

Издание ИФЛА 127

Измерение качества в библиотеках

2-е переработанное издание

Розвита Пол

Питер те Боекхорст

К.Д. Зауэр Мюнхен 2007

Издания ИФЛА

Под редакцией Шурда Купмана

Библиографическая информация опубликована Немецкой национальной библиотекой  
Немецкая национальная библиотека включает это издание в Немецкую национальную  
библиографию; подробные библиографические данные доступны в Интернет по адресу  
<http://dnb.d-nb.de>

Опубликовано на долговечной бумаге

Бумага, использованная для этой публикации, соответствует минимальным требованиям  
Американского национального стандарта - Долговечность бумаги для публикаций и  
документов в библиотеках и архивах.

ANSI/NISO Z39.48-1992 (R1997)

С 2007г. Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений, Гаага,  
Нидерланды

Все права строго соблюдены

Издательство К.Д. Зауэр, Мюнхен

## Содержание

### Предисловие.....

1. Роль показателей деятельности в управлении качеством.....
2. Показатели влияния и результативности.....
3. Обзор показателей деятельности.....
4. Описание показателей.....
5. Список показателей.....

### А. Ресурсы, инфраструктура.....

- A.1 Площадь в расчете на одного пользователя.....
- A.2 Количество посадочных мест в расчете на одного пользователя.....
- A.3 Часы работы и их соответствие потребностям пользователей
- A.4 Затраты на предоставление информации в расчете на одного пользователя.....
- A.5 Наличие запрашиваемых названий.....
- A.6 Процент отвергнутых сессий.....
- A.7 Отношение количества требований, полученных по МБА, к количеству требований, направленных по МБА
- A.8 Немедленная доступность (наличие).....
- A.9 Количество сотрудников на одного пользователя .....
- A.10 Прямой доступ с домашней страницы.....

### Б. Использование

- Б.1 Проникновение на рынок.....
- Б.2 Уровень удовлетворенности пользователя.....
- Б.3 Посещаемость библиотеки в расчете на одного пользователя.....
- Б.4 Коэффициент занятости посадочных мест
- Б.5 Число выгруженных смысловых единиц в расчете на одного пользователя
- Б.6 Использование фонда (обращаемость).....
- Б.7 Процент неиспользуемого фонда.....
- Б.8 Книговыдача в расчете на одного пользователя (читаемость).....
- Б.9 Процент выдач внешним пользователям.....
- Б.10 Посещаемость обучающих занятий в расчете на одного пользователя.....
- Б.11 Количество справочных запросов в расчете на одного пользователя.....
- Б.12 Посещаемость мероприятий в расчете на одного пользователя.....

### В. Эффективность

- В.1 Затраты на одного пользователя.....
- В.2 Затраты на одно посещение.....
- В.3 Затраты на использование.....
- В.4 Отношение затрат на комплектование к затратам на персонал.....
- В.5 Затраты на обработку одного документа.....
- В.6 Затраты на одну выгрузку .....
- В.7 Оперативность комплектования.....
- В.8 Оперативность обработки документов на других носителях .....
- В.9 Производительность труда персонала при обработке документов на других носителях.....
- В.10 Оперативность выдачи.....

В.11 Оперативность выдачи по МБА.....	
В.12 Уровень выполнения справочных запросов .....	
В.13 Точность расстановки.....	

## **Г. Потенциал и развитие**

Г.1 Процент расходов на комплектование ресурсов.....	
Г.2 Процент персонала библиотеки, предоставляющего и развивающего электронные услуги.....	
Г.3 Посещаемость обучающих занятий в расчете на одного сотрудника библиотеки.....	
Г.4 Процент библиотечных средств, полученных ею по специальным грантам или заработанных библиотекой.....	
Г.5 Процент средств, выделенных на библиотеку из бюджета учреждения.....	

<b>Приложение 1: Расчет цен.....</b>	
--------------------------------------	--

<b>Приложение 2 : Основные источники показателей.....</b>	
---	--

<b>Выборочная библиография.....</b>	
-------------------------------------	--

<b>Указатель показателей.....</b>	
-----------------------------------	--

## Предисловие

Прошло вот уже 10 лет с момента первого издания книги «Измерение качества». Нас порадовало не только то, что она была переведена на 5 языков, но действительно широко использовалась, как свидетельствуют частые ссылки на нее и списки показателей деятельности, используемых в разных странах.

В течение 10 лет, прошедших со времени появления этого руководства, произошло много быстрых и радикальных изменений, как в научной коммуникации, так и в библиотечных услугах. Библиотеки все больше и больше предлагают свои услуги в электронной и сетевой форме. Поэтому оценка деятельности должна включать показатели для электронных ресурсов и услуг, и, по возможности, объединять традиционные и электронные сервисы. Первое издание содержало только два самых простых показателя деятельности электронных библиотечных услуг. Новое издание предлагает семь показателей, специально разработанных для оценки электронных услуг; большая часть остальных показателей используется для оценки как традиционных, так и электронных услуг.

Но помимо электронных услуг новое издание уделяет внимание и другим вопросам, значимость которых возросла в последнее время.

- **Требование экономической эффективности.** В настоящее время библиотеки испытывают все больше проблем при организации работы и предоставлении услуг в рамках выделенного бюджета и ресурсов. Помимо этого требуется быть транспарантными в отношении цен и качества во всех областях, особенно в публичном секторе. Новое издание предлагает шесть показателей, характеризующих уровень цен и расходов, и семь показателей для измерения эффективности библиотечных процессов.
- **Библиотека как рабочее место и место общения.** Вопреки всем ожиданиям значимость библиотеки как физического места в большинстве случаев не уменьшилась. Возможность «гибридного» использования, сочетающего печатные и электронные носители, а также растущая тенденция к работе в группах привлекают пользователей в библиотеку. Библиотеки подхватили эти тенденции, предложив пользователям пространство для работы в группах и площадки для получения информации. Активность библиотеки в культурной жизни (выставках и других мероприятиях литературной, культурной или обучающей направленности) дополняет ее значимость как физического места. Тема «библиотека как физическое место» в новом издании представлена шестью показателями.
- **Обучающая роль библиотеки.** Драматические изменения информационных ресурсов сопряжены с трудностями поиска информации. «Информационные перегрузки» стали серьезной проблемой при организации научных исследований, а преподаватели высшей школы жалуются на «google ментальность» студентов, которые не идут дальше быстрого поиска в сети. Сегодня трудность состоит в том, чтобы найти и выбрать релевантную информацию. Библиотеки обратились к новой функции обучения информационной грамотности и делают это в сотрудничестве с высшими учебными заведениями. Новое издание содержит три показателя деятельности библиотеки в области предоставления услуг по обучению поиску информации.
- **Функции библиотеки для внешних пользователей.** Большинство библиотек оказывает услуги внешним пользователям, т. е. пользователям, не относящимся к потенциальным пользователям, т.е. тем, для кого создавалась библиотека. Но услуги,

оказываемые внешним пользователям, ранее редко включались в процесс оценки качества, несмотря на то, что они могли составлять существенную часть деятельности библиотеки и ее расходов.

Новое издание приводит пример использования одного показателя из этой области.

- **Важность персонала.** В эпоху постоянных перемен, происходящих в мире информации, качество услуг, предоставляемых библиотекой, более чем когда-либо зависит от сотрудников, чья профессиональная компетентность и опыт помогают справляться с переменами.

Новое издание включает два показателя из этой области.

Из семнадцати показателей, представленных в первом издании, шесть было исключено, либо потому что на практике их трудно было использовать, и поэтому они не часто использовались (например, экспертные списки для оценки фонда, уровень успешного предметного поиска), либо потому что они были заменены более актуальными показателями, включающими показатели электронного обслуживания.

Этот справочник предназначен для использования в качестве практического инструмента оценки библиотечных услуг. В то время как первое издание было рассчитано только для научных библиотек, настоящее издание расширило сферу своего применения и включает показатели деятельности публичных библиотек. Это, однако, не означает, что книгу нельзя использовать другим типам библиотек. Специальные библиотеки, обслуживающие ученых, также будут иметь возможность использовать большинство показателей. Универсальные научные библиотеки, у которых нет специфических целевых групп пользователей, не могут использовать показатели «в расчете на одного читателя», которые сравнивают ресурсы и использование потенциальными пользователями. Национальные библиотеки могут использовать только часть показателей, и им потребуется дополнительный набор показателей, отражающих их специфические задачи в области комплектования, каталогизации и обеспечения сохранности национального документального наследия.

Библиотеки отличаются друг от друга в том, как определяют свои миссии и цели, формируют фонды, определяют спектр услуг, выделяют целевые группы потенциальных пользователей. Поэтому не все показатели деятельности, изложенные в этой книге, могут использоваться любой библиотекой. Их набор не может быть обязательным. Библиотекам следует выбирать те показатели, которые в наибольшей степени могут быть адаптированы под их потребности, а местные условия могут потребовать модификации методов сбора данных. В большинстве случаев через какое-то время понадобится повторить процесс оценки, для того, чтобы отметить перемены и провести мониторинг степени воздействия организационных мер, предпринятых после проведения первой оценки деятельности.

В руководстве дан набор из 40 показателей, отобранных в соответствии со следующими критериями:

- Охватить полный спектр ресурсов и услуг, обычно предлагаемых научными и публичными библиотеками
- Рассматривать традиционные услуги наряду с новыми электронными сервисами, и по возможности, объединять их в «смешанных» показателях
- Отобрать показатели, которые были апробированы и документированы по форме, аналогичной той, которая приведена в этой книге
- Охватить различные аспекты качества услуг, как это описано в системе сбалансированных показателей, включая показатели, характеризующие аспекты потенциала развития.

Система сбалансированных показателей, созданная для коммерческого сектора<sup>1</sup>, охватывает четыре направления: пользователей, финансы, процессы, обучения и развитие. Она была адаптирована для библиотек в нескольких проектах.<sup>2</sup>

Как и в первом издании, авторы старались ограничить количество показателей. Но оценка деятельности в библиотеках может служить разным целям и быть направлена на различные целевые группы. «Трудно создать базовый набор для всех заинтересованных групп, для всех целей, для любой частоты сбора данных. Годовой набор базовых показателей для бухгалтеров выглядит совершенно иначе, чем набор базовых показателей руководителя библиотеки, оценивающего производительность труда своей библиотеки, или органа управления библиотекой, который хочет отследить, как изменился читательский контингент и спрос в течение последних пяти лет. Естественно, в этом случае нельзя обойтись без больших пакетов показателей...»<sup>3</sup>

Другой причиной разработки больших наборов показателей является то, что для одной и той же услуги может существовать несколько хорошо протестированных показателей, но характеризующих ее разные аспекты.

**Пример:** Как интенсивно используется фонд?

Показатели:

- Обращаемость фонда
- Книговыдача на одного читателя
- Процент неиспользуемых документов

Каждый показатель характеризует разные стороны использования фонда и может быть использован для различных целей при оценке деятельности библиотеки.

Стремясь принять во внимание все заинтересованные группы, все цели измерения качества и все аспекты Системы сбалансированных показателей, мы не могли ограничиться только 15 или 20 критериями.

Для отбора показателей были использованы следующие источники:

- Литература по измерению качества работы, и особенно отчеты по практическому использованию определенных показателей
- Проекты по бенчмаркингу, объединившие группы библиотек в использовании оговоренного набора показателей
- Международный стандарт по показателям деятельности библиотек, который в настоящее время находится в стадии пересмотра.<sup>4</sup>

Особенно полезным оказалось сотрудничество авторов с национальными и международными группами, вовлеченными в бенчмаркинг и стандартизацию.

Опыт библиотек в использовании первого издания показал, что несмотря на детальные описания, в библиотеках возникали трудности при использовании различных методов, подсчете и интерпретации результатов процесса измерения работы. Новое издание делает попытку оказать большую помощь в расчете стоимости и в проведении возможных мероприятий, вытекающих из полученных результатов.

---

<sup>1</sup>Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (1996), The Balanced Scorecard: translating strategy into action, Harvard Business School Press, Boston, Mass.

<sup>2</sup> see e.g. Ceynowa K. and Coners, A. (2002), Balanced Scorecard für wissenschaftliche Bibliotheken, *Zeitschrift für Bibliotheks- und Bibliographie*, Sonderheft 82, Klostermann, Frankfurt a.M.; Kraup, K. (2004), Balanced scorecard at the Royal Library, Copenhagen, *LIBER Quarterly* 14,1 pp.37-57, available at: <http://liber.library.uu.nl/>; Pienaar, H. and Penzhorn, C. (2000), Using the balanced scorecard to facilitate strategic management at an academic information service, *Libri* 50,3, pp.202-209, available at: <http://www.liblijournal.org/pdf/2000-3pp202-209.pdf>; Poll, R. (2001), Performance, processes and costs: managing service quality with the balanced scorecard, *Library Trends* 49,4 pp.709-718; University of Virginia Library, Balanced scorecard at UVa Library, available at: <http://www.lib.virginia.edu/bsc/index.html>

<sup>3</sup> Sumsion, J. (1999), Popularity ratings, core sets and classification of performance indicators, *Proceeding of the 3<sup>rd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Service*, University of Northumbria, Newcastle upon Tyne, p. 249

<sup>4</sup> ISO DIS 11620 (2006), Information and documentation – Library performance indicators, International Organization for Standardization, Geneva

Во многих случаях трудно определить являются ли полученные показатели «плохими» или «хорошими». Там, где имелись результаты работы отдельных библиотек, использовавших одни и те же показатели, они добавлялись к индивидуальным показателям для того, чтобы помочь в оценке собственных результатов. Например, если библиотека достигла 85% уровня точности расстановки книг на полках, то, рассматривая этот показатель в свете нормативных показателей, выраженных 92 – 99 процентами, она сможет точнее оценить свои собственные результаты.

В первой книге не было детального описания методик измерения (выборочный анализ, анкетирование), поскольку имеется достаточное количество руководств, описывающих эти методики.

В первом издании приводилась обширная библиография литературы по измерению деятельности. Поскольку в настоящее время этот процесс устоялся и стандартизован, новое издание дает лишь небольшой библиографический список наиболее важных публикаций. Однако в разделах, посвященных отдельным показателям, приведено больше источников и ссылок для дополнительного изучения.

Измерение общественного воздействия или влияния библиотечных услуг на пользователей пока еще не включено в эту книгу, поскольку методики и «возможные» индикаторы пока еще находятся в стадии тестирования в разных проектах. Но в связи с растущей значимостью этого вопроса, он был включен в главу, посвященную обзору возможных методик оценки влияния и результатов.

## **Признательность**

Авторы благодарят за получение разносторонней информации, собранной при поддержке экспертов, работающих в немецких и международных группах по оценке работы библиотек и бенчмаркингу. Особенно полезными были замечания рабочей группы ИСО и его Технического комитета 46 (ISO TC 46 SC 8) «Качество-статистика и оценка деятельности» при обсуждении показателей.

## **1. Роль показателей деятельности в управлении качеством**

### **1.1. Качество в библиотечных и информационных услугах**

Достижение высокого качества своих продуктов и услуг важно не только для коммерческих компаний, но и учреждений некоммерческого сектора. В каждом учреждении качество будет иметь свой отличительный аспект, но в литературе по менеджменту есть широкое согласие относительно общего определения понятия «качество». Наиболее часто цитируется следующее определение: «Качество - это соответствие цели».

