

УДК 026:004

А.В. Ржеуський

## АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ БІБЛІОТЕК З ДОПОМОГОЮ ІНСТРУМЕНТАРІЮ БЕНЧМАРКІНГУ

Мета дослідження полягає в аналізі технологічних засад використання інструментарію бенчмаркінгу для оцінки інформаційного обслуговування користувачів бібліотеки. Вперше запропоновано комплексний підхід щодо дослідження інформаційного обслуговування користувачів бібліотеками вищих навчальних закладів України у дистанційному режимі. Методологія дослідження полягає у застосуванні методів бенчмаркінгу для визначення еталонної групи бібліотек, що надає широкий спектр послуг користувачам, з метою запозичення кращого досвіду і адаптації у досліджуваній бібліотеці. Інструментарій бенчмаркінгу дозволив провести ефективний порівняльний аналіз інформаційних послуг, запропонованих бібліотеками вищих навчальних закладів України на своїх веб-сайтах з метою визначення та запозичення кращого досвіду.

**Ключові слова:** бенчмаркінг, бібліотека, електронні послуги, дистанційне обслуговування.

А.В. Ржеусский

## АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ БИБЛИОТЕК С ПОМОЩЬЮ ИНСТРУМЕНТАРИЯ БЕНЧМАРКИНГА

Цель исследования заключается в анализе технологических основ использования инструментария бенчмаркинга для оценки информационного обслуживания пользователей библиотеки. Впервые предложен комплексный подход к исследованию информационного обслуживания пользователей библиотеками высших учебных заведений Украины в дистанционном режиме. Методология исследования заключается в применении методов бенчмаркинга для определения эталонной группы библиотек, предоставляющей широкий спектр услуг пользователям, с целью заимствования передового опыта и адаптации в исследуемой библиотеке. Инструментарий бенчмаркинга позволил провести эффективный сравнительный анализ информационных услуг, предлагаемых библиотеками высших учебных заведений Украины на своих веб-сайтах с целью определения и заимствования лучшего опыта.

**Ключевые слова:** бенчмаркинг, библиотека, электронные услуги, дистанционное обслуживание.

Antoni Rzhеuskiy

## ANALYSIS OF LIBRARY INFORMATION SERVICES WITH BENCHMARKING TOOLS

**Purpose of Article.** The study is to analyze the technological principles of using benchmarking tools for evaluation of information services for library users.

**Novelty.** The first time the integrated approach to research information services to users of libraries of higher education institutions in Ukraine remotely.

**Methodology.** The research methodology is to use benchmarking methods to determine the reference group of libraries that offers a wide range of users for the purpose of borrowing and adaptation of best practice in the studied library.

**Conclusions.** Benchmarking tools allow efficient conduct comparative analysis of the information services offered by the libraries of higher educational institutions of Ukraine on their websites to identify and better borrowing experience.

**Keywords:** benchmarking, library, electronic services, remote service.

Упродовж тривалого часу оцінку результатів роботи бібліотеки проводили на основі статистичних кількісних показників. Сьогодні, зі зростанням потоків інформації, виникає нагальна потреба запровадження у бібліотеках нових підходів до надання доступу до інформації, форм і методів обслуговування користувачів. У цьому контексті вагому роль відіграє якісний аспект діяльності книгозбірень. У бібліотекознавстві в останні роки актуальності набуло питання аналізу якості послуг, що надаються бібліотеками. Проте відсутня єдина комплексна методологія оцінки якості інформаційного обслуговування користувачів бібліотек, параметризація такої оцінки, хоча деякі спроби в цьому напрямі робилися. Одним з інструментів якісної оцінки діяльності бібліотеки може слугувати бенчмаркінг, який досі використовувався лише в економічній галузі.

Серед дослідників, які запропонували використати бенчмаркінг у контексті бібліотечної справи, варто відзначити П. Брофі [1], який у своїй монографії «Оценка деятельности библиотек: принципы и методы» наводить визначення бенчмаркінгу, його видові характеристики, етапи проведення, до яких належать: планування, пошук партнерів, збір даних, аналіз (вивчення та пояснення отриманих даних), удосконалення існуючих процесів і сервісів.

