

*Р. Миколенко, завідувачка відділу
Державного закладу
«Національна парламентська бібліотека України»*

СУЧАСНІ КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕК

ОЦІНЮВАННЯ ефективності роботи бібліотеки є важливою складовою процесу управління нею. Це дозволяє бібліотеці порівняти свою діяльність із іншими закладами, більш точно визначити власне місце і роль у загальній бібліотечній системі. При розгляді напрямів роботи бібліотек статистичним показником діяльності приділяється значна увага. Саме вони є основою об'єктивного аналізу повноти задоволення потреб суспільства в бібліотечному обслуговуванні.

Ефективність діяльності бібліотеки зумовлюється кількісними показниками виконаної роботи і конкретними трудовитратами. У зв'язку з цим більшість бібліотек стикаються з проблемою відбору показників, які характеризують діяльність і відповідають цілям та завданням конкретного закладу. Для великих бібліотек, перш за все національних, ця проблема набуває особливого значення, оскільки вони здійснюють роботу за значною кількістю напрямів, що передбачають багато різноманітних процесів, операцій. Так, у Статуті Державного закладу «Національна парламентська бібліотека України» визначено такі функції: загальнодержавне документосховище, загальнодержавний депозитарій, науково-методичний центр для обласних універсальних наукових бібліотек та публічних бібліотек України, координаційний центр з питань бібліотекознавства, бібліографознавства, документознавства та загальнодержавних бібліотечних програм, науково-дослідний центр із питань бібліотечної справи, центр міжнародного документообміну і міжбібліотечного абонементу, культурний центр державного значення тощо.

Вивченню проблем оцінювання діяльності бібліотек, розробленню критеріїв і показників цієї роботи приділяють увагу вітчизняні фахівці: О. Василенко, О. Воскобойнікова-Гузєва, Л. Дубровіна, Л. Петрова, М. Слободяник та ін., а також зарубіжні спеціалісти: О. Віслий, М. Карташов, В. Ключєв, Р. Мотульський, Ю. Столяров, Є. Фенелонов та ін. Вони відзначають, що ця проблема є однією з найбільш складних у бібліотекознавстві. Методики оцінювання роботи бібліотек, котрі розроблені теоретиками бібліотечної справи, нерідко заперечуються бібліотекарями-практиками. Тому їй не дивно, що до цього часу збираються традиційні статистичні показники, які легко вираховуються, відображають в основному кількісний аспект діяльності книгозбірень.

Результати роботи бібліотек сфери впливу Міністерства культури і туризму (МКТ) України сьогодні фіксуються за формами звітності № 6-НК – «Звіт про діяльність державних, публічних бібліотек, централізованих бібліотечних систем (ЦБС)» і 80-а-рвк – «Зведена звітність державних, публічних та інших бібліотек». Ці форми щорічної державної статистичної звітності бібліотек слугують інформаційним базисом і основою формування системи статистичних показників державного рівня. Вони покликані не тільки здійснювати збирання основних відомостей про бібліотеки, але й фіксувати зміни різних характеристик та їхні причини.

У формі № 6-НК виділено 6 груп показників:

- матеріально-технічна база;
- користувачі, відвідування, звернення до бібліотеки;
- формування і використання бібліотечних фондів;
- електронні ресурси, довідкове-інформаційне обслуговування, міжбібліотечний абонемент;
- персонал бібліотеки;
- надходження і використання коштів.

Водночас не передбачається збирання даних щодо науково-дослідної та науково-методичної роботи, на що бібліотеками витрачається значна частина робочого часу.

МКТ України надає зведену інформацію по Україні та регіонах окремо Державному комітету статистики України. Ці дані використовуються Комітетом при підготовці статистичного збірника «Регіони України», в якому містяться відомості про кількість та фонди бібліотек сфери впливу цього міністерства.

Із вітчизняних видань матеріалів бібліотечної статистики найбільш наближеним за змістом до джерел міжнародного рівня (статистичні матеріали ЮНЕСКО, «Statistical Yearbook» та ін.) є статистичний збірник «Бібліотечна Україна в цифрах», який готує та видає НПБУ. В ньому подається статистика бібліотечної галузі, в т. ч. про бібліотеки різних видів і форм власності, зокрема, повна інформація щодо національних, державних, обласних, комунальних бібліотек 27 регіонів країни.