В стандарте ИСО 9000 качество описывается как «последовательное соответствие продукта или услуги заданному набору стандартов или ожиданий».<sup>5</sup>

В большинстве определений качество определяется как свойство по отношению к потребителю или пользователю: «... ключевой вопрос состоит в том, что качество становится осмысленным понятием только тогда, когда оно неразрывно связано с целью полного удовлетворения потребителя».<sup>6</sup>

Качество продукта или услуги, определяемое по отношению к потребителю, не обязательно должно быть самым высоким. Продукт или услуга, оцененные невысоким баллом, могут иметь высокое качество, поскольку они соответствуют потребностям и

<sup>5</sup> ISO 9000 (2005), Quality management systems, fundamentals and vocabulary, International Organization for Standardization, Geneva

<sup>6</sup> Brophy, P. and Coulling, K. (1996), Quality management for information and library managers, Aslib Gower, Aldershot, p.6

ожиданиям целевой группы пользователей. Качество для одного потребителя или группы потребителей не всегда соответствует представлениям о качестве другого потребителя или группы.

**Пример:** Велосипеды

Для обычного велосипедиста велосипед должен:

- иметь основательную конструкцию
- быть простым в использовании
- быть дешевым.

Для гонщика он должен иметь:

- самую высокую возможную надежность
- минимальный вес
- комплектацию самого высокого уровня.

Цена не будет столь важна как для обычного велосипедиста.

Качество библиотечных и информационных услуг может иметь несколько аспектов. Питер Брофи (Peter Brophy), основываясь на литературе по общему менеджменту, адаптировал набор качественных определений по отношению к библиотекам.<sup>7</sup>

Таблица, приведенная ниже, опирается, по большей части, на набор Брофи (Brophy) и демонстрирует качественные критерии и типичные примеры их использования в библиотечном обслуживании.

<b>Критерий библиотечного качества</b>		<b>Пример</b>
Деятельность	Услуга отвечает самой базовой цели	Предоставление главных информационных ресурсов по требованию
Особенности	Второстепенные характеристики, которые обогащают услугу, но не входят в число базовых характеристик	Услуги по оповещению об обновлениях
Надежность	Последовательность предоставления услуги пользователям	Отсутствие неработающих ссылок на сайте
Соответствие	Услуга соответствует согласованному стандарту	Дублинское ядро
Долговечность	Устойчивость услуги на протяжении периода времени	Доставка документов в течение 2х дней
Периодичность	Актуализация информации	Электронный каталог
Удобство в обслуживании	Уровень поддержки, доступный пользователю	Служба рекламаций
Эстетичность	Визуальная привлекательность	Физическая библиотека, сайт
Удобство и простота в использовании/доступности	Простота доступа и использования	Часы работы, структура сайта
Учтивость, отзывчивость, сочувствие	Позитивный опыт в демонстрации знаний сотрудников	Правильные ответы на справочные запросы

<sup>7</sup> Brophy, P. (2004), The quality of libraries, in Die effective Bibliothek, Roswitha Poll zum 65. Geburtstag, Saur, München, pp. 30-46.



Общительность	Ясное объяснение сути услуг и их вариантов на языке, свободном от жаргона	Сайт, система указателей в библиотеке
Оперативность	Быстрое выполнение услуг	Межбиблиотечный абонемент
Разнообразие предлагаемых услуг	Может вступить в конфликт с качеством при недостатке ресурсов, необходимых для поддержки качества всех услуг	Полнота фонда, справочная служба для физических пользователей, по электронной почте и в режиме чата
Воспринимаемое качество	Точка зрения пользователя на обслуживание	Степень удовлетворенности пользователя

## 1.2. Точка зрения заинтересованных групп

Заинтересованные группы - это все, у которых есть интерес к функционированию организации. Для библиотек таковыми, обычно, являются:

- Пользователи (реальные и потенциальные)
- Финансирующая организация (университет, местное сообщество, коммерческая фирма, и т.д.)
- Библиотечный персонал
- Руководители библиотек.

В числе дополнительных заинтересованных групп могут быть представители персонала и попечительский совет библиотеки или контролирующий комитет.

Восприятие качества библиотеки будет разным в разных заинтересованных группах. Пользователи смотрят на качество библиотеки с точки зрения своего опыта в получении ими услуг. Их не волнует эффективность скрытых процессов, но волнует эффективное обслуживание. Финансирующая организация или учредитель будут заинтересованы в том, какую пользу приносит им библиотека, и в эффективности затрат. С другой стороны, персонал, будет оценивать качество библиотеки с позиций условий труда, адекватного предоставления возможностей для повышения квалификации, а также эффективной организации труда.

### **Пользователи**

- Доступ к информации по всему миру
- Доставка информации на рабочий стол
- Оперативность и точность доставки
- Хорошие условия работы в библиотеке
- Отзывчивость персонала
- Надежность обслуживания

### **Финансирующие органы**

- Эффективность затрат
- Четкое планирование, организация эффективной деятельности
- Позитивное влияние на пользователей
- Польза в достижении организацией своих целей
- Эффективное сотрудничество с другими организациями
- Высокая репутация библиотеки

## Персонал

- Хорошие условия работы
- Четкое планирование, прямые технологические пути
- Систематическое развитие персонала
- Высокая репутация библиотеки

Не все из перечисленных здесь критериев являются критериями библиотечного качества. Например, хорошая репутация, является, скорее, эффектом качественных услуг, но она важна для поддержки качества.

Для оценки восприятия качества библиотеки заинтересованными пользователями, особенно информативными являются два исследования: Исследование эффективности университетской библиотеки в Новой Зеландии<sup>8</sup> и проект Каледонского университета в Глазго.<sup>9</sup>

. Оба исследования предложили развернутый список показателей деятельности для различных заинтересованных групп и содержали обращение к респондентам с просьбой оценить полезность показателя для оценки эффективности университетской библиотеки. В Новой Зеландии такими заинтересованными группами были:

- Структуры, выделяющие ресурсы
- Старший библиотечный персонал
- Другой библиотечный персонал
- Ученые
- Аспиранты и студенты.

Преподавательский состав и студенты, в свою очередь, подразделялись на 6 групп в соответствии с дисциплиной, например, химией или правом. В проекте Глазго «структуры, выделяющие ресурсы» были заменены на «университетскую команду высших топ менеджеров», аспирантов и студентов разделили на очников и заочников, а ученых на исследователей и преподавателей.

Оба исследования обнаружили, что руководство университета больше всего заинтересовано вопросами, касающимися деятельности персонала и уровня удовлетворения пользователей, а именно в «компетентности руководства библиотекой», «предупредительности, учтивости персонала» или «соответствия часов работы потребностям пользователей», а также в финансовых вопросах, таких как объем и гибкость библиотечного бюджета, эффективность библиотеки, с точки зрения затрат.

Библиотечный персонал также проявил серьезный интерес к вопросам управления, предупредительности и учтивости. «Другой библиотечный персонал», будучи сам задействован в непосредственном обслуживании пользователей, проявил больший интерес к потребностям пользователей, чем старший персонал.

Группы пользователей проявили разные приоритеты. Ученые очень высоко оценили показатели, характеризующие экспертную помощь и доставку документов. Группы студентов сделали акцент на обслуживании их текущих запросов. Были высоко оценены наличие мест или нескольких экземпляров наиболее спрашиваемых названий, долгие часы

---

<sup>8</sup> Cullen, R. and Calvert, P. J. (1995), Stakeholder perceptions of university library effectiveness, *The Journal of Academic Librarianship* 21,6, pp. 438-448

<sup>9</sup> Crawford, J., Pickering, H. and McLelland, D. (1998), The stakeholder approach to the construction of performance measures, *Journal of Librarianship and Information Science* 30,2, pp. 87-112

работы, адекватное оборудование, а также предупредительность персонала, особенно выполняющего справочную работу.

Существующие показатели деятельности были разработаны, протестированы и отобраны библиотекарями. Это означает, что они отражают библиотечную точку зрения на идеальную библиотеку. «Иными словами, измерения, к которым мы обращаемся, говорят нам, по преимуществу то, что мы ценим в библиотеках».<sup>10</sup> Точки зрения финансирующих организаций и широкой публики может быть другой.

Лучшим способом объединения различных точек зрения будут действия библиотеки по:

- оценке того, что ее пользователи (или не пользователи) ожидают от используемых услуг (или неиспользуемых по причине уже имеющегося плохого опыта)
- выяснению у финансирующей организации ее мнения относительно того, что должна делать библиотека, и как она должна функционировать, чтобы поддержать достижение целей организации
- выявлению способов измерения, помогающих оценить качество в том направлении, каком его видят заинтересованные группы.

### 1.3 Модель качества управления

Управление качеством библиотеки требует ясного определения особых задач, стоящих перед конкретной библиотекой. Формулирование миссии библиотеки по согласованию с финансирующей организацией должно предшествовать всем другим шагам.

Международный стандарт ИСО 11260 определяет «миссию» следующим образом: «Заявление, одобренное полномочным органом, формулирующее цели организации, набор выбранных ею услуг и продуктов развития».

Констатация миссии библиотеки означает формальное описание тех рамок, внутри которых библиотека намерена двигаться. Миссия должна выделить главную группу пользователей, которую библиотека будет обслуживать, и основные услуги, которые библиотека намерена оказывать. Она должна соотноситься с миссией и целями учредителя или местного сообщества и, по возможности, не только с настоящими потребностями населения, но и предсказуемыми будущими потребностями.

Миссию библиотеки можно обобщить в следующем виде: отбирать, организовывать предоставлять доступ пользователей к информации, в первую очередь для основной группы пользователей, способствовать формированию информационной грамотности, помогая пользователям и организовывая их обучение.

В рамках немецкого проекта в области бенчмаркинга BIX<sup>11</sup> была разработана миссия научной библиотеки, которая определила следующие задачи (сокращенный вариант):

- **быть посредником при использовании информации** посредством:
  - формирования фонда, который поддерживает обучение, преподавание и исследования
  - направления к существующей во всем мире литературе и информации через порталы и библиографические базы данных
  - организации быстрой доставки онлайн-доступа к документам, не доступным на местном уровне.
- **производить и обеспечивать сохранность информации** посредством:
  - предложения инфраструктуры для электронного издательства
  - архивирования и обеспечения сохранности печатной и электронной информации организации-учредителя библиотеки

<sup>10</sup> Cullen, R. (1998), Measure for measure: a post modern critique of performance measurement in libraries and information services, IATUL Proceedings 8, available at: <http://iatul.org/conferences/pastconferences/1998proceedings.asp>

<sup>11</sup> BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

- индексирования, оцифровки и продвижения коллекций для использования на местном, национальном и международном уровнях
- поддерживать преподавание и обучение посредством:
  - обеспечения места для индивидуальных и групповых занятий с адекватными техническими условиями работы
  - поддержки онлайн-ового и мультимедийного преподавания и обучения и удаленного доступа
  - содействия развитию компетенции персонала через обучение
  - сотрудничества на местном, национальном и международном уровнях.

Миссия публичных библиотек обобщена в Манифесте ИФЛА/ЮНЕСКО для публичных библиотек 1994г.,<sup>12</sup> который определяет в качестве «основных установок» следующие:

- 1.Создание и укрепление навыков чтения детей с раннего возраста
- 2.Поддержка как индивидуальных , так и формальных способов получения образования на всех уровнях, а также самообразования.
- 3.Предоставление возможностей для индивидуального творческого развития.
- 4.Стимулирование детского и юношеского воображения и творчества.
- 5.Продвижение знаний о национальном культурном наследии, развитие способности ценить искусство, научные достижения и инновации.
- 6.Обеспечение доступа к формам культурного выражения во всех видах изобразительного искусства.
- 7.Поддержка межкультурного диалога и культурного многообразия.
- 8.Поддержка устной традиции.
- 9.Обеспечение доступа граждан ко всем видам информации о местном сообществе.
- 10.Обеспечение адекватного информационного обслуживания местных предпринимателей, ассоциаций и групп по интересам.
- 11.Оказание содействия развитию информационной и компьютерной грамотности.
- 12.Поддержка и участие в мероприятиях по продвижению грамотности и программам, рассчитанных на все возрастные группы, инициирование такой деятельности при необходимости.

Каждая отдельная библиотека должна добавить к своей миссии свои специальные задачи, например, право на получение обязательного экземпляра, функции архивирования, обязанности в рамках кооперативных программ или услуги для особых групп пользователей.

На основании определения миссии и констатации общих задач, можно зафиксировать долгосрочные и краткосрочные задачи и ресурсы (фонды, помещения, время персонала), которые можно выделить на те виды деятельности, которые способствуют выполнению поставленных целей. Цели должны быть реалистичными, достижимыми к определенному моменту времени, а результаты измеримыми и сопоставимыми с течением времени.

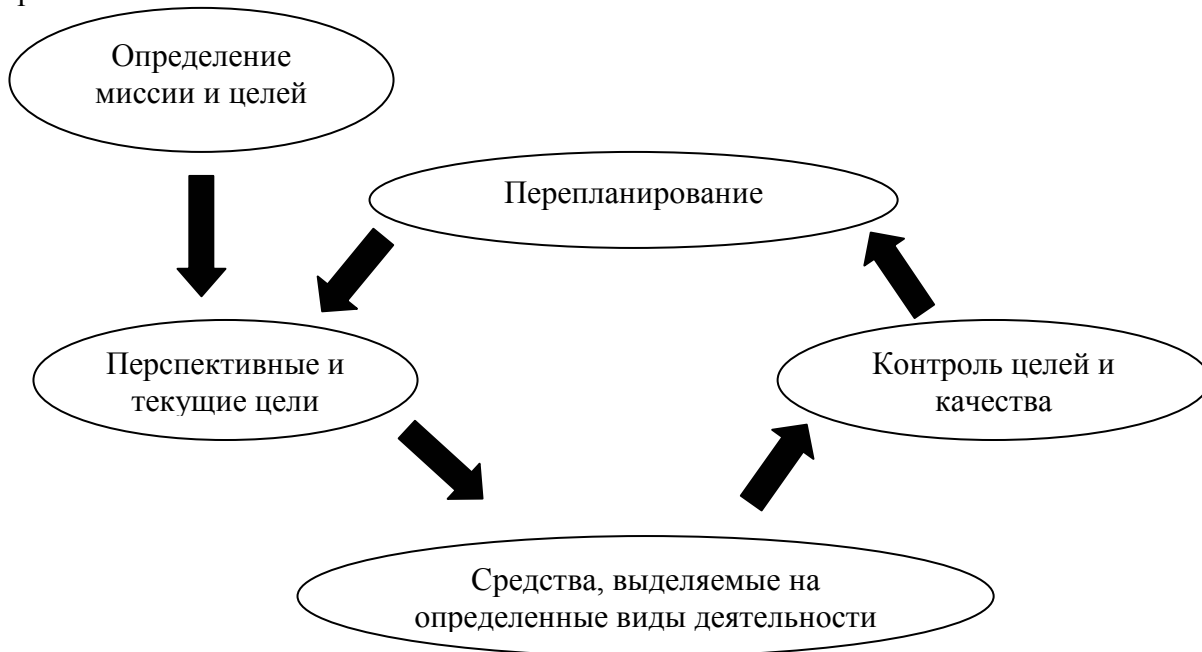
Если, например, общей целью является информирование пользователей с помощью полных актуализированных электронных каталогов, краткосрочными целями могут быть:

- ликвидация «завалов» в течение определенного периода
- включение отдельных каталогов на специальные фонды в общий электронный каталог.

