Брой часове за участие във формални курсове за обучение на служителите	Индикаторът за резултатност е съотношението между броя на часовете за участие на персонала в обученията за отчетната година и общия брой служители в ЕЛПЗ за същия период.	<p>Индикаторът се изчислява като общият брой часове за участие във формални обученията за отчетния период се раздели на общия брой персонал в ЕЛПЗ.</p> <p>Резултатът се закръгля до най-близкото цяло число.</p> <p>Индикаторът за резултатност е реално цяло число без горна граница.</p> <p>Високият резултат предполага по-добра квалификация на служителите.</p> <p>Ниският резултат показва, че не се организират достатъчно обученията или трябва да се насърчат служителите да участват в обученията.</p>	Дневник на библиотеката/ Справка за брой часове и брой служители, участвали в обученията; Счетоводна справка

1	2	3	4	5
2.2.	Участие на персонала в квалификационни форми за година	Предварително планирано обучение на персонала, провеждано от библиотечния персонал или от външни експерти.	Отчита се броят на организираниите обучения, в които са взели участие библиотечните служители, както и броят на обучените служители, получили формално обучение през отчетния период. Включват се обучения, провеждани в библиотеката или извън нея, провеждани от библиотечния персонал или от външни експерти. Не се включват неформалните обучения в процеса на работа. Може да се отчита и броят на учебните часове, в които персоналят е получил формално обучение през отчетния период.	Справка за брой обучения и брой служители, участвали в квалификационни форми; Счетоводна справка
3.	Общи			
3.1.	Процент на библиотечни средства, осигурени чрез специални грантове или от собствени приходи	Специалният грант е предоставен финансов ресурс от участие на библиотеката като бенефициент в проекти.		Отчет за приходите; Счетоводна справка
		Индикаторът изразява процента на библиотечните финансови средства, които библиотеката е успяла да осигури чрез участието си в проекти или от собствени приходи.	Индикаторът за резултатност се изчислява като сумата на финансовите средства за отчетния период, осигурени чрез проекти и собствени приходи, се раздели на сумата на общите финансови средства на библиотеката за същия период, като резултатът се закръгля до първия знак след десетичната запетая. Включват се финансови средства, включително и за капиталови разходи, които не са осигурени от финансиращите институции на библиотеката. Индикаторът за резултатност е реално число между 0 и 100. По-високият резултат сочи, че библиотеката успява да привлече допълнителни финансови ресурси, с което заявява своята амбиция и мотивираност за развитие. Индикаторът показва и до каква степен библиотеката изпълнява дейности, които са в допълнение на основната ѝ мисия и задачи.	

1	2	3	4	5
3.2.	Участия в проекти	<p>2.5.2. Кооперираният проект е библиотечен проект в сътрудничество с един или повече партньори, финансиран от институцията и/или от специален грант.</p> <p>2.5.7. Проектът е уникален процес, който се състои от сбор от координирани и контролирани дейности, с начална и крайна дата, предприети за постигане на цел, която отговаря на специфични изисквания, включително и по отношение на ограничения на време, разходи и ресурси.</p>	<p>Отчита се броят на проектите, които библиотеката е осъществила в рамките на отчетната година, самостоятелно или в сътрудничество с един или повече партньори.</p> <p>Проектите могат да се разделят на проекти на регионално, национално или международно ниво.</p> <p>Изключват се проекти в сътрудничество по конкретен повод, сътрудничеството между две или повече библиотеки в рамките на една административна единица, както и проекти, при които единият партньор само предоставя, а другият само получава услуги, без значение дали е срещу заплащане или не.</p>	Отчет за дейността на библиотеката и Счетоводна справка

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Практическото приложение на разгледаните документи е широко и се свързва с:

- ✓ Възможността за осигуряване на повече данни, които предоставят надеждна, точна, разбираема и лесна за използване информация относно количеството и качеството на ресурсите и услугите в регионалната библиотека, както и показване на практиката при представяне на резултатите от библиотечната дейност.
- ✓ Ползите за всеки библиотечен ръководител като избере онези показатели и индикатори, които съответстват на поставените цели на библиотеката и на базата на получените резултати да работи за постигане на желания баланс между задоволяване потребностите на ползвателите и ефикасно и ефективно управление на библиотеката.
- ✓ Възможността за оценяването на резултатите от дейността на всяка една регионална библиотека чрез съгласие относно избора на целта и на критериите, по които ще се оценява нейното постигане.
- ✓ Направата на оценка, която да позволява чрез наблюдение на резултатите да се провери дали библиотеката има напредък по отношение на поставените цели и предлага средства за разпознаване на стратегически грешки и възможност своевременно да се предприемат коригиращи действия.

Резултатите от Балансираната карта ще помогнат на ръководството на библиотеката да оптимизира своята дейност, като използва силните си страни за подобряване на предоставяните услуги и за предлагане на нови, да открие грешки, които своевременно да коригира, а за финансиращите организации и за гражданите тя да стане „видима” и значима.

Представените методи и подходи при измерване на библиотечната дейност, както и моделите за ефективно отчитане и оценка на резултатите от дейността на регионалната библиотека са напълно приложими и за другите видове обществени библиотеки, като при избора им е необходимо всяка от тях да отчита своите мисия, цели и задачи, вид, големина и начини на финансиране. Прилагането на избраните методи, подходи и модели от всяка обществената библиотека ще я улесни в намиране на път за по-успешно развитие на предлаганите услуги, релевантни колекции, нови форми на знание, информация и творчески опит и ще отговори адекватно на информационните потребителски търсения.

Оценката на ефективността на библиотечната дейност в регионалната библиотека за мнозина може да изглежда твърде сложна и амбициозна задача, но в днешната реалност тя е необходима и съществена част от нейното съществуване.

ИЗПОЛЗВАНИ ИЗТОЧНИЦИ

1. **Ангелов, Иван.** Предимства и недостатъци на качествените и количествените методи, използвани в социалните науки [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://rhetoric.bg/предимства-и-недостатъци-на-качествe>
2. **Библиотеката на XXI век – практики, комуникации, ефективност** : сборник с доклади от Национална конференция с международно участие, 8 – 9 септември 2016 г., Шумен / [ред. Татяна Въртова]. – Шумен : Регион. библиотечна служба, 2016. – 220 с. : с ил., табл., диагр. ; 24 см. – ISBN 978-954-2936-28-2
3. **БДС ISO 11620:2013** Информация и документация: Индикатори за резултатност в библиотеките. – София : БИС, 2013. – 95 с.
4. **БДС ISO 16439:2014** Информация и документация: Методи и процедури за оценяване въздействието на библиотеките. София : БИС, 2017. – 99 с.
5. **БДС ISO 11620:2015** Информация и документация: Индикатори за резултатност в библиотеките. – София : БИС, 2016. – 112 с.
6. **БДС ISO 2789:2015** Информация и документация: Международна библиотечна статистика. – София : БИС, 2017. – 83 с.
7. **Българска книга** : енциклопедия / състав. Ани Гергова. – София : Pensoft, 2004. – 506 с. : с ил. ; 30 см. – ISBN 954-642-210-X
8. **Български** тълковен речник / Л. Андрейчин ... [и др.] ; доп. и прераб. от Димитър Попов. – 4. доп. и прераб. изд. – София : Наука и изкуство, 2007. – 1094 с. ; 25 см. – ISBN 978-954-02-0156-6
9. Всеобща декларация за правата на човека [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.interactioncouncil.org/sites/default/files/Bulgarian.pdf>
10. **Глобална** информационна инфраструктура : роля и мисия на библиотеките в променящия се свят / [състав., предг.] Александър Димчев ; [прев. Анна Джалева-Чонкова ... и др.]. – София : Унив. изд. Св. Климент Охридски, 2014. – 479 с. : с табл. ; 25 см. – (Университетска библиотека ; № 509). – ISBN 978-954-07-3719-5
11. **Горман, Майкъл.** Нашите непреходни ценности : Библиотеките през XXI век / Майкъл Горман ; прев.от англ. ез. Александра Дипчикова. – София : Унив. изд. Св. Климент Охридски, 2006. – 264 с. ; 23 см. – ISBN 954-07-2436-8
12. **Грашкина, Ваня** Ангелова и др. Насоки за развитие на обществената библиотека : Ръководство за библиотечни мениджъри / Ваня Грашкина-Минчева, Анета Дончева, Александър Димчев. – София : Унив. изд. Св. Климент Охридски, 2009. – 126 с. : с табл. ; 29 см. – ISBN 978-954-07-2856-8
13. **Декларация** на ИФЛА от Глазгоу за библиотеките, информационните служби и интелектуална свобода [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.lib.bg/consult/Полезни-документи/Документи-на-ИФЛА/Манифести/40-Декларация-от-Глазгоу-за-библиотеките,-информационните-служби-и-интелектуалната-свобода>
14. **Димитрова, Яница** Петкова. Организационната идентичност – „невидимата ценност” на съвременната организация : Ролята на организационната комуникация за формиране и управление на организационната идентичност / Яница Петкова Димитрова. – София : Акад. изд. Проф. Марин Дринов, 2013. – 384 с. ; 24 см. – ISBN 978-954-322-566-8