Матеріали бібліотечної статистики регіонального напрямку готуються і видаються переважно обласними універсальними науковими бібліотеками у вигляді статистичних збірників та аналітико-статистичних оглядів.

Статистичні дані для дослідження тенденцій у розвитку окремих бібліотечних мереж надають Національна бібліотека України для дітей, Національна наукова медична бібліотека України, Державна наукова сільськогосподарська бібліотека Національної академії аграрних наук України, Державна бібліотека України для юнацтва, Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського НАН України і т. ін.

Структура вищезгаданих збірників побудована на основі статистичної форми № 6-НК, але, відповідно до вимог часу, інформація доповнюється новими даними. Зокрема, в останні роки в статистичному збірнику «Бібліотечна Україна в цифрах» з'явилися дані про стан мережі публічних бібліотек, у т. ч. після децентралізації; матеріально-технічну базу бібліотек сфери впливу МКТ України; кількість технічних засобів тощо.

У Росії в комплекс показників офіційної бібліотечної статистики входить форма № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке», що містить 7 груп показників (показник «Електронні ресурси», на відміну від України, виділено в окремий розділ).

Випускається щорічний статистичний збірник «Общедоступные библиотеки Российской Федерации в цифрах». В основному до нього входять відносні показники, розраховані на основі форми № 6-НК,

зокрема, чисельність бібліотек, характеристика їхніх приміщень, рух бібліотечного фонду та його характеристики, робота з користувачами, книговидача, персонал бібліотек і навантаження на одного бібліотечного працівника, надходження й використання фінансових асигнувань тощо.

Російський збірник «Региональные библиотеки в зеркале цифр и информации, 1993–1997» (1998), крім традиційних показників діяльності бібліотек, містить дані щодо кількості назв вітчизняних книг та періодичних видань, отриманих за передплатою, витрат на придбання вітчизняних і зарубіжних книг та періодичних видань тощо. Збірник також включає зведені аналітичні таблиці, в яких зіставляються різні показники діяльності бібліотек, і рейтингові таблиці, значну частину котрих складають відносні економічні показники: середня вартість одного відвідування бібліотеки, надходження коштів із розрахунку як на одного жителя регіону, так і на одного читача бібліотеки, середня кількість примірників отриманих книг, частка книг національними мовами в загальному фонді бібліотеки і т. ін. До збірника ввійшли аналітичні таблиці, графіки та діаграми. Видання являє собою унікальний за обсягом статистичної інформації довідник про стан і динаміку розвитку бібліотек Росії.

Також побачив світ збірник статистичних та аналітичних матеріалів щодо стану бібліотечної сфери «Библиотеки России на пороге XXI века: цифры и факты» (М., 2002), що включає дані, котрі характеризують діяльність найбільших бібліотек Російської Федерації за 2000 рік, центральних універсальних бібліотек суб'єктів Російської Федерації за 1993–2000 роки, центральних бібліотек для дітей, для юнацтва, спеціалізованих бібліотек для сліпих за 1999–2000 роки, муніципальних бібліотек за 2000 рік.

13 грудня 2007 року Міністерство культури і масових комунікацій РФ направило в центральні бібліотеки регіонів Росії лист № 08-2/1444 із додатком «Система критериев оценки эффективности деятельности бюджетных учреждений», що містив методичні рекомендації щодо порівняння ефективності діяльності цих закладів. Вказані матеріали містять набір показників для всіх закладів культури за розділами: «Фінанси» (7 показників), «Персонал» (11 показників), «Господарська діяльність, а також Результативність» (13 показників).

У групу «Результативність» включено: середнє навантаження на одного працівника (обслуговування користувачів і обслуговування бібліотечних фондів), середні витрати (на зберігання одного примірника бібліотечного фонду і на одне відвідування), середню кількість відвідувань із розрахунку на місце в читальному залі тощо. Наводиться методика обчислення і критерії оцінювання.