<sup>12</sup> IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994, available at <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>

С течением времени следует проконтролировать, были ли достигнуты цели и желаемое качество. Это, скорее всего, приведет к перепланированию и переоценке целей на следующий период.

Простая модель управления качеством может быть представлена следующим образом:



Управление качеством – процесс циклический, представляющий собой постоянный пересмотр целей, операций и оценок. «Эффективное планирование невозможно без такого компонента, как оценка, а в оценке мало практического смысла, если ее результаты не интегрируются в процесс планирования».<sup>13</sup>

#### 1.4. Измерение качества в контексте управления качеством

В настоящее время для некоммерческих организаций обязательно выполнение требования транспарентности, отчетности, обеспечения качества. Учредители библиотек обычно хотят видеть «полезность (ценность) в обмен на деньги» и просят предоставить не только сведения о выделенных ресурсах и результатах деятельности, но и свидетельства эффективного и рационального с точки зрения затрат предоставления услуг и продуктов. Библиотека должна уметь продемонстрировать, насколько хорошо она работает, какие ресурсы необходимы для поддержки или повышения уровня качества. Оценка качества «...это политическое оружие в приобретении ресурсов и упрочении места библиотеки внутри организации».<sup>14</sup> Она может помочь сделать библиотеки «видимыми» для финансирующих органов и общественности.

Планирование качества требует измерительного инструментария для оценки того, приблизилась ли библиотека к достижению своих целей. Таким инструментарием является измерение деятельности.

Измерение деятельности означает сбор статистических и других данных, которые описывают деятельность библиотеки и анализируют эти данные, в целях оценки деятельности. Или иными словами, это – «сравнение того, что библиотека делает

<sup>13</sup> Hernon, P. and Altman, E. (1996), Service quality in academic libraries, Ablex Publ., Norwood, NJ, p. 16

<sup>14</sup> Brophy, P. and Coulling, K. (1996), quality management for information and library managers, Aslib Gower. Aldershot, p.157

(деятельность), с тем, что она должна делать (миссия, и с тем, что она хочет достигнуть (цели).

Показатели деятельности или качества (также называемые единицами измерения деятельности) были разработаны библиотеками и используются ими уже несколько десятилетий, они опубликованы в руководствах и стандартах. Международный стандарт ИСО 11260 определяет понятие показателя качества как «цифровое, символическое или вербальное выражение, полученное из библиотечной статистики и данных, используемых для характеристики деятельности библиотеки». Показатели деятельности включают в себя как простые подсчеты, так и коэффициенты (отношения) между подсчетами.

Критерии для показателей деятельности установлены в Международном стандарте 11260. Показатели деятельности должны быть:

- **Информативны**, т.е. полезными в выявлении проблем и возможных мер, необходимых для их решения
- **Надежными**, т.е. производящими одни и те же результаты при использовании в одних и тех же условиях
- **Обоснованными**, т.е. измеряющими то, что они предназначены измерять
- **Адекватными**, т.е. совместимыми с библиотечными процессами и рабочей обстановкой
- **Практичными** т.е. простыми в использовании и понимании, требующими разумное количество усилий со стороны персонала, разумный уровень его квалификации, операционных расходов и времени и терпения пользователей.
- **Сопоставимыми**, т.е. позволяющими сравнивать результаты между библиотеками, имеющими схожие миссии, структуру и клиентуру.

Следует отметить, что показатели могут быть адресованы только тем факторам, которые поддаются контролю и влиянию, по крайней мере, со стороны библиотеки.

Показатели деятельности, с одной стороны, измеряют эффективность в предоставлении услуг пользователям, а с другой стороны, экономическую эффективность, т.е. эффективное использование существующих ресурсов. Тогда качество будет означать. Что услуга не только «хороша», но и «дешева».

Причины измерения деятельности многообразны. Для руководителей библиотек оценка качества поможет поддержать процесс улучшения услуг и продуктов, продемонстрировать эффективность библиотеки финансирующему органу и общественности. Дополнительным «результатом» процесса оценки станет то, что персонал получит большую возможность для оценки различных аспектов обслуживания, целей, которые следует достигнуть, и путей их достижения. Будет понимание того, как библиотека функционирует. «Иногда забывается главная цель измерения качества - влияние на людей, их поведение и процесс принятия ими решений».<sup>15</sup>

### 1.5 Выбор показателей

Первым шагом библиотеки должен стать отбор группы показателей. соответствующих ее миссии и целям. Показатели также должны соответствовать миссии учредителя и демонстрировать поддержку библиотекой целей учредителя.

Не всем библиотекам будет разрешено выбрать те показатели деятельности, которые им кажутся подходящими. Если существует программа оценки, организованная правительством или иным органом власти, а учредитель вовлекает библиотеки в специфические программы оценки, процедуры оценки и их механизмы будут обязательными для библиотек. Поэтому будет целесообразно, если библиотеки возьмут

---

<sup>15</sup> Winkworth, I. (1998), Making performance measurement influential, *Proceeding of the 2<sup>nd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, p. 93

инициативу в свои руки и представят методы, с помощью которых будут доказывать свою эффективность. Если группа библиотек использует общую систему оценок, например, систему бенчмаркинга на национальном уровне, это поможет им избежать мер, навязанных со стороны.

У разных библиотек разные миссии. Даже в библиотеках вузов, у которых, очевидно сходство целей, также могут быть различия по отношению к :

- Структуре клиентуры
- Научным дисциплинам учреждения
- Уровню исследований и обучения
- Особым задачам, например, коллекционированию редких изданий.

Не существует объективного стандарта, отражающего степень высокого качества, хотя для различных типов библиотек и разработаны стандарты. Понятие качества может быть разным в разных библиотеках, и, соответственно этому, а также в соответствии со специфическими задачами должны отбираться и меры оценки. Кроме того, миссия библиотеки и ее цели могут меняться со временем, например, в случае:

- Удаления или добавления определенных дисциплин из учебной программы
- Добавления новых задач в плане повышения информационной грамотности
- Перехода части задач библиотеки к другой.

В целом, должен быть отобран такой набор показателей, который позволяет оценить общую картину деятельности библиотеки, включая традиционные и электронные услуги, и которые демонстрируют взаимодействие различных сервисов.

Обычно библиотеки не начинают измерять свою деятельность, систематически используя все показатели, описанные в руководстве или стандарте. Скорее, она начнет использовать несколько показателей для оценки специфических услуг, потому что:

- Пользователи жалуются на определенные услуги
- Персонал полагает, что определенные услуги можно улучшить
- Внедрение новых технологий или финансовые ограничения требуют организационных изменений.

В таких случаях выбор показателей определяется теми результатами, которые библиотека хочет получить в процессе оценки. Но изолированная оценка только одной услуги или аспекта может привести к неправильному восприятию ситуации.

**Пример:**

- Скорость обработки медиа материалов измерена и оценена как высокая
- НО: и доступность запрашиваемых документов, и использование всей коллекции находятся на низком уровне. Очевидно, что приобретаются не те документы, но обрабатываются эффективно.

Показатели деятельности оценивают различные услуги и мероприятия библиотеки, но они могут быть взаимозависимы. Попытка добиться высокого балла при оценке одного показателя может повлиять на оценочных бал другого показателя.

**Пример:**

Высокий процент средств, направленных на приобретение документов, может означать снижение расходов на персонал и, соответственно, снижения уровня показателя «количество персонала»

Библиотека должна определиться с приоритетами, но результаты использования показателей должны подтвердить этот выбор.

## 1.6 Вовлечение персонала

После выбора нужных показателей для оценки деятельности конкретной библиотеки, важно привлечь персонал к процессу оценки, особенно тех сотрудников, которые реально отвечают за ту услугу, которая подвергается оценке. Члены персонала могут обозначить возможные проблемные области в процессе измерения или помочь в адаптации метода к специфическим особенностям библиотеки.

Следует отметить, что показатели деятельности измеряют качество библиотечных услуг, а не показатели отдельных сотрудников. Данные о деятельности персонала, такие как в показателе В.9 «Производительность персонала при обработке носителей информации», приведенном в данном руководстве, должны быть обобщены.

Тем не менее, персонал должен быть озабочен возможными выводами, сделанными по результатам процесса измерения. Он должен чувствовать, что эффективность его подразделения стоит под вопросом, что возможны организационные перемены, как результат оценки, за которыми могут последовать изменения в сфере их индивидуальной ответственности.

Поэтому необходимо:

- Достигнуть консенсуса с персоналом относительно миссии и целей библиотеки
- Информировать представителей персонала на самом раннем этапе планирования
- Осуществлять постоянную обратную связь со всеми членами персонала, которых затрагивает процесс оценки или его результат
- Обсуждать и анализировать результаты с персоналом
- Развивать стратегию совершенствования совместно с персоналом
- Обеспечить сохранность данных
- Обеспечить открытость причин оценки и ожидаемых выгод

## 1.7 Использование результатов

Крайне важно, чтобы результаты процесса измерения отразились на организационной и технологической структуре библиотеки. Очень часто, измерение деятельности оказывается самоцелью, а результаты хранятся изолированно без какого-то практического влияния на библиотеку.

Кроме того, персонал должен быть информирован о результатах зачастую очень кропотливого процесса измерения. Краткое обобщение, иллюстрированное диаграммами и сопровождающееся выводами, полученными в ходе проекта, и действиями, намеченными к реализации, заинтересуют всех членов персонала, даже если их напрямую не касаются результаты измерений. Это также поможет преодолеть возможные предубеждения по отношению к измерению деятельности.

Если показатель уже использовался библиотекой ранее, будет полезно сравнить результаты измерения с предыдущими значениями для оценки эффективности мер, предпринятых после первого измерения. Будет также полезным выявить изменения в технологической среде библиотеки, прошедших в библиотеке с момента первого измерения и, возможно, повлиявших на результаты второго.

Интерпретация результатов должна, по возможности, включать сравнения с оценками того же самого показателя, полученного в другой библиотеке с аналогичной структурой и пользователями. «При использовании измерений деятельности в целях планирования и оценки, нужно знать, как одна библиотека сравнивает себя с другой, чтобы определить, какими «должны» быть цифры, «высоки» ли или «низки» определенные показатели. Это особенно важно, когда речь идет об общественности или тех, кто выделяет



библиотеке средства».<sup>16</sup> Такие сравнения должны принимать во внимание особые цели и условия библиотеки, делающие невозможным получение ею таких же результатов, как и в других библиотеках. Например, библиотека, миссия которой включает архивное хранение, не может иметь те же самые результаты в показателе «Использование фонда», в сравнении с библиотекой, имеющей возможность регулярно выводить издания из фонда. Рейтинг «достаточно ли высок» балл библиотеки будет зависеть от миссии библиотеки и ее целей, от того, какие услуги она должна предоставлять, и адекватны ли эти услуги потребностям пользователей. Но сравнение с другими библиотеками позволит получить более широкий взгляд на собственные результаты.

Использование показателей деятельности не покажет напрямую, какие действия необходимо предпринять, чтобы достигнуть более высокую эффективность и действенность оцениваемой услуги. Не всегда возможна прямая корреляция между причиной и следствием. «...причина, по которой термин «показатель деятельности» более предпочтителен нежели термин «измерение деятельности» состоит в том, что всегда необходима интерпретация. Полученные цифры должны стать индикатором того, что ситуацию следует изучить и провести ее мониторинг».<sup>17</sup>

Недостаточно высокие баллы показателей могут быть результатом нескольких причин, а именно:

- Неадекватного знания потребностей обслуживаемого населения
- Недостатка знаний персонала
- Нехватки персонала для обслуживания
- Недостаточного продвижения услуг
- Недостатка компетентности пользователей или их знания библиотечных услуг и процедур
- Наличия других библиотек в непосредственном соседстве и оказывающих услуги тем же самым пользователям
- Неэффективного технологического процесса
- Недостаточного уровня автоматизации
- Неподходящего здания
- Правовых актов, не позволяющих гибко использовать ресурсы
- Низкого приоритета услуги, полученного ею при оценке библиотечной политики.

Не на все эти условия библиотека может повлиять.

Возможно, первой причиной плохой деятельности библиотеки назовут недостаток ресурсов. Но дополнительные ресурсы не приводят к высокому качеству, если одновременно с этим не рассматриваются вопросы управления, а во многих случаях более высокое качество может быть достигнуто и без дополнительных ресурсов.

Действия, предпринимаемые в случае плохих результатов, в первую очередь должны быть организационными. В тесном сотрудничестве с персоналом, напрямую задействованным в предоставлении оцениваемых услуг, следует пересмотреть технологию и операции. Возможно, персонал сможет перечислить вопросы, касающиеся обучения, дополнительного оборудования или перемен в организационной структуре, которые помогут им работать лучше. Опыт в измерении деятельности поможет пробудить восприимчивость к возможным улучшениям в обслуживании.

В большинстве случаев, организационные перемены не должны непосредственно следовать за первым использованием показателя. Полезно будет повторно провести измерение после определенного периода времени, что бы убедиться в том, что время

---

<sup>16</sup> Revill, D. (1990), Performance measures for academic libraries, in Kent, E. (Ed.), Encyclopedia of Library and Information Science, Vol.45, Suppl.10, Dekker, New York, Basel, p. 322

<sup>17</sup> Brophy, P. (2005), The academic library, 2<sup>nd</sup> edition, Facet, London, p. 189

измерения или особые условия во время процесса измерения не повлияли на получение определенного балла.

Хотя результаты измерения деятельности будут в первую очередь использоваться для принятия управленческих решений в библиотеке, они будут чрезвычайно полезны при составлении отчетов учредителю и обращении за финансированием. Если библиотека использует стандартные показатели или участвует в проекте по бенчмаркингу, это сделает результаты более убедительными для финансирующего органа.

Результаты также должны быть представлены обслуживаемому населению и пользователям. Особое право на ознакомление с результатами оценки имеют те пользователи, которые принимали активное участие в исследовании, например, в анкетировании. Результаты должны быть опубликованы, даже если они оказались хуже, чем ожидалось. В этом случае следует сделать акцент на инициативах, призванных улучшить ситуацию. Если же результаты хороши, то они смогут быть использованы библиотекой в качестве эффективного инструмента связей с общественностью.

Все заинтересованные группы - персонал библиотеки, учредитель или финансирующий орган, пользователи библиотеки - должны знать не только о результатах измерения деятельности, но и о мерах, предпринятых в соответствии с результатами, и достижениях, полученным посредством этих мер. «Измерение-это политическая деятельность».<sup>18</sup>

## 1.8. Современное состояние в области измерения деятельности

В литературе, посвященной оценке качества библиотек, довольно часто звучит сожаление о недостатке отчетов о практическом использовании показателей деятельности в отличие от широкого распространения теоретических дискуссий по метрикам или проблемам измерения деятельности. Хотя эта ситуация несколько улучшилась за последние десять лет, по-прежнему, большинство статей посвящено теоретическим аспектам оценки качества, адресовано вопросу большего количества единиц измерения качества и улучшению их содержания, или новым темам, которые следует подвергнуть измерению. Но несмотря на то, что действительно существует потребность в «новом поколении» показателей деятельности,<sup>19</sup> включая показатели по влиянию и результатам, представляется, что по-прежнему ощущается нехватка знаний о том, как выбирать и использовать показатели для оценки библиотечных услуг.