Стефен Таун (Stephen Town) [6] з Кренфілдського університету (Cranfield University), на Першій міжнародній конференції з вимірювання якості роботи бібліотек та інформаційних сервісів у Нортумбрії, розглянув деякі аспекти використання бенчмаркінгу при дослідженні бібліотек. К. Крізер (Creaser Claire) у своїй праці «Як нас бачать інші: бенчмаркінг у практиці» (As Others See Us: Benchmarking in Practice) представила дослідження із застосуванням технології бенчмаркінгу щодо визначення ефективності роботи довідкових служб та попиту на електронні сервіси бібліотек університетів Великої Британії [5].

В.А. Окладнікова висловила думку, що одним з основних принципів роботи сучасної бібліотеки має стати принцип орієнтації на користувачів, який передбачає необхідність постійного виявлення, оцінку та забезпечення їхніх потреб. На її думку, бенчмаркінг – це технологія, що здатна забезпечити проведен-

ня порівняльного аналізу сервісів, персоналу, окремих процесів [2]. Н.М. Ніколаєнко [4] пропонує застосування технології бенчмаркінгу для управління змінами в бібліотеках.

Водночас, у публікаціях зарубіжних та вітчизняних дослідників відсутня деталізація механізмів застосування бенчмаркінгу та технології використання його в проекції на дослідження інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів.

*Мета* даної статті – проаналізувати технологічні засади використання інструментарію бенчмаркінгу для оцінки інформаційного обслуговування користувачів бібліотеки.

Інструментарій бенчмаркінгу розроблений зарубіжними фахівцями економічної галузі. Сам термін не має однозначного перекладу українською мовою. Українські представники економічної науки трактують його як механізм порівняльного аналізу ефективності роботи однієї компанії з такими ж напрямками діяльності інших, успішніших фірм. Термін *бенчмаркінг* також трактується як стандарт, отриманий експертним шляхом для використання як еталон, або стандарт, ґрунтуючись на якому, можна сформулювати оцінку будь-якого об'єкта. Д. Маслов та Е. Белокоровін вважають, що бенчмаркінг – це еталонне зіставлення, оцінка процесів підприємства і їхнє порівняння з процесами світових компаній-лідерів з метою отримання інформації, корисної для вдосконалення власної комерційної діяльності [3]. Як і кожен новий термін іноземного походження, кальковане запозичення викликає деякий опір. Але оскільки поняття не отримало еквівалентного перекладу українською мовою, використовуватимемо термін, який прижився в економічній галузі. Вважаю, що у проекції на бібліотечну галузь, бенчмаркінг – це систематичний пошук еталона, навчання на кращих прикладах діяльності бібліотек як соціокомунікаційних та інформаційних центрів, незалежно від їхньої спеціалізації, сфери функціонування та географічного розташування, адаптація отриманого досвіду до специфіки роботи досліджуваної установи і його запровадження.

Наразі немає однозначності застосування бенчмаркінгу у бібліотекознавстві. Разом з тим, у бібліотекознавстві бенчмаркінг можна

використовувати як інструментарій, що забезпечує процеси ефективного порівняльного аналізу досліджуваного бібліотечного інституту з бібліотеками-лідерами, обраними як еталони. Це сприяє обранню ефективних форм та методів роботи з метою запозичення досвіду і його використання для підвищення ефективності функціонування бібліотечного інституту в цілому та окремих його напрямів. Економісти часто ототожнюють бенчмаркінг із простим порівнянням показників або з аналізом конкуренції. Бібліотекознавцям доведеться ще деякий час відстоювати обґрунтованість його застосування як ефективного інструментарію для удосконалення ефективності роботи та забезпечення конкурентоздатності.