В інших країнах наразі використовуються десять методів оцінювання діяльності бібліотек, вісім із них – нефінансові: Servqual (слугує для визначення рівня задоволення споживачів продуктами/послугами, що існують на ринку), Libqual (вузькоспеціалізований аналог Servqual, розроблений безпосередньо для оцінювання якості послуг у бібліотеках), Conjoint Analysis (метод оцінювання користувачами якості послуг бібліотеки), Data Envelopment Analysis (аналіз середовища

функціонування – методологія порівняльного аналізу діяльності економічних і соціальних систем, що дозволяє знаходити оптимальні шляхи розвитку, визначати конкурентоспроможність об'єктів управління), Best Value (концепція оцінювання відповідності якості та ціни послуги), Balanced Scorecard (збалансована система показників – механізм послідовного доведення до персоналу стратегічних факторів успіху, цілей компанії та контроль їхнього досягнення через т. зв. ключові показники ефективності, що, по суті, є вимірювачами досягнення цілей, а також характеристиками ефективності бізнес-процесів та праці кожного окремого співробітника; є інструментом не тільки стратегічного, але й оперативного управління), Benchmarking (порівняльний аналіз підсумків роботи компанії/закладу з результатами більш успішних конкурентів або ефективно працюючих підприємств інших галузей з метою покращання власної роботи; включає два процеси: оцінювання та зіставлення; метою є встановлення потреби у змінах та можливість досягнення успіху внаслідок цих змін). Benchmarking, наприклад, активно застосовується в бібліотечній статистиці Німеччини і слугує не тільки для оцінювання діяльності, але й для демонстрації одержаних результатів фінансовим органам та громадськості. Учасниками цього проекту в даний час є більше 260 публічних і академічних бібліотек країни. Результати їхньої діяльності щорічно публікуються, зокрема на веб-сайті www.bix-bibliotheksindex.de/.

Питаннями удосконалення показників систематично займаються ІФЛА та ISO (Міжнародна організація зі стандартизації). В 1991 році було прийнято стандарт ISO 2789 «Інформація і документація. Міжнародна бібліотечна статистика». Наприкінці 2009 року в Берліні робоча група ISO розпочала підготовку вже 5-го видання цього стандарту. Критерії якості й показники діяльності для бібліотек встановлено у стандарті ISO 11620 «Інформація і документація. Показники ефективності роботи бібліотек». Жоден із вищезгаданих стандартів не є чинним в Україні.

Важливим кроком у розробленні показників стала публікація ІФЛА в 1996 році міжнародного керівництва з вимірювання ефективності роботи університетських та інших бібліотек «Вимірювання якості в бібліотеках» Р. Пол і П. те Бокхорста, де було 17 показників діяльності, призначених тільки для вказаних видів книгозбірень, зокрема лише два показники з електронних бібліотечних послуг. Через 10 років побачило світ друге, перероблене видання цієї книги – «Вимірювання якості діяльності бібліотек»¹, що дає детальне уявлення про зміст традиційних і електронних показників стосовно наукових та публічних бібліотек. У ньому 40 показників, які термінологічно та змістовно пов'язані зі стандартами ISO 2789 «Інформація і документація. Міжнародна бібліотечна статистика» і 11620 «Інформація і документація. Показники ефективності роботи бібліотек».

Усі показники діяльності розраховано за єдиною методикою. Користувач знаходиться в центрі всього процесу збирання статистики. Обов'язковою умовою порівняння результатів виміру показників є взаємозв'язок місії бібліотеки і складу користувачів. Нове видання пропонує 7 показників, котрі спеціально роз-

¹ Далі у статті використано матеріали видання: Пол Р. Измерение качества деятельности библиотек / Розвита Пол, Питер те Бокхорст ; пер. с англ. и науч. ред. Г. А. Кисловской ; Рос. гос. б-ка. – 2-е изд., перераб. – М. : Пашков дом, 2008. – 316 с.