Тем не менее, полезность измерения деятельности к настоящему времени широко признана. Наличие очень небольшого количества отчетов по использованию специальных показателей, может означать, что некоторые показатели (например, такие как, доступность или использование фонда) настолько хорошо устоялись, что библиотеки не публикуют результаты всякий раз, когда используют их.

Принятие оценки качества как важного инструмента управления, возможно, в немалой степени произошло благодаря Международной конференции по измерению качества в Носамбрии, которая проводится один раз в два года, начиная с 1995г, и собирает экспертов в области управления качеством со всего мира. Эта конференция и журнал,<sup>20</sup> который издается от ее имени, определенно стали коммуникационным центром для проектов по развитию и использованию показателей деятельности и поддержали продвижение измерения качества в теории и практике.

---

<sup>18</sup> Cullen, R. (1998), Measure for Measure: a post modern critique of performance measurement in libraries and information services, *IATUL Proceeding 8*, available at: <http://iatul.org/conferences/pastconferences/1998proceedings.asp>

<sup>19</sup> See e.g. Brophy, P. (2002), Performance measures for 21<sup>st</sup> century libraries, *Proceedings of the 4<sup>th</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Association of Research Libraries, Washington DC, pp. 1-7

<sup>20</sup> Performance Measurement and Metrics, Vol.1 (2000) ff.

Материалы конференции в Носамбрии ясно демонстрируют развитие оценки качества в течение последних десяти лет и растущий интерес к таким темам как:

- Акцентирование внимания на пользователях
- Оценка точек зрения заинтересованных сторон
- Измерения качества в дополнение к количественным измерениям (хотя качественные измерения должны поддаваться подсчету, чтобы быть убедительными)
- **Измерение оценки влияния и результатов как шаг, выходящий за рамки измерения затрат и производительности**

Использование показателей деятельности развивалось от использования отдельными библиотеками определенных показателей для оценки их специфических проблем до совместных проектов групп библиотек по бенчмаркингу на региональном и даже национальном уровнях.<sup>21</sup> В настоящее время идет несколько проектов, в которых группы библиотек нашли консенсус по набору показателей, которые они регулярно используют, некоторые из них идут уже несколько лет. Например:

### **BIX-Library Index<sup>22</sup>**

Немецкие публичные и научные библиотеки (два разных набора показателей).

Публичные библиотеки с 1999г., научные – с 2002г.

### **CASL (Council of Australian State Libraries)<sup>23</sup>**

Публичные библиотеки с 1998г.

### **Swedish Quality Handbook<sup>24</sup>**

Все типы библиотек

Трехлетний проект, 2001-2004гг, вопрос о продолжении не решен

### **HELMS (UK Higher Education Library Management Statistics)<sup>25</sup>**

Научные библиотеки. 1997-1998гг.

### **Benchmarking of the Netherlands University Libraries<sup>26</sup>**

Университетские библиотеки, 1999г.

### **Norwegian Indicators<sup>27</sup>**

Научные и публичные библиотеки

Новый проект начат в 2007г.

Главной проблемой в этих проектах является проблема достижения консенсуса относительно списка показателей деятельности, которые отражают цели и специфические

---

<sup>21</sup> Poll, R. (2007), Benchmarking with quality indicators: national projects, *Performance Measurement and Metrics* 8,1, pp. 41-53

<sup>22</sup> BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

<sup>23</sup> Australian Public Libraries Comparative Report 1998-2004, available at: <http://www.nsla.org.au/publications/statistics/2004/pdf/NSLA.Statistics-20040701-Australian.Public.Library.Comparative.Report.1998.2004.pdf>

<sup>24</sup> Edgren, J. et.al. (2005), Quality handbook, performance indicators for library activities, The Swedish Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics, available at: [http://www.biblioteksforeningen.org.sg/kvalitet/handbook\\_eng.html](http://www.biblioteksforeningen.org.sg/kvalitet/handbook_eng.html)

<sup>25</sup> UK Higher Education Library Management Statistics 2003-2004 (2005), Sconul, London

<sup>26</sup> <http://www.ukb.nl/benchmark.htm>; see also Leaven, H. and Smit, A. (2003), A project to benchmark university libraries in The Netherlands, *Library Management* 24, 6/7, pp. 291-304

<sup>27</sup> Forslag til indikatorer for fag- og folkebibliotek (2007), version 4.0, ABM-utvikling, Oslo, available at: <http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/statistikk-for-bibliotek/indikatorer-for-fag-og-folkebibliotek>

задачи каждой библиотеки участницы. Библиотеки зачастую ограничивают себя «измерением того, что поддается измерению». При обсуждении возможного набора показателей в группе библиотек основным вопросом всегда является вопрос о том, можно ли получить данные из имеющейся в распоряжении библиотечной статистики, и какое время потребуется для процесса измерения. Но на некоторые вопросы нельзя найти ответа, получив данные только из автоматизированной библиотечной системы, турникета или статистики, отражающей сотрудников библиотеки. Практически все совместные библиотечные проекты, упомянутые здесь, использовали показатели, которые требовали сбора дополнительных данных.

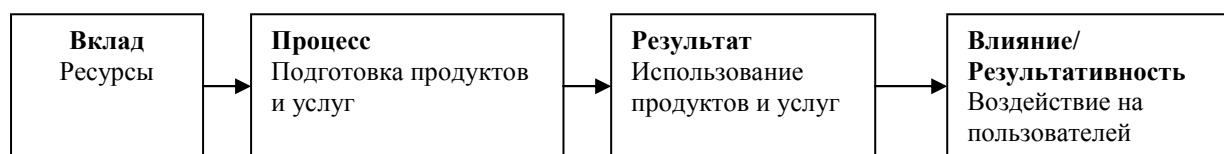
Интересно отметить, что хотя проекты отличаются по набору показателей, которые им представляются наиболее важными, они обращаются к одним и тем же темам, а большинство показателей взято из существующих руководств и стандарта ИСО 11620, что позволяет сравнить результаты библиотек разных групп и стран. Использование таких стандартных методик позволяет не только проводить бенчмаркинг, но и утвердить отдельные библиотеки в правоте выбранного подхода в процессе оценки, придать дополнительную надежность данным, предоставляемым в процессе отчетности перед финансирующими органами.

## **2. Показатели влияния и результативности**

### **2.1. Влияние/результативность деятельности библиотек**

Библиотеки всегда имели возможность подсчитать затраты на обслуживание (средства, персонал, фонды, помещения, оборудование) и производительность этих услуг (книговыдача, количество выгруженных документов, справочные транзакции и т.д.). Были также разработаны единицы измерения качества библиотечных услуг и затрат на библиотечную деятельность. Измерение деятельности оценивает, насколько эффективна библиотека в предоставлении услуг.

Но количество обращений и качество деятельности еще не доказывают того, что пользователи получили выгоду от взаимодействия с библиотекой. Измерение влияния и результативности есть еще один более серьезный шаг в попытке оценить эффект обслуживания на пользователях и обществе. Термины «влияние» и «результативность» в профессиональной литературе часто используются как синонимы, но термин «результативность» также используется для определения производительности/использования библиотечных услуг (например, пользователь, читающий книгу), а термин «влияние» трактуется в более широком смысле и выражает перемены в пользователях (например, получение пользователем знаний).<sup>28</sup>



Результативность или влияние означают наличие перемен в навыках, знаниях или поведении пользователей.

«Результативность – это результаты использования библиотеки, повлиявшие на индивидуального пользователя».<sup>29</sup>

«Результативность- это способы, которыми библиотека меняет своих пользователей в результате контакта с библиотечными ресурсами и программами».<sup>30</sup>

<sup>28</sup> Brophy, P. (2005), The academic library, 2<sup>nd</sup> edition, Facet, London, p. 189

<sup>29</sup> Revill, D. (1990), Performance measures of academic libraries, in Kent, E. (Ed.). Encyclopedia of Library and Information Science, Dekker, New York, Basel, Vol.45, Suppl.10, p.316

Какие перемены в пользователе могут произойти в результате воздействия на него библиотекой? Использование библиотечных услуг может углубить:

- Знания
- Информационную грамотность
- Демократию (доступ к информации для всех)
- Успех в профессиональной или научной деятельности
- Социальную включенность (например, пожилых людей или мигрантов)
- Процесс обучения в течение жизни
- Индивидуальное благосостояние.

Кратковременный эффект даже от единичного посещения библиотеки может сказаться на получении релевантного запроса на информацию, решении проблемы, экономии времени на выполнение работы, получении навыков поиска и уверенности в себе при использовании информации.

Долговременный эффект от использования библиотечных услуг может проявиться в постоянном росте информационной грамотности, более высоких научных или профессиональных достижениях, переменах в отношениях или мотивации (например, мотивации к чтению) и переменам в информационном поведении (например, использовании более широкого круга информационных ресурсов).

Перемены могут быть представлены в виде пирамиды, растущей от когнитивного влияния (приобретение знаний) к переменам в отношениях и взглядах и, наконец, в поведении.

## 2.2 Методы оценки влияния/результативности

В течение многих лет проекты по всему миру пытались выявить методы предоставления результативности библиотечного обслуживания.<sup>31</sup> Главной проблемой в определении таких методов является то, что влияние на индивидуума –многосторонне, а потому очень трудно проследить изменения и улучшения в пользователях, возвращающихся в библиотеку. И тем не менее существует несколько методов, которые уже привели к появлению интересных результатов. Грубо их можно разделить на количественные и качественные методы.<sup>32</sup>

**Качественные** (мягкие) методы, созданные для общественных наук, используются для оценки результативности путем оценки опыта и мнения пользователей. К ним относятся:

- Анкетирование (в печатной форме, по телефону или в он-лайне)
- Интервью
- Работа с выделенными группами, дискуссионными группами
- Самооценка пользователей полученных ими навыков и умений.

Методы использовались не только по отношению к реальным пользователям библиотеки, но и по отношению к не пользователям и широкой общественности в целях получения оценок потенциальной результативности библиотек.

В процессе анкетирования, интервью и работы дискуссионных групп пользователям и не пользователям задавали следующие вопросы:

- Прямая польза от использования библиотеки

---

<sup>30</sup> ACRL. Association of College and Research Libraries. Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report. June 27 1998, available at: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/taskforceacademic.htm>

<sup>31</sup> An overview of ongoing research is given in: Poll, R., Bibliography "Impact and outcome of libraries", available at: <http://www.ubl.uni-muenster.de/outcome>

<sup>32</sup> Poll, R. and Payne, P. (2006), Impact measures for libraries and information services *LibraryHigh Tech* 24,2, pp. 547-562, available at: [http://conference.ub.uni-bielefeld.de/2006/proceedings/payne\\_poll\\_final\\_web.pdf](http://conference.ub.uni-bielefeld.de/2006/proceedings/payne_poll_final_web.pdf)

- Потенциальные преимущества от пользования библиотек или конкретной библиотеки
- Непрямая (потенциальная) польза от существования библиотек (например, свободный доступ к информации, культурная жизнь местного сообщества, детская грамотность, социальная включенность)
- Потенциальная ценность библиотек для будущих пользователей (например, обеспечение сохранности национального культурного наследия).

Самооценка пользователей преимуществ пользования библиотеками оказалась менее надежной, поскольку пользователи стремятся зависить полученные навыки.

Качественные методы часто используются публичными библиотеками для того, чтобы показать свое влияние на социум и местную значимость.<sup>33</sup> Подобные качественные методы приводят к созданию богатого фонда «свидетельств» того, что пользователи думают о реальных или потенциальных преимуществах библиотек. «Анекдотические свидетельства» помогают истолковать и подтвердить результаты количественных измерений, но они должны быть организованы и поддаваться количественному определению, чтобы быть убедительными. Совет по музеям, библиотекам и архивам Лондона цитирует подобные подсчитанные результаты на видном месте на своем сайте, например:

«70% детей полагают, что библиотека является самым лучшим местом, в котором можно где можно учиться помимо школы».<sup>34</sup>

Всегда следует помнить, что результаты, полученные в результате использования качественных методов, будут субъективны. Они показывают «предполагаемую пользу», а не доказывают существование этой пользы. Поэтому их результаты должны сравниваться с результатами количественных методов или статистикой библиотечного обслуживания в целях получения достоверных результатов.

**Количественные методы** делают попытку получить ощутимые данные, свидетельствующие об изменениях в умениях пользователей или их поведении или найти корреляцию между использованием библиотеки и профессиональными или научными успехами. Используются следующие методы:

- Тесты, оценивающие навыки пользователей до обучения на библиотечных уроках и после, или после обращения к библиотечным услугам
- Мониторинг деятельности/ получение данных
- Ненавязчивое наблюдение за пользователями
- Анализ ссылок в курсовых работах или научных публикациях в течение нескольких лет
- Сравнение данных об успехе с данными об использовании библиотеки.

Тесты, оценивающие перемены в навыках и умениях пользователей, широко применяются в настоящее время в библиотеках, в особенности при оценке результативности обучения на библиотечных занятиях по информационной грамотности. Такие тесты можно проводить до и после курса обучения для того, чтобы показать разницу в навыках поиска и оценки релевантной информации. Тесты по измерению влияния обучения обязательны в тех случаях, когда модули обучения библиотечно-информационной грамотности включены в программу высшего учебного заведения.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Bohme, S. and Spiller, D. (Ed.) (1999), Perspectives of public library use 2. A compendium of survey information, Library & Information Statistics Unit (LISU), Loughborough; Debono, B. (2002), Assessing the social impact of public libraries: what the literature is saying, *Australasian Public Libraries and Information Services* 15,2, pp. 80-95; Linley, R. and Usherwood, B. (1998), New Measures for the new library: a social audit of public libraries, *British Library Research and Innovation Centre Report* 89, British Library Board, London

<sup>34</sup> MLA. Museums, Libraries and Archives Council, available at: <http://www.mla.gov.uk/>

<sup>35</sup> For literature on the outcome of information literacy training see: Poll, R., Bibliography "Impact and outcome of libraries", Part 3, available at: <http://www.ulb.uni-muenster.de/outcome>



Мониторинг деятельности, получение данных и ненавязчивое наблюдение используются при изучении процедур поиска, используемых пользователями, их поисковых терминов, использования ими функций поддержки. Эти методы могут показать успех, неудачи и проблемы. Когда изучение проводится регулярно, результаты отслеживают подающиеся подсчету перемены в поисковых навыках пользователей.