Розглянемо основні переваги використання методології бенчмаркінгу в бібліотечній справі:

По-перше, бенчмаркінг сприяє об'єктивному аналізу сильних і слабких сторін роботи бібліотеки. На відміну від SWOT-аналізу, бенчмаркінг забезпечує моніторинг сильних і слабких сторін у контексті порівняння з еталонами.

По-друге, дозволяє вивчити і впровадити нові ідеї в організацію інформаційно-бібліотечної роботи, в маркетингові послуги та в інші напрями діяльності.

По-третє, аналіз діяльності бібліотек-лідерів дозволяє провести стратегічне планування діяльності бібліотечної установи з використанням передових технологій, що використовуються лідерами галузі.

По-четверте, проведення регулярних досліджень з використанням інструментарію бенчмаркінгу дозволяє постійно бути в курсі інновацій у бібліотечній справі і активно їх застосовувати.

По-п'яте, бенчмаркінг дозволяє долати консервативний принцип – планувати від досягнутого, надаючи можливість базуватися на аналізі діяльності бібліотек, що становлять певну конкуренцію.

Бенчмаркінг, що застосовується в управлінській діяльності соціальних інститутів, спрямований на вивчення, запозичення і впровадження у власну діяльність кращих технологій, інноваційних процесів і методів організації роботи з метою створення та подальшого поширення інформаційних продуктів серед своїх користувачів.

Використання цього методу дозволяє розробити алгоритми системного аналізу роботи досліджуваної бібліотеки, бібліотек-лідерів. Перевагою методу можна вважати проведення з його допомогою досліджень низки параметрів упродовж певного часового проміжку. Як свідчить досвід, використання методу порівняльного аналізу даних в основному стосувалося одного параметру в певний період часу.

Досвід фірм показує, що бібліотеці, яка тільки починає займатися бенчмаркінгом, як правило, слід починати з внутрішнього бенчмаркінгу, але найбільш ефективним вважається комплексне використання різних його видів. Це дозволяє провести системне вивчення всіх чинників і причин, які визначають позиції бібліотеки-лідера.

На сьогодні актуальною причиною звернення до бенчмаркінгу серед інституцій соціально-інформаційного типу є прагнення займати передові позиції в конкурентному інформаційному середовищі.

Твердження П. Брофі, що бенчмаркінг – це співставлення одного сервісу з іншими подібними і поданого визначення бенчмаркінгу як складової системного і структурованого підходу до пошуку і реалізації найкращих зразків передового досвіду [1, 233], наштовхнуло на думку проведення комплексного аналізу переліку інформаційних дистанційних послуг, що надаються бібліотеками провідних вищих навчальних закладів України.

Дослідження базувалося на використанні методів зовнішнього бенчмаркінгу, який припускає пошук бібліотек, які досягли певних рейтингових позицій та вважаються лідерами у бібліотечній галузі. Цей вид бенчмаркінгу займає переважно більше часу і потребує використання більшої кількості ресурсів для проведення порівняльного аналізу, перевірки достовірності даних і вироблення рекомендацій. Водночас, такий підхід сприяє відстеженню ідей, гідних наслідування. Практика показує, що таким чином можливо заощадити час і ресурси на створення чогось унікального. Інновація цілком може виявитися вже впровадженою в іншій бібліотеці.

Джерелами інформації для такого аналізу стали веб-сайти цих бібліотек, які містять доволі детальну інформацію про весь спектр

інформаційних послуг для користувачів. Це дозволить отримати більш повну об'єктивну картину щодо кращих практик бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів та асортименту послуг, що надаються бібліотеками дистанційно.

Оскільки досліджується досвід бібліотек, що займають передові позиції, це дозволяє уникнути необхідності пошуку власних напрямів розвитку, використовуючи вже перевірені методи, що довели свою ефективність.