роблено для оцінювання електронних послуг. Більша частина решти показників використовується для оцінювання як традиційних, так і електронних послуг. Крім того, приділяється увага й іншим питанням, значущість яких зросла в останні роки, зокрема: економічній ефективності бібліотечних процесів, бібліотеці як місцю для роботи і спілкування, її ролі в навчанні пошуку інформації, функції бібліотеки для зовнішніх користувачів, професійній компетентності бібліотекарів. Включено також методи обчислення, що дозволяють уніфікувати збирання інформації щодо роботи наукових і публічних бібліотек.

Отже, показники поділено за такими групами:

A. Ресурси, інфраструктура (послуги, які пропонує бібліотека)

1. Площа з розрахунку на одного користувача.
2. Кількість місць для користувачів.
3. Години роботи бібліотеки та їхня відповідність потребам користувачів.
4. Витрати часу на надання інформації з розрахунку на одного користувача.
5. Наявність документів, що замовляються користувачами (відповідність фонду потребам користувачів).
6. Відсоток відмовлених сесій (невдалих запитів до бази даних через перевищення ліміту одночасних користувачів).
7. Співвідношення кількості вимог, одержаних і відправлених по МБА.
8. Негайна доступність (швидке задоволення запитів користувачів).
9. Кількість працівників бібліотеки з розрахунку на одного користувача.
10. Прямий доступ з домашньої сторінки (наявність найбільш часто запитуваних ресурсів і послуг на домашній сторінці сайту).

B. Використання (сприйняття послуг користувачами)

1. Проникнення бібліотеки на ринок (успіх бібліотеки в просуванні своїх послуг користувачам).
2. Рівень задоволеності користувачів.
3. Відвідуваність бібліотеки з розрахунку на одного користувача.
4. Коефіцієнт зайнятості місць для користувачів у бібліотеці.
5. Кількість вивантажених смислових одиниць (створених за допомогою комп'ютера унікальних текстових або аудіовізуальних фрагментів опублікованої роботи) з електронних ресурсів бібліотеки (баз даних, електронних серіальних видань або цифрових документів) із розрахунку на одного користувача.
6. Використання фонду (обертаність).
7. Відсоток фонду, що не має попиту у користувачів.
8. Документовидача з розрахунку на одного користувача (читаність).
9. Відсоток видач зовнішнім користувачами (особам, які не відносяться до числа користувачів і яких бібліотека зобов'язана обслуговувати).
10. Відвідуваність користувачами навчальних занять у бібліотеці (програма за спеціальним планом, метою якої є навчання користувачів інформаційної грамотності) з розрахунку на одного користувача.
11. Кількість довідкових запитів із розрахунку на одного користувача.
12. Відвідуваність масових заходів із розрахунку на одного користувача.

V. Ефективність бібліотечних послуг

1. Витрати бібліотеки з розрахунку на одного користувача.
2. Витрати бібліотеки з розрахунку на одне відвідування.
3. Витрати на одне використання фонду.
4. Співвідношення витрат на комплектування і витрат на персонал.
5. Витрати на оброблення одного документа.
6. Витрати на одне вивантаження окремої назви з електронної колекції бібліотеки (показник оцінює економічну ефективність цієї колекції).
7. Оперативність комплектування.
8. Оперативність оброблення документів.
9. Продуктивність праці персоналу при обробленні документів (середня кількість друкованих і електронних документів, опрацьованих одним бібліотекарем протягом року).
10. Оперативність видачі документів.
11. Оперативність видачі по МБА.
12. Рівень виконання довідкових запитів.
13. Точність розставлення документів у бібліотеці (доступність документів користувачам).