Анализ библиографических ссылок в работах пользователей, особенно в докторских диссертациях, использовался в различных целях, а именно:

1. Для оценки важности местной библиотеки для исследований и обучения: ссылки в научных работах сравниваются с местными ресурсами (включая электронные ресурсы, на которые библиотека имеет лицензии). Результаты показывают, каким образом через местную библиотеку были получены цитируемые документы (или могли быть получены), и, следовательно, предоставляет ли местная библиотека достаточно ресурсов для научной работы.<sup>36</sup>
2. Для демонстрации того, были ли изменения с течением времени или после курсов обучения в точности цитирования, периодичности цитируемых названий, типе используемых ресурсов или числе цитируемых электронных ресурсов.<sup>37</sup>

Конечно, для финансирующего органа было бы чрезвычайно интересно узнать о том, оказали ли библиотечные услуги позитивное влияние на академический или профессиональный успех пользователей. Для оценки такого влияния данные относительно частоты использования библиотеки и типов услуг сравниваются с данными об успехе того же самого пользователя. Этот метод особенно часто используется при оценке успехов студентов, которые характеризуются следующими данными:

- Продолжительностью обучения
- Оценками, полученными на экзаменах
- Стабильностью процесса обучения
- Оценками работодателей, полученными выпускниками после окончания учебы

Ряд проектов, осуществляемых в разных точках земли, ставил своей задачей попытаться найти корреляцию между использованием библиотечных сервисов и успехом пользователей.<sup>38</sup> Проблемы возникают тогда, когда вступают в действие правила защиты при использовании личных данных, но в некоторых случаях сравнение даже групп пользователей привело к достоверным результатам.<sup>39</sup>

## 2.3 Оценка финансовой ценности библиотек

В рамках оценки результативности библиотеки пытаются также оценить свою экономическую ценность. Финансирование, необходимое библиотекам (на фонды, здания,

---

<sup>36</sup> Ahtola, A. A. (2002), How to evaluate and measure the impact of the library's collection on the learning outcome? 68<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference, available at: <http://www.ifla.org/VII/s2/conf/ahtola.pdf>; Kayß, M. and Poll, R. (2006), Unterstützen Bibliotheksbestände die Forschung? Zitanalyse in Dissertationen, B.I.T. online 2006,2, available at: <http://www.b-i-t-online.de/archiv/2006-02-idx.html>; Smith, E. T. (2003), Assessing collection usefulness: an investigation of library ownership of the resources graduate students use, *College & Research Libraries* 64, pp. 344-355

<sup>37</sup> Emmons, M. and Martin, W. (2002), Engaging conversation: evaluating the contribution of library instruction to the quality of student research, *College and Research Libraries* 63, pp. 545-560; Tunon, J. and Brydges, B. (2006), Improving the quality of university libraries through citation mining and analysis using two new dissertation bibliometric assessment tools, *World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council*, available at: [http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/078e-Tunon\\_Brydges.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/078e-Tunon_Brydges.pdf) <sup>38</sup> see: Poll, R., Bibliography "Impact and outcome of libraries", Part 4, available at: <http://www.ulb.uni-muenster.de/outcome>

<sup>38</sup> see: Poll, R., Bibliography "Impact and outcome of libraries", Part 4, available at: <http://www.ulb.uni-muenster.de/outcome>

<sup>39</sup> De Jager, K. (2002), Impacts and outcomes: searching for the most elusive indicators of academic library performance, *Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Washington DC, Association of Research Libraries, pp. 291-297

оборудование и особенно персонал), составляет существенную статью расхода в бюджете университета или местного сообщества, поэтому финансирующие органы или налогоплательщики хотят убедиться в том, что вложения в библиотеки дают свои плоды («ценности в обмен на деньги»).

Библиотеки пытаются ответить на этот вопрос, показывая реальную и потенциальную экономическую выгоду как для отдельных пользователей, так и для широкой общественности. Поскольку большинство библиотечных услуг не имеет аналогов на общем рынке и потому имеет рыночной цены, были использованы два способа оценки экономической ценности библиотек, а именно:

- Оценка временных затрат (заместительная цена времени пользователя)
- Определение условной стоимости

Измерение временных затрат начинается с допущения: когда пользователи инвестируют время и усилия в использование библиотеки, финансовая ценность того, что они сами или их учреждения получают от этого использования, должна быть по крайней мере такой же, как и цена времени, «пожертвованного» ими на библиотеку. Временные затраты на пользование библиотекой получаются умножением времени, проведенного пользователем в библиотеке, на среднюю заработную плату потенциального пользователя, обслуживаемого данной библиотекой. Трудность в использовании этого метода заключается в том, что во многих случаях подсчитать среднюю заработную плату невозможно, например, в случае со студентами, а стоимость времени на использование библиотеки может рассматриваться как еще один затратный фактор, а не как финансовая ценность, полученная с помощью библиотеки.

Более обещающим является метод определения условной стоимости, который был разработан для оценки финансовой ценности некоммерческих организаций и услуг, особенно в области здравоохранения, защиты окружающей среды, образования и культуры.<sup>40</sup> Лица, прямо или потенциально заинтересованные в особой организации или ее услугах, просят оценить ценность организации или услуги финансовыми терминами, выраженными следующим образом: «готовность заплатить» или «готовность принять». При оценке финансовой ценности библиотеки могут быть заданы следующие вопросы:

- «готовность заплатить»: за что бы вы заплатили, чтобы сохранить эту библиотеку/эту библиотечную услугу?
- «готовность принять»: какую сумму вы бы приняли в качестве эквивалента, если бы эта библиотека/ эта библиотечная услуга перестали существовать?

Обычно интервьюируемым дают опции тех сумм, которые они готовы заплатить (например, высокую таксу) или принять (например, низкую таксу). Проблема с этим методом состоит в том, что людям предлагается финансово оценить услуги или учреждение, о которых они никогда не думали, используя финансовые категории. Метод определения условной стоимости часто используется публичными библиотеками.<sup>41</sup> Британская библиотека применила этот метод и получила впечатляющий результат, заключающийся в том, что каждый фунт стерлинга, инвестируемый обществом в Британскую библиотеку, приносит в доход национальной экономики 4 фунта.<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> see e. g. Mitchell, R. C. and Carson, R. T. (1993), Using surveys to value public goods, the contingent valuation method, Resources for the Future, Washington

<sup>41</sup> Aabø, S. (2005), The value of public libraries in Norway, *Bibliotekforum* 6, pp. 38-40; Holt, G. E., Elliott, D. and Moore, A. (1999), Placing a value on public library services, *Public Libraries* 38, pp. 89-108; Morris, A., Hawkins, M. and Sumsion, J. (2001), The economic analysis of public libraries, *Library and Information Commission Research Report* 89, British Library, London

<sup>42</sup> Pung, C, Clarke, A. and Patten, L. (2004), Measuring the economic impact of the British Library, *New Review of Academic Librarianship* 10,1, pp. 79-102



## 2.4 Оценка влияния/результативности и измерение деятельности

В ходе измерения деятельности оценивается качество библиотечных услуг, либо с помощью количественных данных либо с помощью восприятия качества пользователями. При оценке влияния/результативности делается попытка обнаружить, имело ли библиотечное обслуживание какой-либо поддающийся учету эффект на пользователя.

Можно допустить, что услуги хорошего качества (скорость, надежность, ориентация на пользователя) будут иметь большее влияние на пользователей, чем плохие услуги. Если оценка влияния показывает, что влияние, которое библиотека пыталась достигнуть, не достигнуто, оценка деятельности поможет идентифицировать проблемы или неудачи в предоставлении услуги, которые могут привести к минимально позитивному или даже отрицательному влиянию на пользователей.

Обучение информационной грамотности- хороший пример демонстрации зависимости между влиянием и оценкой деятельности. Если посетители обучающих курсов не демонстрируют более высоких навыков в процессе тестирования после обучения, библиотека может обратиться к изучению уровня удовлетворенности пользователя, чтобы обнаружить причины плохого влияния. Она может также использовать показатель Б.10 «Посещение обучающих курсов в расчете на одного пользователя», чтобы определить, привлекают ли занятия достаточно пользователей из числа обслуживаемого населения.

Другим примером является взаимодействия между использованием библиотеки и академическим успехом пользователей. Если результаты такого сравнения показывают, что студенты с высоким уровнем успеха не часто пользовались библиотекой, изучение уровня удовлетворения пользователей опять поможет выявить причины не использования определенных видов услуг. А затем библиотека может применить специфические показатели для измерения качества этих услуг, чтобы убедиться в том, что недостаточный уровень обслуживания повлиял на использование этого сервиса, и таким образом, помешал позитивному влиянию на пользователей.

## 2.5 Проекты в области оценки влияния

В ряде проектов, реализуемых по всему миру, делаются попытки найти методы, единицы измерения и инструменты оценки влияния/результативности библиотек и информационного обслуживания.

- Проект eVALUETEd, действующий на базе Университета центральной Англии, был разработан в целях получения тиражируемой модели оценки электронной библиотеки в университетской библиотеке. Проект завершился созданием инструментария оценки электронных информационных услуг.<sup>43</sup>
- IMLS(Institute of Museum and Library Services) благоприятствует оценке проектов с точки зрения их результативности.<sup>44</sup>
- The New Museum Initiative of ARL (Association of Research Libraries) включает несколько программ, связанных с результативностью:<sup>45</sup>

-результативность обучения

-научный обзор результативности высшего образования

-MINES(Measuring the Impact of Networked Electronic Services)

<sup>43</sup> available at: <http://www.evalued.uce.ac.uk/index.htm>

<sup>44</sup> available at: <http://www.imls.gov/index.shtml>

<sup>45</sup> available at: <http://www.arl.org/stats/initiatives/index.shtml>

- IBEC, совместная исследовательская инициатива Школы информации Вашингтонского университета и Мичиганской школы информации, привела к созданию инструментария для оценки влияния информации на сообщества.<sup>46</sup>
- SCONUL (Society of College, National and University Libraries) и LIRG (Library and Information Research Group) начали инициативу в области измерения влияния.<sup>47</sup>

### 3. Обзор показателей деятельности

Набор показателей деятельности, используемых в настоящем руководстве, составлен из различных источников и развивался в течение определенного периода времени. 17 показателей деятельности, перечисленных в первом издании и предназначенных только для научных библиотек, были разработаны на основе изучения существующих на тот момент источников, результатах работы ИФЛА в 1989 и 1990 гг., а также практических тестов, проведенных авторами. Эти показатели были частично использованы в проекте EQLIPSE (1995-1998) – исследовательском проекте, проведенном при финансовой поддержке Европейской Комиссии и направленном на управление качеством и оценке деятельности библиотек,<sup>48</sup> и группой специалистов ИСО, редактирующих первый международный стандарт по измерению деятельности библиотек.<sup>49</sup> Авторы руководства принимали участие в обоих проектах.

Вплоть до 1998 г. измерение деятельности, по преимуществу, касалось традиционных библиотечных услуг. Следующим шагом, в очередной раз инициированным Европейской комиссией, стал проект EQUINOX (1998-2000),<sup>50</sup> в котором практически те же самые участники, что и в проекте EQLIPSE, апробировали показатели деятельности для электронных ресурсов и сервисов. Результатом работы стал список из 14 показателей деятельности, который оказал серьезное влияние на измерение качества работы библиотек всего мира и, особенно, на Технический отчет ИСО по измерению деятельности в области электронного библиотечного обслуживания.<sup>51</sup>

В 1999 г. Немецким исследовательским обществом был профинансирован немецкий проект по контролю деятельности научных библиотек. Проект был реализован Университетской библиотекой Мюнстера. В рамках этого проекта для библиотек была адаптирована Система сбалансированных показателей, разработанная Капланом и Нортон для коммерческого сектора. Показатели деятельности, использованные в этом проекте, лишь частично основывались на опыте прежних лет, поскольку нужно было разработать новые показатели для того, чтобы охватить все аспекты Системы сбалансированных показателей, в частности аспект «потенциал и развитие». Проект завершился изданием руководства в 2002 г.<sup>52</sup> Многие идеи и показатели, освещенные в этом руководстве, были заимствованы для проекта ВІХ-немецкого проекта по бенчмаркингу.<sup>53</sup> В 1999 г. ВІХ начинался как проект публичных библиотек, финансируемый фондом

<sup>46</sup> available at: [http://ibec.ischool.washington.edu/default\\_1024.aspx?cat=Home&b=y](http://ibec.ischool.washington.edu/default_1024.aspx?cat=Home&b=y)

<sup>47</sup> available at: <http://www.sconul.ac.uk/groups/performanceimprovement/impact2.html>

<sup>48</sup> EQLIPSE. Evaluation and quality in library performance: system for Europe, 1995-1997, available at: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/>

<sup>49</sup> ISO 11620 (1998), Information and documentation - Library performance indicators <sup>51</sup> EQUINOX. Library performance measurement and quality management system, 1998-2000, available at: <http://equinox.dcu.ie/>

<sup>50</sup> EQUINOX. Library performance measurement and quality management system, 1998-2000, available at: <http://equinox.dcu.ie/>

<sup>51</sup> ISO TR 20983 (2003), Information and documentation - Performance indicators for electronic library services

<sup>52</sup> Ceynowa, K. and Coners, A. (2002), Balanced Scorecard für wissenschaftliche Bibliotheken, *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie*, Sonderheft 82, Klostermann, Frankfurt a.M.

<sup>53</sup> BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliothekindex.de/>

Бертельсманна и имевший эгиду Немецкой библиотечной ассоциации. Данные собираются и публикуются ежегодно. В 2002 г. в проект вошли научные библиотеки. 17 показателей деятельности, использованные для научных библиотек, сгруппированы в соответствии с Системой сбалансированных показателей.

В 2004 г. началась работа по пересмотру международного стандарта ИСО 11620. Цель ее состоит в сочетании показателей деятельности традиционного и электронного библиотечного обслуживания, и, по возможности, разработке «единых» показателей. Немецкий опыт привел к принятию Системы сбалансированных показателей и вновь разработанных показателей потенциала и развития. Стандарт ИСО скорее всего будет опубликован в конце 2007 г.

Таким образом, настоящее руководство создавалось под воздействием многочисленных процессов, проходящих как на национальном, так и на международном уровнях, и вобрало в себя широкий спектр индикаторов. И, тем не менее, авторы посчитали нужным разработать и протестировать два новых индикатора, поскольку, по их мнению, отсутствовали некоторые весьма важные аспекты. Один из них - это показатель для оценки качества библиотечного сайта, другой – для оценки общей стоимости одного использования, включая традиционные формы использования (книговыдача, использование внутри библиотеки), а также выгрузки.

Во избежание перечисления общих источников по каждому показателю в руководство было добавлено Приложение 2 со списком показателей и их основных источников.

## **4. Структура показателей**

Каждый показатель представлен в соответствии со стандартной схемой, изложенной ниже.

### **4.1. Наименование**

Каждый показатель имеет уникальное описательное наименование.

### **4.2. Основные сведения**

Основные сведения характеризуют современное состояние и важность услуги, деятельности или аспекта, которые оцениваются с помощью данного показателя. Они показывают, что является качеством в услуге, деятельности или аспекте работы библиотеки, и какие единицы измерения/показатели использовались до последнего времени при оценке качества.

### **4.3. Определение**

Определение описывает данные, необходимые для использования показателя, и их взаимоотношения.

Определения использованных элементов данных, по большей части, взяты из ИСО 2789.<sup>54</sup>

В том случае, когда термин используется в особом значении в связи с конкретным показателем, дается особое определение.