У ході дослідження було проаналізовано 41 веб-сайт бібліотек вищих навчальних закладів України. Для зручності візуалізації ходу дослідження бібліотеки було розподілено на кілька груп. Результати аналізу засвідчили, що спектр інформаційних послуг, що надаються бібліотеками вищих навчальних

закладів України, коливається в межах такого їхнього переліку:

- пошук у електронному каталозі;
- пошук у інституційному репозитарії;
- доступ до передплачуваних баз даних;
- віртуальна довідка;
- інтерактивні служби спілкування (скайп, on-line помічник та ін.);
- електронна доставка документів (ЕДД);
- віртуальні виставки;
- відеофайли,
- віртуальна екскурсія бібліотекою;
- рекомендовані ресурси (скерування до відкритих інформаційних ресурсів у мережі Інтернет, баз даних, online-журналів, web-сервісів) (рис. 1-5).

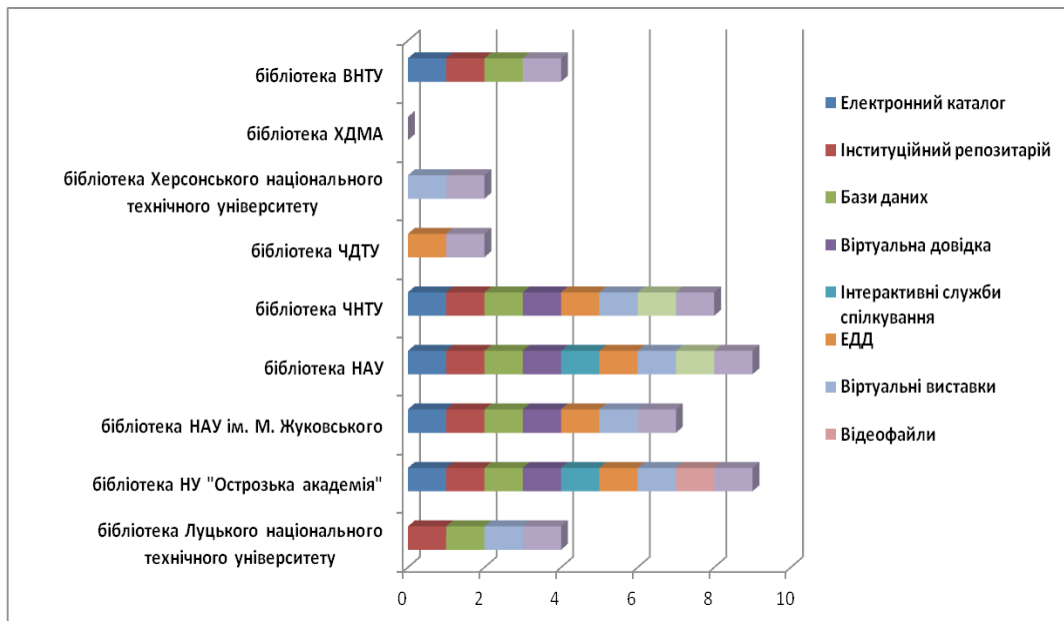


Рис. 1. Порівняння бібліотек у групі А

На даній діаграмі за складом інформаційних дистанційних послуг переважають бібліотеки Національного університету «Острозька академія» та Національного авіаційного університету.