15. **Дончева**, Анета Дончева. Актуалната библиотечна статистика. В: *През призмата на информационната наука*: сборник, посветен на 70-годишния юбилей на доц. д-р Нина Шуманова. София : Унив. изд. Св. Климент Охридски, 2016, с. 321–328.
16. **Дончева**, Анета Дончева. Развитие на библиотечната инфраструктура в България. София : Унив. изд. Св. Климент Охридски, 2019. – 183 с. : с табл., сх. – ISBN 987-954-07-4577-0
17. **Дончева**, Анета Дончева и др. Общо библиотекознание. Библиотечен мениджмънт : учебник / Анета Дончева, Ваня Грашкина-Минчева, Елена Георгиева ; [обща ред. Ваня Грашкина-Минчева]. – София : Бълг. библ.-информ. асоц., 2014. – 288 с. : с цв. ил. ; 23 см. – ISBN 978-954-9837-24-7
18. **Ефективността** на библиотеките и подготовката на библиотечните кадри – залог за тяхното бъдеще : доклади от XXIII национална конференция на ББИА, София, 6 – 7 юни 2013 г. – София : Бълг. библ.-информ. асоц., 2014. – ISBN 978-954-9837-27-8
19. **Закон** за задължителното депозиране на екземпляри от печатни и други произведения и за обявяване на разпространителите и доставчиците на медийни услуги [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://lex.bg/laws/ldoc/2134956545>
20. **Закон** за закрила и развитие на културата [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <http://mc.government.bg/page.php?p=141&s=142&sp=0&t=0&z=0>
21. **Закон** за обществените библиотеки [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2135636021>
22. **Закон** за публичните финанси [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.minfin.bg/bg/998?p=2>
23. **Закон** за статистиката [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.nsi.bg/bg/content/553/basic-page/> закон-за-статистиката
24. **Конституция** на Република България [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/521957377>
25. **Манифест** за библиотечната статистика / Международна федерация на библиотечните асоциации и институти (IFLA) [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/1582/1/library-statistics-manifesto-bg.pdf>
26. **Манифест** на ИФЛА/ЮНЕСКО за публичните библиотеки [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.lib.bg/prevodi/manifestUNESCO.htm>
27. **Макаков**, Христо. Мениджмънт : история и теории / Христо Макаков. – Ст. Загора : Тракийски унив., 2011. – 316 с. ; 24 см. – ISBN 978-954-314-066-4
28. **Методология** за изследване на библиотеките [на НСИ] [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/metadata/Culture_2_Methodology.pdf
29. **Миланова**, Милена. Библиотечни фондове и каталози : учебник / Милена Миланова ; [ред. Ваня Грашкина-Минчева – обща ред., Мария Капитанова]. – София : Бълг. библ.-информ. асоц., 2013. – 262 с. : с цв. ил., табл., факс. ; 23 см. – ISBN 978-954-9837-25-4
30. **На** бъдещето или на миналото ще принадлежат българските обществени библиотеки? Заклучителен доклад към „Проучване на състоянието на обществените библиотеки в страната“ на Фондация „Глобални библиотеки – България“ (2017) [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: https://www.glbulgaria.bg/sites/default/files/Final_Report_State%20of%20Public%20Libraries%20in%20Bulgaria%2C2017.pdf