G. Потенціал і розвиток (достатність потенціалу бібліотеки для її майбутнього розвитку)

1. Відсоток витрат бібліотеки на комплектування електронними ресурсами.
 2. Відсоток персоналу, який надає і розвиває електронні послуги.
 3. Відвідуваність навчальних занять у бібліотеці з розрахунку на одного працівника (навчальні заняття – це заплановані заняття, які можуть проводитися і в бібліотеці, і за її межами, силами як своїх працівників, так і запрошених).
 4. Відсоток додаткових коштів, отриманих бібліотекою з різних джерел (гранти, проектна діяльність тощо).
 5. Відсоток коштів, що виділяють бібліотеці керівні органи (в Україні це Міністерство культури і туризму, облдержадміністрації, райдержадміністрації і т. ін.).
- Російські колеги вже мають досвід оцінювання діяльності бібліотек за показниками, прийнятими у своїй країні, і запропонованими в документах ІФЛА та ISO. Результатам цієї діяльності було присвячено декілька семінарів, проведених Російською державною бібліотекою. Представники НПБУ та Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського за підтримки Міжнародного фонду гуманітарного співробітництва брали участь у Міжнародному науково-практичному семінарі «Показатели эффективности деятельности национальных библиотек стран СНГ». Його метою був обмін досвідом щодо апробації стандартів ISO у практиці роботи національних бібліотек країн СНД.

Російські фахівці поділилися результатами проведення дослідження з порівняльного аналізу показників діяльності національних бібліотек країни, розпочатого в 2007 році. На першому етапі було обрано 4 бази дослідження – національні бібліотеки республік Комі, Саха, Татарстан і Удмуртія, та 9 показників (переважно вартісних, причому таких, для обчислення котрих бібліотеки, як правило, вже мають статистичні дані). Серед цих показників 4 – взято з вищезгаданого листа Міністерства культури і масових комунікацій РФ. Це – середні витрати на зберігання одного примірника бібліотечного фонду; коефіцієнт оновлення фондів; відсо-

ток каталогів бібліотеки, що переведені в цифровий формат і доступні через сайт бібліотеки, від загальної кількості каталогів бібліотеки; відсоток фондів бібліотеки, що переведені в цифровий формат і доступні через сайт бібліотеки, від загальної кількості бібліотечних фондів.

Решту показників взято із вищеназваної книги Р. Пол «Измерение качества деятельности библиотек». Це: вартість обслуговування одного користувача; витрати бібліотеки з розрахунку на одне відвідування; витрати на одне використання фонду; співвідношення витрат на комплектування і витрат на персонал; витрати на оброблення одного документа.

Досвід російських колег, які прагнуть піднести свої заклади до рівня зарубіжних бібліотек, заслуговує на увагу. На жаль, в Україні такий різнобічний статистичний аналіз бібліотечної діяльності не здійснюється. Але навчитися зіставляти вітчизняні і міжнародні показники діяльності бібліотек, на нашу думку, потрібно, бо це є однією з умов входження України у світовий інформаційний простір.

Список використаної літератури

1. Кисловская Г. А. Показатели деятельности библиотек (международный опыт) / Г. А. Кисловская // Библиотековедение. – 2008. – № 1. – С. 92–95.
2. Куликова Л. В. О показателях деятельности библиотек / Л. В. Куликова // Библиотечное дело – XXI век : науч.-практ. сб. – М., 2002. – Вып. 3. – С. 137–143.
3. Меньщикова С. П. Показатели эффективности деятельности национальных библиотек стран СНГ. Международный научно-практический семинар / С. П. Меньщикова // Библиотечное дело – XXI век : науч.-практ. сб. – М., 2010. – Вып. 1(19). – С. 36–38.
4. Меньщикова С. П. Опыт тестирования международных стандартизованных показателей измерения качества и эффективности библиотечной деятельности в библиотеках России / С. П. Меньщикова // Вестн. БАН. – 2010. – № 1. – С. 51–56.
5. Пол Р. Измерение качества в библиотеках : междунар. руководство по измерению эффективности работы унив. и др. б-к / Р. Пол, Питер те Бокхорст ; при участии Хоралдо Р. А. и др. ; пер. с англ. Соколовой Н. В. ; Секция унив. и др. науч. б-к ИФЛА. – М. : Логос, 2001. – 151 с.
6. Пол Р. Измерение качества деятельности библиотек / Розвита Пол, Питер те Бокхорст ; пер. с англ. и науч. ред. Г. А. Кисловской ; Рос. гос. б-ка. – 2-е изд., перераб. – М. : Пашков дом, 2008. – 316 с.