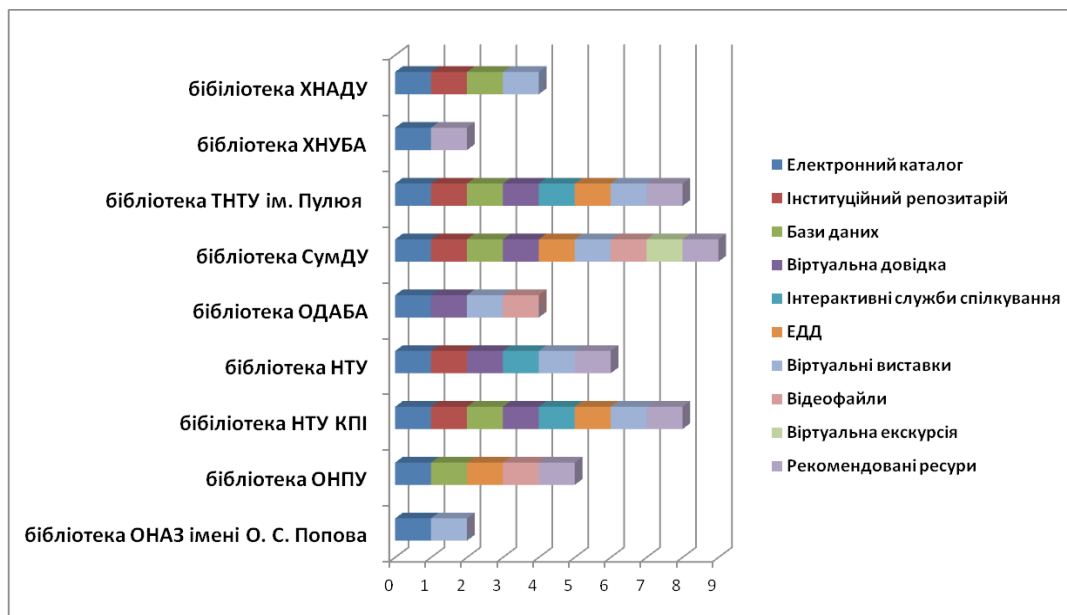


Рис. 2. Порівняння бібліотек у групі В

Найбільш оснащеним інформаційними сервісами виявився веб-сайт бібліотеки Сумського державного університету.

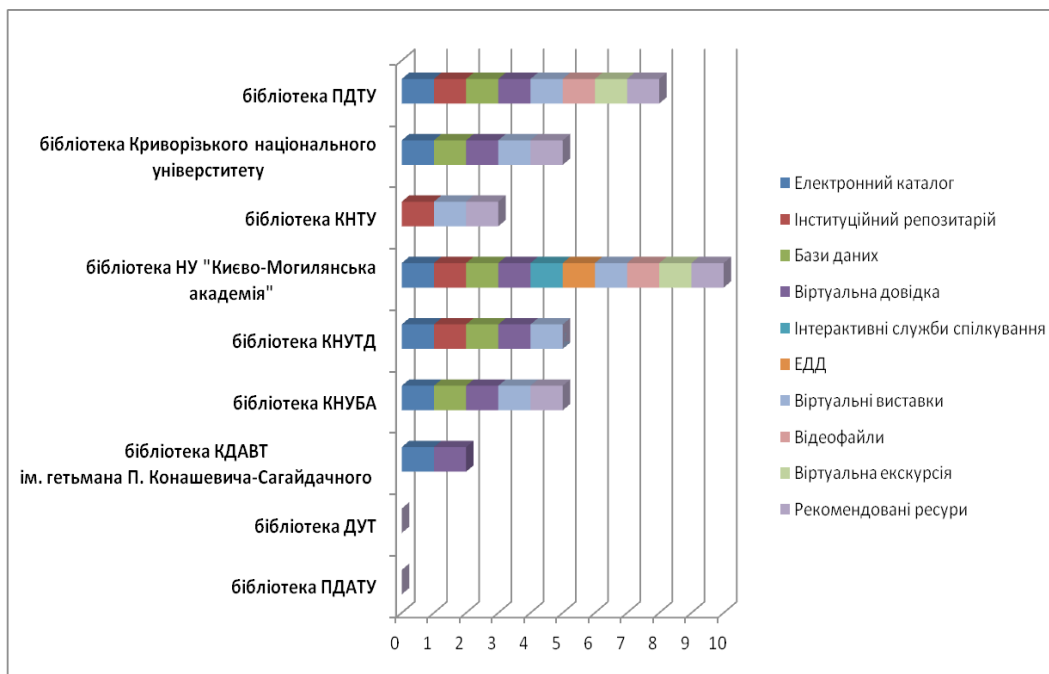


Рис. 3. Порівняння бібліотек у групі С

Серед даної групи бібліотек лідирує бібліотека Національного університету «Києво-Могилянська академія».