31. **Наредба** за съхраняването, ползването и разпореждането с документи от библиотечния фонд [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2021]. Достъпно от: <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2136385289>
32. **Наредба** № 3 от 18 ноември 2014 г. за съхраняването, ползването и разпореждането с документи от библиотечния фонд [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2136385289>
33. **Насоки** на ИФЛА за обществената библиотека / ред. Кристи Кунц, Барбара Губин ; [прев. от англ. ез. Диана Велкова-Градинарова] ; [науч. ред. Александра Дипчикова ... и др.]. – София : Бълг. библ.-информ. асоц., 2011. – 140 с. ; 24 см. – ISBN 978-954-9837-19-3
34. **Неминска**, Румяна. Методи на интердисциплинарно обучение [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: https://www.elbook.eu/images/9_Rumiana_Neminska.pdf
35. **НСИ**. Библиотеки [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.nsi.bg/bg/content/3606/библиотеки>
36. **Пол**, Розвита и др. Измерване на качеството в библиотеките : оценяване на ефективността / Розвита Пол, Петер те Бъкхорст ; [прев. от англ. Асен Георгиев]. – София : Бълг. библ.-информ. асоц., 2011. – 268 с. ; 21 см. – ISBN 978-954-9837-20-9
37. **Постановление** № 153 на МС от 28.07.2000 г. [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://varna.obshtini.bg/doc/14991/0>
38. **Правилник** за прилагане на закона за задължителното депозиране на екземпляри от печатни и други произведения [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.lex.bg/laws/ldoc/-12044799>
39. **Регистър** на обществените библиотеки [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://bibliobg.com/>
40. **Решение** на Министерски съвет за приемане на стандарти за делегираните от държавата дейности с натурални и стойностни показатели [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.minfin.bg/bg/96>
41. **Стандарт** за библиотечно-информационно обслужване [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: http://mc.government.bg/images/Site/Standart_biblio.pdf
42. **Филева**, Петранка и др. Тотално управление на качеството или Новата философия на бизнеса / Петранка Филева, Христо Тужаров. – [В. Търново] : Асеновци, 2007. – 232 с. : с ил., табл., сх. ; 24 см. – ISBN 978-954-8898-02-7
43. **Финансиране** на обществените библиотеки – текущо състояние и възможности за развитие. Институт за пазарна икономика, октомври 2017. [Доклад към „Проучване на състоянието на обществените библиотеки в страната“ на Фондация „Глобални библиотеки –България“ (2017)] [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: https://www.glbulgaria.bg/sites/default/files/Libraries_financing_analysis__second_final.pdf
44. **Харизанова**, Оля Борисова. Българските библиотеки и информационното общество : Готовност за интегриране в обществото на знанието / Оля Харизанова. – София : Унив. изд. Св. Климент Охридски, 2007. – 179 с. : с табл., диагр. ; 28 см. – ISBN 978-954-07-2661-8
45. **Харизанова**, Оля Борисова. Информационно и комуникационно развитие на библиотеки-те : система от индикатори / Оля Борисова Харизанова. – София : Унив. изд. Св. Климент Охридски, 2010. – 248 с. : с табл., диагр., сх. ; 20 см. ISBN-978-954-07-3137-7
46. **Брофи**, Питер. Оценка дейности на библиотеки : принципи и методи / Питер Брофи ; [пер. с англ. А. И. Земскова] ; науч. ред. пер. Я. Л. Шрайберг. – 2. стер. изд. – Москва : Омега-Л, 2010. – 358 с. : с ил., табл., диагр. ; 22 см. – ISBN 978-5-370-01152-8