Однозначные термины, использованные в традиционном значении, не определяются.

---

<sup>54</sup> ISO 2789 (2006) Information and documentation - International library statistics, International Organisation for Standardization, Geneva

#### **4.4 Цели показателя**

Разъясняют значение показателя с точки зрения целей библиотеки. Описывают типы услуг или деятельности, для которых использование данного показателя является наиболее целесообразным, а также ограничения в применении показателя. Дают объяснение, при каких условиях возможно сравнение результатов работы нескольких библиотек.

#### **4.5 Методы**

Описываются способы сбора данных и вычисления результатов. В тех случаях, когда при решении одной задачи эффективными оказались несколько методов, дается описание нескольких методов. По возможности описание методов содержит в себе указание на то, какие усилия требуются для подготовки, сбора данных и анализа результатов.

#### **4.6. Интерпретация результатов**

Обсуждаются результаты, на которые указывает показатель, в частности, причины низкой эффективности. Указываются трудности и обстоятельства, которые могут повлиять на результат.

Приводятся возможные варианты реакции на результаты для достижения более высоких результатов, дается объяснение того, какие еще показатели могут быть полезны в том же самом контексте.

Включается информация об ожидаемой вариативности, такой как, например, сезонной вариативности или вариативности в течение дня.

#### **4.7 Примеры и дополнительная литература**

Предоставляются ссылки для документирования источника получения сведений о показателе или аналогичных показателях.

По возможности, приводятся примеры результатов использования этого или подобных показателей, чтобы продемонстрировать шкалу возможных баллов и помочь библиотекам интерпретировать их результаты.

### **5. Список показателей**

Определения показателей, в большинстве, совпадают с определениями международного стандарта ИСО 2789(2006) Информация и документация - Международная библиотечная статистика.

Описание методов использования показателей частично основывается на самом последнем варианте проекта международного стандарта ИСО DIS 11620 (2006) Информация и документация - Показатели деятельности библиотек.

Показатели представлены с точки зрения Системы сбалансированных показателей, а внутри нее в соответствие с областью обслуживания. Система сбалансированных показателей, в том виде как она определена для коммерческого сектора, первоначально имела 4 направления: пользователи, финансы, операции, обучение и развитие. В настоящем издании, также как и в стандарте ИСО 11620 и немецком проекте ВІХ, эти направления адаптированы для библиотек следующим образом:

- Ресурсы, инфраструктура
- Использование
- Эффективность
- Потенциал и развитие.

Использование структуры Системы сбалансированных показателей помогает учесть все соответствующие управленческие вопросы и установить «баланс» между интересами пользователей и экономической эффективностью, эффективной организацией и способностью справиться с будущими вызовами.

#### **А. Ресурсы, инфраструктура: какие услуги библиотека предлагает?**

Аспект «ресурсы/инфраструктура» представлен 10 показателями. Привлекательность библиотеки как места для получения образования и проведения исследовательской работы характеризуется размером пользовательских площадей, наличием пользовательских рабочих мест и часами работы. Качество фонда измеряется расходами на комплектование в расчете на одного пользователя, путем сравнения выдачи и получения по межбиблиотечному абонементу, а также наличием запрошенных носителей информации. (Показатели А.5, А.6 и А.8). Кадровые ресурсы и качество сайта по отдельности представлены одним показателем.

Библиотека как место для получения образования и проведения исследовательской работы	А.1. Площадь в расчете на одного пользователя
	А.2. Количество посадочных мест
	А.3. Часы работы и их соответствие потребностям пользователей
Фонды	А.4. Расходы на предоставление информации в расчете на одного пользователя
	А.5. Наличие запрашиваемых названий
	А.6. Процент отвергнутых сессий
	А.7. Процент полученных запросов по отношению к выполненным запросам по МБА
	А.8. Получение документа без промедлений
Персонал	А.9. Количество сотрудников на одного пользователя
Сайт	А.10. Прямой доступ с домашней страницы

#### **Б. Использование: как воспринимаются услуги?**

Это направление представлено 12 показателями. Проникновение на рынок, уровень удовлетворенности пользователя и количество посещений используются в качестве общих показателей для услуг, ориентированных на конечного пользователя. Уровень занятости посадочных мест является показателем, характеризующим библиотеку как место. Привлекательность физической коллекции оценивается с помощью данных о выдаче (Показатель Б.6, Б.7 и Б.8), а электронной коллекции с помощью данных в выгруженных документах.

Адекватность библиотечных информационных услуг измеряется с помощью данных о посещении обучающих занятий для пользователей и количестве справочных запросов в расчете на одного пользователя. Посещаемость также используется в качестве критерия привлекательности мероприятия.

Существует один показатель, особенно важный с точки зрения оценки внешних пользователей.

Общие положения	Б.1. Проникновение на рынок
	Б.2. Уровень удовлетворенности пользователя
	Б.3.Количество посещений в расчете на одного пользователя
Библиотека как место для занятий и исследований	Б.4.Уровень занятости посадочных мест
Фонды	Б.5.Количество смысловых единиц, выгруженных в расчете на одного пользователя
	Б.6.Использование фонда (Обращаемость)
	Б.7. Процент неиспользованного фонда
	Б.8.Книговыдача в расчете на одного пользователя
	Б.9.Процент выдачи внешним пользователям
Информационные услуги	Б.10.Посещаемость обучающих занятий в расчете на одного пользователя
	Б.11.Справочные запросы в расчете на одного пользователя
Массовые мероприятия	Б.12.Посещаемость мероприятий в расчете на одного пользователя

## **В. Эффективность: являются ли предоставляемые услуги экономически эффективными?**

Направление «эффективность» включает как показатели, измеряющие экономическую эффективность, так и показатели, характеризующие качество выполняемых операций.

Оперативный бюджет библиотеки сравнивается с количеством пользователей, количеством посещений и общим использованием фонда. Расходы на комплектование сравниваются с затратами на персонал с целью оценки достаточности бюджетных ассигнований на нужды комплектования. Эффективность формирования фонда высчитывается с помощью затрат на выгрузку документа и затрат на обработку документа.

Эффективность процессов оценивается с точки зрения скорости (комплектования, обработки носителей информации, книговыдачи и МБА) и точности (расстановки и ответов на справочные запросы).

Общие положения	В.1.Затраты на одного пользователя
	В.2.Затраты на одно посещение
	В.3.Затраты на одну выдачу
	В.4. Процентное отношение затрат на комплектование к затратам на персонал
Затраты на формирование фонда	В.5.Затраты на обработку одного документа
	В.6.Затраты на выгрузку одного документа
Процессы – скорость	В.7.Скорость комплектования
	В.8.Скорость обработки новых носителей информации

	В.9.Производительность персонала при обработке новых носителей информации
	В.10.Скорость выдачи
	В.11.Скорость выдачи документов по МБА
Процессы – надежность	В.12.Уровень выполнения справочных запросов
	В.13.Точность расстановки

#### **Г. Потенциал и развитие: достаточен ли потенциал для будущего развития?**

Это направление особенно важно в период постоянных перемен, поскольку оно дает возможность оценить способность библиотеки справиться с подобными переменами. Было довольно сложно найти показатели, характеризующие этот аспект деятельности библиотеки, о чем вы можете судить по небольшому количеству показателей.

С одной стороны, потенциал развития измеряется относительно вклада библиотеки в электронные услуги (расходы на электронные коллекции, процент персонала, задействованного в оказание электронных услуг), а с другой стороны, относительно усилий библиотеки в поиске дополнительного финансирования от учредителя или из внешних источников и получении дохода.

Самый важный показатель, характеризующий потенциал и развитие-это, конечно, вклад библиотеки в обучение сотрудников.

Электронные услуги	Д.1. Процент средств, выделенных на электронные ресурсы в рамках общих затрат на комплектование
	Д.2.Процент сотрудников библиотеки, предоставляющих и развивающих электронные услуги
Развитие персонала	Д.3.Посещаемость обучающих занятий в расчете на одного сотрудника
Бюджет	Д.4.Процент библиотечных средств, полученных по специальным грантам или заработанных самой библиотекой
	Д.5.Процент средств, выделенных библиотеке учредителем

## **А. Ресурсы, инфраструктура**

### **А.1 Площадь в расчете на одного пользователя**

#### **Основные сведения**

« В настоящее время от библиотек требуется большая отчетность в отношении использования площадей. Учредители хотят знать , каким образом использование площадей влияет на выполнение библиотекой ее образовательной миссии и во что это обходится.» (Library as place(Библиотека как место), 2005,стр.8)

Учитывая то, что все больше и больше информация доставляется непосредственно на рабочий стол пользователя, финансирующие учреждения стремятся сэкономить на библиотечных зданиях, поскольку есть предположение, что в будущем библиотекам понадобится меньше места. Несмотря на подобные прогнозы, библиотеки по-прежнему важны для проведения исследовательской работы, обучения, чтения или посещения культурных мероприятий. «Разнообразие и комбинация ресурсов, услуг, помещений и видов деятельности придает библиотеке облик учреждения, в котором есть место для научного приключения и непредсказуемого научно-технического открытия.» (Demas, 2005, стр.28)

Если в прошлом при планировании библиотечных зданий большее внимание уделялось размещению фондов и технических служб, сегодня планирование предполагает знание деятельности пользователей в библиотеке. Помещения для пользователей , включая площадки для встреч и рекреации, стали важным условием для успешного выполнения библиотекой ее задач.

Технологические перемены и растущие умения пользователей в использовании электронных услуг существенно повлияют на планирование пользовательских помещений в библиотеках. Исследование Delphi для библиотек, работающих в области здравоохранения, проведенное в 2005 г., выявило следующие тенденции развития пользовательских площадей в библиотеках: «Наши эксперты полагают, что к 2010 г. большинство пользователей будет приходить в библиотеку не в целях получения доступа к информации, а в целях получения информационных услуг, экономящих время, и имеющих дополнительные качественные характеристики, а также для проведения совместной работы и исследований. Чтобы привлечь пользователей, библиотеки, работающие в сфере здравоохранения, как правило, будут организовывать буфетное обслуживание либо в самом помещении библиотеки, либо рядом с ней. Поскольку пользователям нужна будет помощь, как при поиске информации, так и использовании инструментов доступа к ней, типичными в обслуживании станут также обучающие площадки. Библиотеки по-прежнему будут отводить закрытые помещения для групповых занятий и открытые помещения для уединенных занятий, удовлетворяя тем самым потребности пользователей как в групповой работе, так и индивидуальной.» (Logan и Star, 2005г. стр.321)

#### **Определение показателя**

Рабочая площадь библиотеки, предназначенная для обслуживания 1000 потенциальных пользователей.

Пользовательская площадь с позиций этого показателя включает в себя следующее: читательские и рабочие площади, предназначенные для пользователей, особые читательские зоны, помещения для книговыдачи, справочного обслуживания, обучения пользователей, помещения, предоставляющие открытый доступ к документам, площади для проведения выставок и массовых мероприятий, все другие помещения, отведенные для



выполнения услуг, включая залы, лестничные пролеты, вестибюли и функциональные комнаты.

Из этого перечня обычно исключаются помещения, недоступные пользователям.

Потенциальные пользователи (или обслуживаемое население)-это пользователи, которым библиотека должна предоставить свои услуги. Для публичных библиотек - это, обычно, население местного сообщества (или части сообщества); для научных библиотек - это, как правило, общее количество студентов и преподавателей и научных сотрудников вуза.

## **Цели показателя**

Показатель оценивает адекватность рабочей площади потребностям обслуживаемого населения и вследствие этого приоритет в нем отдается библиотечному обслуживанию и целям учредителя. Он имеет отношение ко всем библиотекам, обслуживающим определенную группу населения.

Если рассматриваются особые условия (например, новое здание, особые задачи библиотеки), то возможно сравнение библиотек с одинаковыми миссиями, структурой и клиентурой.

## **Метод**

Пользовательская площадь измеряется в квадратных метрах.

Потенциальные пользователи считаются как отдельные лица, а не как сотрудники, работающие на полную ставку (FTE). Таким образом, студенты и научные сотрудники, работающие или обучающиеся в режиме неполной рабочей недели, считаются как одно лицо.

Пользовательская площадь в квадратных метрах устанавливается в соответствии с числом лиц, составляющих обслуживаемое население, поделенное на 1000.

## **Интерпретация и использование результатов**

Более высокий балл обычно интерпретируется как лучший показатель. На показатель могут влиять помещения для занятий, чтения, организации встреч, предлагаемые учредителем за пределами собственно библиотеки или другим учреждением неподалеку от библиотеки.

Если пользовательская площадь в расчете на одно лицо представляется недостаточной при сравнении с другими библиотеками, то, разумеется, библиотека может подать просьбу о выделении средств на строительство. В этих целях полезно продемонстрировать результаты исследований, посвященных уровню удовлетворенности пользователей, проведенных тогда, когда, пользователи жалуются на нехватку помещений для работы, недостаток тихих зон или мест для групповых занятий.

Но строительные проекты длятся долго. Чтобы ускорить решение проблемы следует переосмыслить использование других рабочих помещений и посмотреть, от чего можно освободиться и что можно переделать под пользовательские площади. Например, библиотеки, переводящие свои каталоги в машиночитаемый формат, используют помещения, предназначенные в прошлом для карточных каталогов, для организации пользовательских рабочих мест.

Другим решением может стать объединение структуры с аналогичной структурой, существующей в другом учреждении, например, библиотечного центра информационных технологий, на месте которого будут размещены новые библиотечные услуги, такие как **information commons**.

Библиотеки часто кооперируются с коммерческими фирмами в поисках финансирования строительства пристроек к зданиям, например, для пристройки, объединяющей книжный магазин и читальный зал.

### Примеры и дополнительная литература

Показатель, описанный выше, используется в немецком проекте по бенчмаркингу ВІХ (ВІХ. Der Bibliotheksindex). В 2005 г. ВІХ продемонстрировал следующие результаты:

	Пользовательская площадь в кв.м. на 1000 человек	В среднем	максимум	минимум
Публичные библиотеки	Сообщества с населением ниже 15 000 жителей	50,5	121,7	20,3
	Сообщества с населением от 15 000 до 30 000 жителей	35,0	85,3	7,9
	Сообщества с населением от 30 000 до 50 000 жителей	27,5	58,4	6,9
	Сообщества с населением от 50 000 до 100 000 жителей	26,3	44,6	9,2
	Сообщества с населением свыше 100 000 жителей	23,6	52,3	5,9
Научные библиотеки	Университеты, преподающие прикладные дисциплины	359,3	676,3	97,1
	Университеты: с системой одноуровневого обучения	832,7	2490,8	286,7
	Университеты: с системой двухуровневого обучения (рассматривается только центральная библиотека)	322,1	807,5	37,8

Приведенные результаты свидетельствуют о том, что сравнения имеют смысл только в том случае, если библиотеки имеют схожие миссии и обслуживаемый контингент. Публичные библиотеки предлагают существенно меньше места, поскольку их пользователи, как правило не работают в библиотеке. Публичные библиотеки в небольших сообществах обычно получают лучшие баллы по этому показателю, поскольку существует определенная базовая пользовательская площадь (например, помещения для книговыдачи), которая даже в небольших сообществах не бывает существенно ниже нормы.