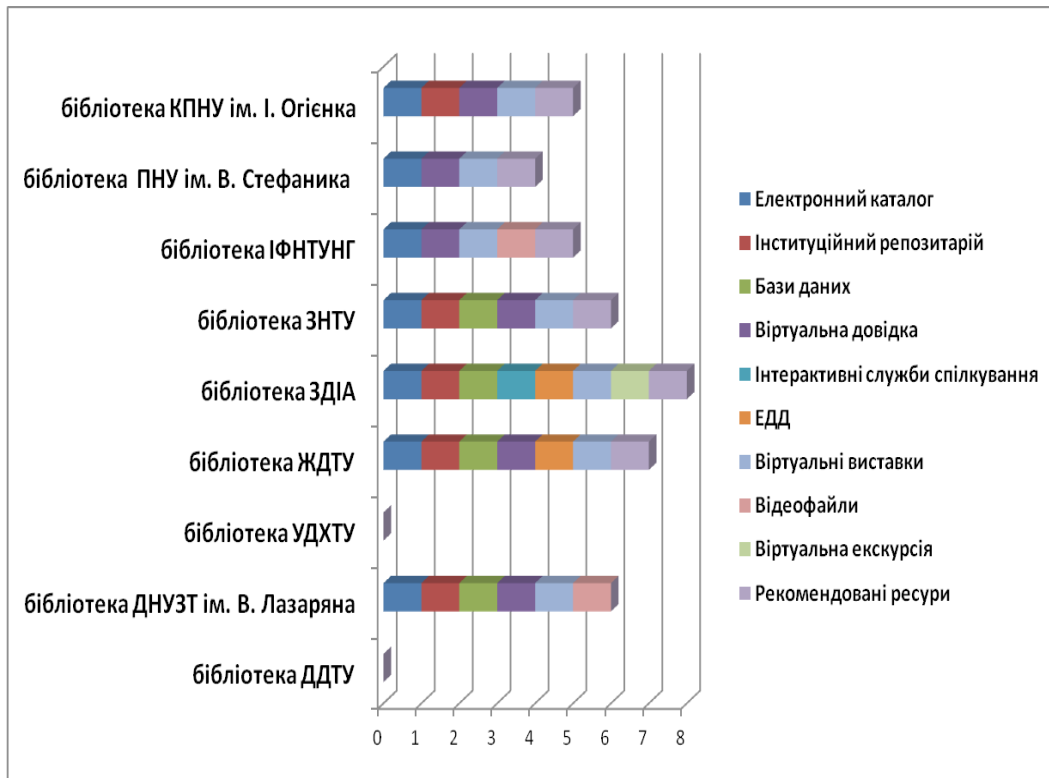


Рис. 4. Порівняння бібліотек у групі D

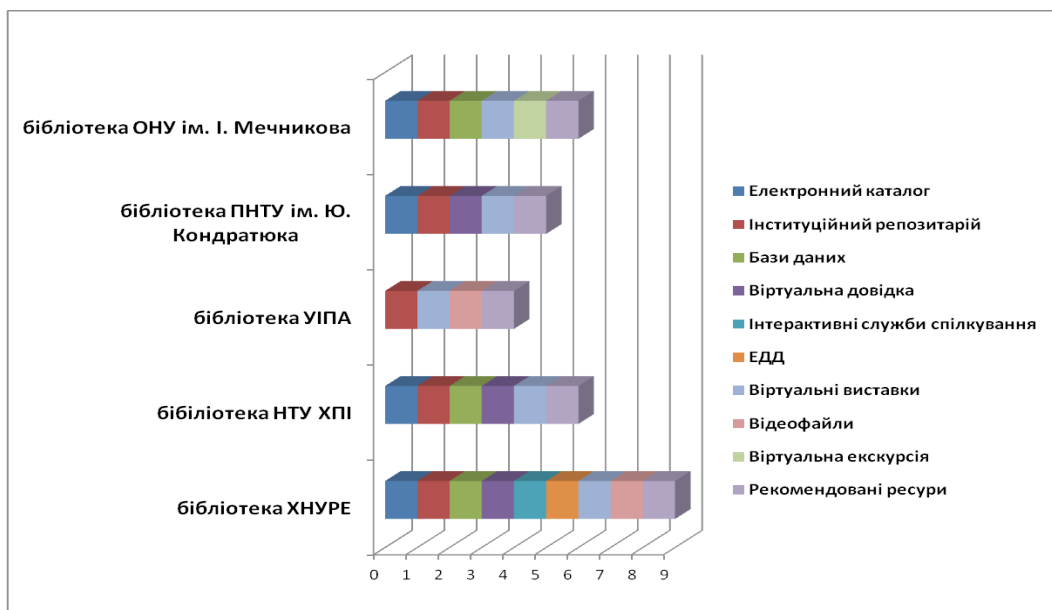


Рис. 5. Порівняння бібліотек у групі E

Серед даної групи першість посіла бібліотека Харківського національного університету радіоелектроніки.

Таким чином, аналіз веб-сайтів бібліотек вищих навчальних закладів дав можливість виявити бібліотек-лідерів, які надають широкий спектр інформаційних дистанційних послуг своїм користувачам:

- Національного університету «Острозька академія»;
- Національного авіаційного університету;

- Сумського державного університету;
- Національного університету «Києво-Могилянська академія»;
- Запорізької державної інженерної академії.

Порівняння інформаційної складової веб-сайтів бібліотек-лідерів дало можливість виявити бібліотеку-еталон – Національного університету «Києво-Могилянська академія» (рис. 6).