47. **Alterline**. In: *Library Life Pulse: Intelligence to deliver exceptional library user experiences*. Manchester : Alterline Manchester [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://alterline.co.uk/library-pulse/>
48. **Bezençon**, Christophe. Indicateurs de performance et de qualité permettant d'assurer le contrôle de qualité des bibliothèques des Hautes écoles spécialisées suisses. *Swiss universities* [онлайн]. [Прегледан на 10.08.2022]. Достъпно от: <https://www.swissuniversities.ch/en/organisation/dokumentation/publikationen-kfh-bis-2014/best-practices#c1499>
49. **Cossette**, André. L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque : cadre théorique et méthodologique. // *Documentation et bibliothèques*, vol. 24, № 2, juin 1978, p. 71–84 [онлайн]. [Прегледан на 09.08.2022]. Достъпно от: <https://doi.org/10.7202/1055173ar>
50. **Gnanvo**, Vilédé. Comment évaluer l'efficacité et les possibilités d'amélioration des services offerts aux utilisateurs? Le cas de la bibliothèque du CERN. Conservatoire national des arts et métiers. Institut national des sciences et techniques de la documentation [онлайн]. [Прегледан на 09.08.2022]. Достъпно от: <https://portaildoc-intd.cnam.fr/Record.htm?record=19179430124919976129&idlist=27>
51. **Gouyon**, François. L'Évaluation en bibliothèque publique : permanence des enjeux, nouveaux outils, nouvelles méthodes? École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques [enssib], mars 2008 [онлайн]. [Прегледан на 11.08.2022]. Достъпно от: [https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-collections?collectionsDepliees\[\]=2&selection=53#haut](https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-collections?collectionsDepliees[]=2&selection=53#haut)
52. **Guénin**, Maud. Indicateurs et tableaux de bord : des outils pour réorienter la politique documentaire d'un centre de documentation. Conservatoire national des arts et métiers. Institut national des sciences et techniques de la documentation [онлайн]. [Прегледан на 11.08.2022]. Достъпно от: <https://portaildoc-intd.cnam.fr/Record.htm?record=19166476124919846589&idlist=23>
53. **Huysmans**, Frank, Oomes, Marjolein. *Mesurer la valeur sociétale de la bibliothèque publique : définitions, critères et méthodes*. Touitou, Cécile. Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016. (pp. 65–74) [онлайн]. [Прегледан на 11.08.2022]. Достъпно от: <http://books.openedition.org/pressesenssib/5526>
54. **International** standart ISO/FDIS 2789:2022(E). *Information and documentation: International library statistics*. – 6. ed. – Geneve : International Organisation for Standardization, 2022. – 108 p.
55. **Libraries** Connect Communities 3. American Library Association. Institutional Repository [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://alair.ala.org/handle/11213/7417>
56. **LibQUAL** +. Charting Library Service Quality. Washington : Association of Research Libraries [онлайн]. [Прегледа на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://www.libqual.org/>
57. **Ménard**, Jacques. S'évaluer : pourquoi ? comment ? *Documentation et bibliothèques*, vol. 24, № 3, septembre 1978, p. 101–104 [онлайн]. [Прегледан на 11.08.2022]. Достъпно от: <https://doi.org/10.7202/1055161ar>
58. **Public** Library Funding & Technology Access Study. Chicago : American Library Association, 2009 [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: <https://alair.ala.org/handle/11213/7417>
59. **Research** for Cult Committee: Public Libraries – Their New Role [онлайн]. [Прегледан на 08.08.2022]. Достъпно от: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/573455/IPOL_STU\(2017\)573455_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/573455/IPOL_STU(2017)573455_EN.pdf)

Милена Владимирова

**Измерване и оценка на ефективността
на библиотечната дейност в регионалната библиотека**

Българска
Първо издание

Научен редактор
доц. д-р Анета Дончева

Художник
Райчо Желязков

Предпечатна подготовка
Илко Груев, „Инфоз“ – Стара Загора

Печат
„Булгед“ – София

Регионална библиотека „Захарий Княжески“ – Стара Загора

www.libsz.org