Научные библиотеки должны предоставлять большие площади для обучения и занятий. При двухуровневой системе и наличии отдельных библиотек, практически невозможно отделить пользовательское пространство библиотек вуза от других функций. Поэтому в проекте ВІХ рассматривается только площадь центральной библиотеки университета с системой двухуровневого обучения.

Гораздо легче сравнивать общую площадь библиотеки с обслуживаемым населением. Это, например, было сделано в проекте SCONUL(Creaser,2006). SCONUL, Society for College, National and University Libraries, UK (Ассоциация библиотек колледжей, национальных и университетских библиотек Великобритании), измеряет традиционную площадь пола в квадратных метрах в расчете на одного FTE студента. Площади, отведенные для «нетрадиционных» библиотечных услуг, таких, как переплет и репрография, исключаются. Результаты незначительно варьируются в периоды между 1994-1995гг. и 2004-2005гг., но показывают, что средняя площадь пола в расчете на одного полноценного студента находится в пределах 0,82 кв.м и 0,90 кв.м.

Статистика, приведенная в проекте CAUL (Council of Australian University Libraries- Совет по университетским библиотекам Австралии), учитывает общую площадь пола в квадратных метрах и общее число потенциальных пользователей, включая студентов, академический и не академический персонал. Сравнение этих онлайн-статистических данных приводит к средней цифре 0,67 кв.метров на человека (CAUL online statistics).

Исследование по подсчету общей площади библиотеки в расчете на потенциальных пользователей, проведенное в 2003 г. в польских научных библиотеках, дало следующие результаты: средний балл 0,27 кв.м. для университетских библиотек, ), 0,15 кв.м. для библиотек технических университетов (Derfert-Wolf, Gorski and Marcinek, 2005).

Сравнение общей площади библиотеки и числа потенциальных пользователей может быть некорректным, поскольку на балл может повлиять площадь помещений, отведенных для особых задач (хранения редких книг или обязательного экземпляра, занятий студентов по библиотечной грамотности и т.д.). И если учредитель сомневается в потребностях библиотеки в площадях, более убедительным может быть показатель, особо характеризующий пользовательскую площадь.

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T. online*, Sonderheft 2006

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, available at: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/>

Creaser, C. (2006), SCONUL library statistics: trends 1994-95 to 2004-05, LISU, Loughborough University

Demas, S. (2005), From the ashes of Alexandria: what's happening in the college library?, in *Library as place: rethinking roles, rethinking space*, Council on Library and Information Resources, Washington D.C., pp. 25-40, available at: <http://www.clir.org/pubs/reports/publ29/publ29.pdf>

Derfert-Wolf, L., Gorski, M. and Marcinek, M. (2005), Quality of academic libraries - funding bodies, librarians and users, *World Library and Information Congress, 71th I FLA General Conference and Council*, available at: <http://www.ina.org/IV/ina71/papers/0H0e-Perfert-Wolf.pdtWsearch=%22Derfert-Wolf%22>

*Library as place: rethinking roles, rethinking space* (2005), Council on Library and Information Resources, Washington D.C., available at: <http://www.clir.org/pubs/reports/puh129/pub129.pdf>

Logan, L. and Starr, S. (2005), Library as place: results of a Delphi study, *Journal of the Medical Library Association* 93,3, pp. 315-326, available at: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1175798>

## **А.2 Посадочные места в расчете на одного пользователя**

### **Основные сведения**

Библиотеки высоко котируются как места для чтения, обучения и работы. И хотя в некоторых библиотеках количество физических посещений сокращается в связи с наличием широкого спектра услуг и ресурсов, предоставляемых в удаленном режиме, растущая тенденция к работе в группах и работе с собственными материалами, а также преимущество одновременной работы с печатными и электронными ресурсами, наличие квалифицированной помощи и обучающих занятий, делают библиотеку привлекательной как места встречи и занятий.

Это особенно важно для библиотек высших учебных заведений, в которых библиотека, как физическое место, является местом встречи для индивидуальных или групповых занятий. Поэтому наличие достаточного количества рабочих мест с адекватным оборудованием будет одним из наиболее важных факторов, влияющих на уровень удовлетворенности пользователя.

В публичных библиотеках, в которых пользователи при чтении и просмотре литературы, по преимуществу, занимают посадочные места в течение более коротких промежутков времени, число посадочных мест в расчете на потенциальных пользователей должно быть существенно ниже, чем в научных библиотеках, в которых пользователю может потребоваться место в течение всего дня.

Чтобы убедиться в том, адекватно ли число имеющихся посадочных мест числу потенциальных пользователей, библиотеки могут подсчитать коэффициент, выражающий соотношение количества посадочных мест и количества потенциальных пользователей, и сравнить этот результат с ситуацией в другой библиотеке, имеющей аналогичную миссию и структуру.

### **Определение показателя**

Число посадочных мест для пользователей, предназначенное для чтения или работы в библиотеке в расчете на 1 000 потенциальных пользователей.

Определение включает посадочные места с и без оборудования, места в индивидуальных кабинках, комнатах для проведения семинарских и обучающих занятий, а также в помещениях аудиовизуального и детского отделов библиотеки.

Исключаются места в залах, помещениях для лекционной деятельности, предназначенных для особых мероприятий. Определение также исключает места для неформального общения, например, полы, на которых могут сидеть пользователи.

Потенциальные пользователи – это люди, которых библиотека должна обслуживать. Для публичных библиотек - это, обычно, население местного сообщества (или части сообщества); для научных библиотек - это, как правило, общее количество студентов и преподавателей и научных сотрудников вуза.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает адекватность числа посадочных мест в библиотеке, предложенных потенциальным пользователям, поэтому приоритет отдается роли библиотеки как физического места для чтения, работы и занятий.

Показатель может использоваться всеми библиотеками, которые предлагают условия для чтения и работы определенной группе потенциальных пользователей. Он особенно важен для библиотек высших учебных заведений.

Возможно сравнение между библиотеками со схожими миссиями, структурой и пользователями.

Показатель не измеряет использование предоставленных посадочных мест (см. показатель Б.4 Уровень занятости посадочных мест»).

## **Метод**

Подсчитайте количество мест, предоставленных для чтения и работы в библиотеке. В библиотечной системе, имеющей филиалы или библиотеки факультетов, в подсчет следует включать посадочные места в этих библиотеках.

Потенциальные пользователи (представители обслуживаемого населения) подсчитываются как отдельные лица, а не как FTE (работающие на полную ставку). Таким образом, студенты и научные сотрудники, работающие или обучающиеся в режиме неполной рабочей недели, считаются как одно лицо.

Количество посадочных мест, предоставленных библиотекой для чтения и работы, устанавливается путем деления количества потенциальных пользователей на 1 000.

## **Интерпретация и использование результатов**

Чем выше балл, тем лучше.

На показатель могут влиять помещения для занятий, чтения, организации встреч, предлагаемые учредителем за пределами собственно библиотеки или другим учреждением неподалеку от библиотеки.

В случае, если число посадочных мест кажется недостаточным по сравнению с другими библиотеками, или если уровень занятости посадочных мест демонстрирует их недостаток, библиотека должна попытаться найти место для дополнительных посадочных мест. Увеличение часов работы может способствовать лучшему распределению пользователей, нуждающихся в размещении в течение дня. Таким образом, даже при том же самом количестве посадочных мест, показатель занятости мест будет ниже.

## **Примеры и дополнительная литература**

Во многих национальных статистических сведения по библиотекам приводятся данные о количестве посадочных мест, предоставленных библиотеками, в некоторых есть данные также по числу потенциальных пользователей, а в некоторых – только число зарегистрированных пользователей.

Статистика CAUL за 2005 г. показывает следующие результаты:

- Общее число мест в расчете на всех потенциальных пользователей, включая студентов, научных и ненаучных сотрудников (лиц)=среднее значение 0.1007

Статистика Великобритании для библиотек высших учебных заведений показывает «количество посадочных часов в течение недели в расчете на одного полноценного студента» (Creaser, 2005):

На показатель могут влиять помещения для занятий, чтения, организации встреч, предлагаемые учредителем за пределами собственно библиотеки или другим учреждением неподалеку от библиотеки.

- Посадочные часы в неделю на одного FTE=8.4

Если считать, что средняя продолжительность работы библиотеки в неделю 70 часов, количество мест на одного студента будет 0.12, что соответствует данным CAUL.

Статистика финских научных библиотек (база данных по финским научным библиотекам) учитывает:

- Количество посадочных мест в расчете на одного человека (потенциальных пользователей)  $\times 1\,000$

В 2006 г. этот результат был таким:  $203,6 \text{ на } 1000 \text{ человек} = 0,20$  посадочных мест на потенциальных пользователей.

В ходе исследования, проведенного в 5 университетских библиотеках Баварии, были подсчитаны места в расчете на 1 000- потенциальных пользователей (по аналогии с финской статистикой); результат был следующий:  $137,6 = 0,1376$  в расчете на одного потенциального пользователя (Kennzahlen fur Hochschulbibliotheken, 2003).

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, available at: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/>

Creaser, C, Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994 - 2004, LISU, Loughborough University, available at: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at: [https://yhteistolasto.lib.helsinki.fi/lanuage.do?action=change&choose\\_language=3](https://yhteistolasto.lib.helsinki.fi/lanuage.do?action=change&choose_language=3)

Kennzahlen fur Hochschulbibliotheken in Bayern (2003), Unpublished document

## **А.3 Часы работы и их соответствие потребностям пользователей**

### **Основные сведения**

Часы, в которые библиотека открыта для читателей, всегда рассматривались в качестве основного критерия доступности библиотечных услуг. Хотя многие услуги и ресурсы в настоящее время предлагаются в удаленном режиме, физическая библиотека с ее пользовательскими площадями и фондами остается важным местом встреч, занятий, обучения. «Соответствие часов работы потребностям пользователей»- было единицей измерения эффективности библиотеки, которая была первой или второй по значимости в исследовании, посвященном эффективности Новозеландской университетской библиотеки (Cullen and Calvert, 1995) . Часы работы отражаются в большинстве национальных библиотечных статистических данных, а также используются в качестве показателя деятельности в оценке качества и проектах бенчмаркинга.

Более продолжительные часы работы в целом рассматриваются как лучшая услуга, и в большинстве своем это действительно так. Но если библиотека хочет оценить адекватность своих часов работы, она должна сравнить их с пожеланиями потребностями пользователей. «Никогда не делайте допущения, что большая продолжительность работы приведет к росту использования библиотекой или даже к тому, чтобы сделать счастливыми большее количество пользователей. В общении с пользователями или дифференцированными группами читателей проверьте, какие пользователи и когда используют библиотеку.» (Holt, 2005, стр.89) Стандарты ACRL не требуют самых продолжительных часов работы, но требуют , чтобы часы работы были удобны потребителю. «Часы работы должны быть достаточны и удобны пользователям» (ACRL, 2004) Более продолжительные часы работы, скажем, после 10 вечера, могут быть необходимы в том случае, если это нужно пользователям, которые к этому времени покидают кампус.

Важная особенность состоит в том, чтобы в течение всей рабочей недели и по возможности во всех отделах были одни и те же часы работы. Пользователь теряет, когда ему нужно запоминать разное расписание для разных дней и услуг.

Всегда есть разрыв между желаниями пользователей и способностью библиотеки выполнить эти пожелания в связи финансовыми и кадровыми ограничениями. Важно найти правильный баланс между пожеланиями и финансовыми возможностями. Оценивая потребности в отношении часов работы, вы сможете найти такой баланс в рамках имеющихся ресурсов.

### **Определение показателя**

Количество часов работы и время работы библиотеки в настоящее время в сравнении с количеством часов и временем работы, необходимым пользователям.

Часы работы - это часы обычной рабочей недели, в течение которых пользователям доступны основные услуги библиотеки (например, справочное обслуживание, книговыдача, читальные залы).

### **Цели показателя**

Оценить соответствие текущих часов работы библиотеки потребностям читателей.

Показатель может использоваться всеми библиотеками.

Сравнение между библиотеками возможно только в том случае, если есть общее удовлетворение текущими часами работы.

Показатель будет особенно информативен, если его применять по отношению к разным пользовательским группам (например, студентам первых курсов, выпускникам, научным сотрудникам).

## Методы

1. Выборочному числу пользователей, входящих в или покидающих библиотеку, предлагается анкета. Сбор данных равномерно распределяется в течение рабочего дня и в течение недели, чтобы гарантировать представительство в выборке тех пользователей, которые предпочитают посещать библиотеку утром или вечером или в определенные дни недели. Преимущество этого метода состоит в том, что в большинстве случаев можно получить быстрый и готовый ответ, а также в том, что пользователи могут комментировать свои ответы, возвращая анкеты. Недостаток состоит в том, что потенциальные пользователи не могут посещать библиотеку именно в связи с действующими часами работы.

2. На сайт библиотеки в определенное время помещается онлайн-анкета, опять таки с равным распределением по часам и дням работы библиотеки. Преимущество состоит в том, что учитываются пожелания потенциальных пользователей. Недостаток состоит в том, что активные пользователи могут быть представлены недостаточно.

Обе анкеты должны содержать вопрос об уровне удовлетворения действующим расписанием и альтернативные варианты часов работы библиотеки. Эта анкета может стать составной частью более сложной анкеты, направленной на выявление уровня удовлетворенности пользователей библиотечным обслуживанием.

### Примеры анкет:

Как Вы оцените степень удовлетворенности действующими часами работы библиотеки?

Очень неудовлетворительно

Неудовлетворительно

Средний уровень удовлетворенности

Удовлетворительно

Очень хорошо

Пожалуйста, отметьте часы работы, отличные от действующих, в течение которых Вы бы хотели видеть библиотеку открытой. Поставьте «О» в соответствующей ячейке.

Действующие часы работы уже отмечены знаком «Х».

	Понед.	вторник	среда	четверг	пятница	суббота	воскресенье
0-7							
7-8							
8-9	X	X	X	X	X		
9-10	X	X	X	X	X		
10-11	X	X	X	X	X	X	
11-12	X	X	X	X	X	X	
12-13	X	X	X	X	X	X	
13-14	X	X	X	X	X	X	
14-15	X	X	X	X	X	X	
15-16	X	X	X	X	X	X	
16-17	X	X	X	X	X	X	
17-18	X	X	X	X	X	X	
18-19	X	X	X	X	X	X	
19-20	X	X	X	X	X		
20-21	X	X	X	X	X		
21-22	X	X	X	X	X		
22-23							
23-24							



В случае, если библиотека может предоставить дополнительные часы работы в обмен на часы работы в другие дни, пользователей следует спросить, какими часами работы они могли бы пожертвовать в пользу предпочтительных.

Многие библиотеки имеют разное расписание в течение академического семестра и каникул. В этом случае полезно провести отдельное анкетирование в течение семестра и каникул.

Библиотеки филиалы или такие отделы как отдел абонементов или детской литературы могут иметь другое расписание, отличное от основного. Если библиотека хочет оценить адекватность этих особых часов работы, лучше всего провести специальное анкетирование посетителей индивидуальных филиалов или отделов.