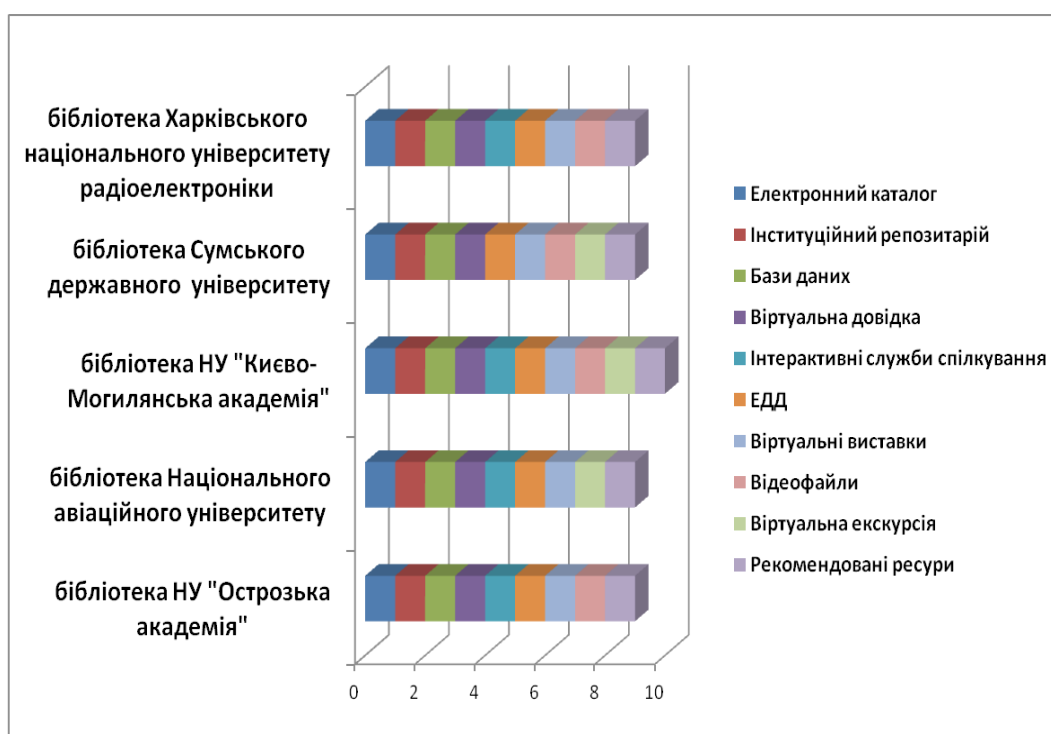


Рис. 6. Визначення бібліотеки-лідера серед еталонної групи

Після визначення бібліотеки-еталону, було проведено детальний аналіз її особливостей, оскільки бенчмаркінг – це не сліпе наслідування роботи іншої установи, його основне завдання – запозичення кращого досвіду й адаптація у досліджуваній бібліотеці. При цьому враховувалося, що не всі інновації можуть сприяти ефективній роботі власної бібліотеки. Кожну пропозицію було детально розглянуто, із врахуванням реалій власної бібліотеки. Деякі ідеї, що з першого погляду не здавалися гідними наслідування, після деякого переосмислення та доопрацювання пере-

оцінювалися і їхнє впровадження сприяло досягненню значних результатів.

Запропоновано комплексний підхід щодо дослідження з допомогою інструментарію бенчмаркінгу спектра інформаційних послуг, що надаються користувачам вітчизняних бібліотек вищих навчальних закладів у дистанційному режимі.

Таким чином, інструментарій бенчмаркінгу, як однієї з потужних і ефективних технологій, дозволив провести ефективний порівняльний аналіз різних бібліотек з метою запозичення кращого досвіду.

### *Використані джерела*

1. Брофи П. Оценка деятельности библиотек: принципы и методы / П. Брофи ; пер. с англ. А.И. Земскова. – М. : Омега-Л, 2009. – С. 230-246.
2. Окладникова А.В. Бенчмаркинг как технология улучшения деятельности библиотечных организаций / А.В. Окладникова // Извест. Иркутской гос. экономич. акад. – 2008. – № 1(57). – С. 88-90.
3. Маслов Д.В. Особенности применения бенчмаркинга на малых и средних предприятиях / Д.В. Маслов, Э.А. Белокоровин // Методы менеджмента качества. – 2004. – № 6. – Режим доступа : <http://www.ria-stk.ru/mmqa/detail.php?ID=7721>