БІБЛІОТЕКИ СВІТУ

*Г. Саприкін, канд. пед. наук, доцент,
директор Державного закладу
«Державна бібліотека України для юнацтва»*

КИТАЙ: ПОГЛЯД БІБЛІОТЕКАРЯ

У 2010 році група українських бібліотекарів та видавців відвідала з професійним туром Китайську Народну Республіку.

За останнє десятиріччя Китай став уособленням економічного прориву, отож було дуже цікаво, як реформи в економіці віддзеркалилися в повсякденній діяльності бібліотек. Під час візиту ми ознайомилися з роботою Національної бібліотеки в Пекіні, бібліотеки Університету науки та технології у Сіані – Центральної бібліотеки провінції Шеньсі, та діяльністю об'єднаних бібліотеки та Інституту науково-технічної інформації м. Шанхая. У цьому ж місті ми також відвідали всесвітню виставку ЕКСПО–2010, що проходила під девізом „Краще місто, краще життя”.

Нам, людям, які професійно пов'язані з книгою, було особливо цікаво побувати в країні, де винайшли папір (105 р. н. е.) і почалося книгодрукування. Перші книги з різаних дошок було створено в Китаї в IX ст. У середині XI ст. з'явився рухомий глиняний набірний ієрогліфічний шрифт, а приблизно в XII ст. – і багатокольоровий друк. Європейцям до епохи Гутенберга довелося чекати більше двох століть.

Знайомство з бібліотеками країни розпочалося з Національної бібліотеки Китаю, що розташована у східній частині Пекіна і складається з трьох частин (загальна площа – близько 250 тис. м²): першого комплексу будівель, нового корпусу і філії стародавніх книг. Це головне книгосховище країни, центр захисту й зберігання стародавньої китайської писемності, методичний, бібліографічний центр. Тут збираються цінні національні документи та ті, що видані за кордоном, надаються інформаційні послуги для державних центральних і регіональних керівних органів, громадських організацій, окремих користувачів. У сховищах закладу – книги 115 мовами світу. Бібліотека вирішує теоретичні пробле-

ми бібліотекознавства, слугує методичним центром для всіх книгозбірень країни, має значні міжнародні зв'язки, є членом Міжнародної асоціації бібліотечних закладів (ІФЛА), підтримує партнерські стосунки з 557 бібліотеками 117 держав світу.

Національна бібліотека Китаю (спочатку „Бібліотека столиці”, потім „Пекінська бібліотека”) відкрилася для читачів 27 серпня 1912 року і за час існування зробила суттєвий внесок у розвиток національної культури. Вона постійно збагачувала свої інформаційні та матеріально-технічні ресурси.

Новий корпус бібліотеки, що введено в дію 2008 року, являє собою втілення найбільш передових ідей для бібліотечного закладу XXI сторіччя. Його будівництво обійшлося державі в 1,22 млрд. юанів (а це майже 180 млн. доларів; 1\$ = 6,8 юанів). Будівлю оснащено найсучаснішим обладнанням, зокрема є бездротовий доступ до Інтернету. Читальні зали розміщено на 5 рівнях, крім цього, в новому корпусі є книгосховища та спеціальна зона для стародавніх книг і рукописів. У розпорядженні користувачів – 460 комп'ютерів та цифрова бібліотека з 200 терабайтами інформації. В головній залі нового корпусу (висота від підлоги до купола складає 50 метрів) розташовано понад 45 тис. одиниць довідкової літератури. Тут одночасно можуть знаходитися 250 користувачів. За день обслуговується 12 тис. людей.

Станом на кінець 2007 р. фонд Національної бібліотеки Китаю складав 26,3 млн. одиниць зберігання. Зокрема, стародавніх книг налічувалося 1 млн. 640 тис., а у знаменитій колекції особливо рідкісних книг – 270 тис. примірників. Серед пам'яток, що мають світове значення, – надписи на панцирах і кістках часів династії Інь, Дунхуанські рукописи, енциклопедія «Юне Дадань», перші китайські друковані видання 1473–1477 рр. Таким чином, Національна бібліотека Китаю увійшла в трійку