4. Ніколаєнко Н.М. Бенчмаркінг як ефективний засіб управління змінами в бібліотеках / Н.М. Ніколаєнко // Вісн. ХДАК. – 2014. – Вип. 45. – С. 153-159.
5. Creaser C. As others see us: benchmarking in practice / Creaser Claire. – 2003. – Mode of access: [www.lboro.ac.uk/departments/lis/lisu/downloads/OP33.pdf](http://www.lboro.ac.uk/departments/lis/lisu/downloads/OP33.pdf).
6. Town J.S. Benchmarking and performance measurement / J.S. Town // Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services. – 1995. – Mode of access: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED405869.pdf>

### *References*

1. Brofi, P. (2009). The Appreciation of the library activities: principles and methods. M.: Omega-L [in Russian].
2. Okladnikova, A. V. (2008) Benchmarking as a technology of the improvement of library organizations. Izvestiya Irkutskoy gosudarstvennoy ekonomicheskoy akademii, 1(57), 88–90 [in Russian].
3. Maslov, D. V. (2004). The specific of the benchmarking using at small and large enterprises. Metody menedzhmenta kachestva, 6. Retrieved from <http://www.ria-stk.ru/mmqa/detail.php?ID=7721> [in Russian].
4. Nikolaienko, N. M. (2014). Benchmarking as an effective method of the changes management in libraries. Visnyk KhDAK, 45, 153–159 [in Ukrainian].
5. Creaser, C. (2003). As others see us: benchmarking in practice. Retrieved from [www.lboro.ac.uk/departments/lis/lisu/downloads/OP33.pdf](http://www.lboro.ac.uk/departments/lis/lisu/downloads/OP33.pdf) [in English].
6. Town, J. S. (1995) Benchmarking and performance measurement. Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services, newcastle upon tyne, information north. Retrieved from <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED405869.pdf> [in English].