## **Интерпретация и использование результатов**

Библиотека должна отреагировать, если высокий процент респондентов недоволен действующим расписанием и требует увеличить часы работы изменить расписание в определенные дни или в течение недели. Сделать это может быть сложно, особенно, если пользователи просят увеличить часы работы в течение выходных или в ночное время. Возможным решением может быть открытие библиотеки без предложения всех услуг, чтобы в эти часы могли работать непрофессиональные сотрудники. Какие услуги должны предлагаться в дополнительные часы работы, зависит от потребностей пользователей. Самое простое решение -предложить только помещение для занятий, если главной целью посещения являются занятия, например в позднее время (Engel, Womack and Ellis, 2002). Многие библиотеки, расширяя часы работы, предлагают только помещения для занятий, фонд открытого доступа и книговыдачу. Справочное обслуживание в это время может не предоставляться.

Результаты анкетирования следует сравнить с реальными данными по использованию библиотеки (число посещений, книговыдач или справочных запросов в течение дня/недели). Это поможет оценить (а это то, что показатель не измеряет), являются ли часы работы слишком либеральными и превышает ли предложение спрос. Оценка пользовательской статистики может также помочь провести черту между разумными и неразумными требованиями. Чтобы узнать, что является «разумным», библиотеке следует на время предложить расширенные часы работы, например в течение пробного периода в 2 или 3 месяца. Чтобы принять решение о постоянном увеличении часов работы, полезно было бы оценить число посещений и статус пользователей, посещающих библиотеку в течение тестового периода. Может случиться, что дополнительные часы работы привлекают новые группы пользователей или пользователей не из числа потенциальных пользователей. Полезно также воспользоваться опытом других библиотек, предложивших более продолжительные часы работы, если библиотеки находятся в одинаковых условиях (например, центральный кампус или наличие филиалов по всему городу).

## **Примеры и дополнительная литература**

Показатель, описанный выше, использовался в совместном исследовании, проведенном 15 немецкими университетскими библиотеками в 2001 г., использовавших одну и ту же методологию и собиравших данные в сходных условиях (Follmer, Guschker and Mundt, 2002; Mundt, 2003). Пользователей просили оценить уровень их удовлетворенности обслуживанием, а также персональную значимость услуги. Часы работы были частью анкеты. Был использован регрессионный анализ в целях определения влияния каждого фактора на общий уровень удовлетворенности каждого пользователя. Часы работы имели высокую степень воздействия на общий уровень удовлетворенности библиотекой

(14%). Большинство библиотек были открыты с 8.00 до 22.00 по рабочим дням и, пользователи были удовлетворены этим. Потребностей в 24-часовом обслуживании были немногочисленны. Но в библиотеках, открытых по субботам только утром, явно ощущалась потребность в работе и в течение дня. Потребности в работе по воскресеньям обычно не было. Более продолжительные часы работы по вечерам в рабочие дни оценивались выше, чем более продолжительные часы работы в выходные дни. Библиотеки, обслуживающие в разные часы в разных отделах, получали более низкую оценку по сравнению с библиотеками, у которых было единое расписание для предоставления всех видов услуг.

Проект EQLIPSE (EQLIPSE, 1995-1997), который протестировал данные для большой группы показателей деятельности, оценивал «часы работы и их соответствие потребностям пользователей» двумя способами:

- Используя анкетирование в коротких интервью с пользователями и запись ответов
- Предлагая 4 варианта возможного расширения часов работы:

- работа по воскресеньям

- более позднее время начала работы по субботам

- более позднее время начала работы по рабочим дням

- удовлетворен действующим расписанием.

Проект Swedish Quality Handbook использовал выше описанный показатель, но добавил формулу для вычисления отношения между действующим расписанием и тем, которое было желательным респондентам (Edgren et.al., 2005):

A/B

A = количество действующих часов работы

B = количество часов работы, которые нужны пользователям (действующие часы + дополнительные часы)

Если библиотека открыта 60 часов в неделю, а пользователи просят еще 10 часов, то балл будет таким:  $60:70=0.86$ .

Пользователей можно также попросить высказать причины, по которым они предпочитают определенные часы, например, поздние часы (2003, стр.12). Это поможет выявить важность дополнительных часов для определенных групп пользователей, например, очень занятых пользователей, которые бы предпочли посетить библиотеку поздно вечером.

Don Revill описывает метод не как метод оценки дополнительных часов, но эффективности действующего расписания. (Revill, 1983). Показатель «эффективное расписание» оценивает общее количество часов, потраченное пользователями в библиотеке в период выборки, и делит их на число часов, в течение которых библиотека открыта в тот же самый период. Этот метод будет оценивать, достаточно ли используются действующие часы работы, но не будет измерять потребность в дополнительном времени.

ACRL, Association of College & Research Libraries (2004), Standards for libraries of higher education, available at: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm>

Cullen, R. J. and Calvert, P.J. (1995), Stakeholder perceptions of university library effectiveness, *Journal of Academic Librarianship* 21,6, pp. 438-448

Curry, A. (2003), Opening hours: the contest between diminishing resources and a 24/7 world, *Journal of Academic Librarianship* 27,6, pp. 375-385

Edgren, J. et.al. (2005), Quality handbook, performance indicators for library activities, The Swedish Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics, available at: [http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/handbook\\_eng.html](http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/handbook_eng.html)

Engel, D., Womack, K. and Ellis, U. (2002), Opening a library 24 hours, *Journal of Library Administration* 36,4, pp.95-108

- EQLIPSE. Evaluation and quality in library performance: system for Europe (1995-1997), available at: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/>
- Follmer, R., Guschker, S. and Mundt, S. (2002), Gemeinsame Nutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken - methodisches Vorgehen und Erfahrungen, *Bibliotheksdienst* 36,1, pp. 20-33, available at: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/2002/02\\_01\\_02.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/2002/02_01_02.pdf)
- Holt, G. (2005), "Library myths", *The Bottom Line* 18,2 , pp. 87-91
- Mundt, S. (2003), Benchmarking user satisfaction in academic libraries - a case study, *Library and Information Research* 27 (87), pp. 29-37, available at: <http://www.lirg.org.uk/lir/pdf/article87mundt.pdf>
- Revill, D H. (1983), Some examples and types of performance measures, in Blagden, J. (ed.), Do we really need libraries: Proceedings of the first joint Library Association Cranfield Institute of Technology conference on performance assessment, Cranfield Press, Cranfield, pp. 59-66

## **А.4 Затраты на предоставление информации в расчете на одного пользователя**

### **Основные сведения**

Библиотеки оказывают широкий спектр услуг, но «предоставление пользователям материалов для чтения является единственно важной ролью» (Scientific publications, 2004) В свете сокращающегося бюджета и растущих цен , объем средств, расходуемых на предоставление информации на одного потенциального пользователя, становится критическим показателем при оценке усилий библиотеки в решении одной из ее важнейших задач.

Показатель полезен при бенчмаркинге, но в разных библиотеках вычисления могут вестись по - разному. Абсолютно необходимо включать затраты на приобретение книг, периодических изданий и различных электронных ресурсов, а также затраты на переплет. Что же касается затрат на доставку документов, то этот вопрос не решен однозначно. Некоторые библиотеки намеренно тратят средства на доставку документов для своих пользователей вместо приобретения книг и периодических изданий, демонстрируя сознательный переход от политики владения к политике доступа, или в целях сокращения расходов.

### **Определение показателя**

Затраты на предоставление информации в расчете на одного потенциального пользователя в течение года.

Затраты на предоставление информации с позиций этого показателя означают общие затраты на традиционные и электронные носители, включая стоимость лицензий, стоимость за просмотр платных баз данных, затраты на переплет.

Электронная доставка документов включается в эти затраты, если библиотека покрывает затраты на доставку документов своим пользователям.

Затраты на инфраструктуру, такие как оборудование, программное обеспечение, сетевые работы и оцифровка документов исключаются.

Потенциальные пользователи - это лица, которых библиотека обязана обслуживать. Для публичных библиотек это, обычно, члены местного сообщества (или части сообщества); для научных библиотек – это, обычно, все студенты и преподаватели высшего учебного заведения.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает адекватность расходов на предоставление информации в расчете на одного члена обслуживаемого контингента и с помощью монетарных терминов характеризует преимущества создания фонда для индивидуального пользователя.

Показатель может использоваться всеми библиотеками с определенным кругом потенциальных пользователей.

Сравнение результатов между библиотеками, имеющими схожую миссию, структуру и пользовательский контингент, возможно, если принимаются во внимание отличия в профиле комплектования или если затраты подсчитываются одинаково.

### **Метод**

Определяются затраты на комплектование и лицензирование (включая переплет и плату за просмотр) в течение четко обозначенного периода времени (обычно за год). В случае, когда библиотека участвует в работе консорциума, приобретающего электронные

ресурсы, или в других аналогичных контрактах, следует считать только собственно вклад библиотеки по существующим договоренностям.

Библиотеки, покрывающие затраты на доставку документов своим пользователям должны добавлять эти затраты к расходам на предоставление информации.

Потенциальные пользователи считаются как отдельные лица, а не как FTE. Таким образом, каждый студент заочник и каждый научный сотрудник, работающий неполный рабочий день, считаются как одно лицо.

Общие затраты на предоставление информации в течение года делятся на число потенциальных пользователей.

## **Интерпретация и использование результатов**

Чем выше балл, тем лучше. Но показатель следует рассматривать в контексте целей библиотеки. Особенно полезно сравнивать полученные результаты по прошествии определенного периода времени.

На показатель будут влиять сокращения бюджета и изменения в объеме потенциальных пользователей.

Бенчмаркинг на основе этого показателя должен принимать во внимание специальное финансирование, например, выделенное на формирования особых фондов, поддерживающих предоставление информации на национальном уровне, или на функционирование библиотечного консорциума, приобретающего базы данных и другие электронные ресурсы.

## **Примеры и дополнительная литература**

В Великобритании затраты университетских библиотек на предоставление информации в расчете на одного пользователя существенно выросли между 1994-1995гг. и 2004-2005гг. В новых университетах зафиксирован рост от 60.33 фунтов стерлингов до 71.23 , а в новых университетах рост составил 131.72 фунта стерлингов против 97.98, т.е. рост составил почти 26% (Creaser, стр.123-127).

В 2005 г. в научных библиотеках, принимающих участие в немецком проекте ВІХ , был зафиксирован средний расход на предоставление информации в расчете на одного пользователя, равный 123.96 евро. Цифры, характеризующие затраты разных категорий университетов (ВІХ, 2006), приведены ниже:

	В среднем	минимум	максимум
университетские библиотеки (одноуровневая система)	195.30 евро	69,15 евро	662.05 евро
университетские библиотеки (двухуровневая система)	106.67 евро	31.22 евро	260.60 евро
Университеты, специализирующиеся на преподавании прикладных дисциплин	50.81 евро	16.93 евро	124.59 евро

В проекте ВІХ двухуровневых университетах со множеством факультетских библиотек рассматривались затраты только центральных библиотек

Согласно статистическим отчетам проекта CAUL за 2005 г., средние затраты на «комплектование в расчете на одного потенциального пользователя» составили 268.60 австралийских доллара, что примерно равно 169.69 евро. Эта цифра выше, чем в немецких научных библиотеках, но ниже, чем в старых университетах Великобритании за тот же самый период времени (196.14 евро).

В публичных библиотеках этот балл будет ниже. В 2006 г. финские публичные библиотеки расходовали 7.01 евро на «приобретение материалов для населения» (Финская статистика публичных библиотек).

В 2003 г. публичные библиотеки Канады (Британская Колумбия) расходовали 4.9 канадских долларов или 3.4 евро для приобретения библиотечных материалов «для обслуживаемого населения» (Статистика публичных библиотек Британской Колумбии, 2004 г.)

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T. online Sonderheft* 2006

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, Victoria, British Columbia, available at: [http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats\\_2004.pdf](http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats_2004.pdf)

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, available at: <http://www.anu.edu.au/caul/stats>

Creaser, C., Maynard, S. and White, S. (2006), LISU annual library statistics, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1995-2005, LISU, Loughborough University, available at: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als06.pdf>

Finnish public library statistics, culture and Media Division of the Ministry of Education, available at: <http://tilastot.kirjastot.fi/Default.aspx?&langId=en>

Scientific publications: free for all? (2004), *House of Commons, Science and Technology, 10<sup>th</sup> report*, Vol.2, Appendix 135, available at: <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200304/cmselect/399/399we160.htm>

## **А.5 Наличие запрашиваемых названий**

### **Основные сведения**

«Наличие» - классический термин среди показателей деятельности как в научных, так и в публичных библиотеках. Как таковой он был описан в исторической книге Баклэнда (Buckland) «Наличие книги и пользователь библиотеки» (1975), а также, что, наверно, особенно важно, был использован Кантором (Kantor, 1984) в его методике, получившей распространение во всем мире (Nisonger, 2007). Несмотря на все усилия по-прежнему можно услышать жалобы: «Но хорошие книги по-прежнему отсутствуют в тот момент, когда они мне нужны.» (Gregory, 2003, стр.283)

Есть два аспекта в вопросах, задаваемых пользователями при поиске информации в фонде библиотеки:

- есть ли документ (книга, журнал, статья, электронная книга), который я ищу в фонде библиотеки
- если есть, могу ли я его получить

Если первый отражает качество библиотечного фонда с точки зрения его соответствия информационным потребностям пользователя, то второй анализирует уровень реального наличия названий в фонде, и поэтому по преимуществу является единицей измерения удовлетворения потребности.

Соответственно, стандарт ИСО 11620 различает два показателя, измеряющих два аспекта проблемы наличия. Это объяснимо и с теоретической точки зрения. Но для практических целей в большинстве случаев при использовании этого показателя оба аспекта объединяются в процессе сбора данных.

В этом смысле наличие запрашиваемых названий, описанное выше, является более веским показателем. Он контролирует, насколько глубоко фонд соответствует потребностям пользователей, и в какой степени спрашиваемые издания действительно находятся в наличии.

Показатель также проливает свет на вопрос относительно того, почему фонд библиотеки не соответствует потребностям пользователя. Он не просто контролирует то, получают ли пользователи то, что просят, но также тщательно фиксирует различные этапы процесса, в течение которого пользователь пытается соотнести свои краткосрочные информационные потребности с текущим состоянием фонда. Игнорируя любые случаи неудачи пользователя, такие как неточное приведение библиографических данных или неспособность обнаружить книги в электронном каталоге или на полке, показатель проливает свет на ответственность библиотеки за неправильное отражение данных в каталоге, за неправильную расстановку или за отсутствие достаточного количества экземпляров документа. В контексте электронного доступа к документам круг причин, по которым они не могут быть найдены, существенно расширяется: от несуществующей ссылки до устаревшей версии браузера.

В процессе сбора данных показатель позволяет выявить разнообразные причины, препятствующие пользователю получить запрашиваемую информацию. Поэтому он крайне полезен в выявлении узких мест в наиболее важном аспекте библиотечного обслуживания.

### **Определение показателя**

Процент запрошенных пользователями названий, которые находятся в непосредственном наличии.

Наличие, с позиций этого показателя, означает как то, что название включено в состав фонда библиотеки, так и то, что оно действительно находится в наличии в момент запроса на книговыдачу, внутри библиотечное использование, выгрузку. Исключается отсутствие наличия по причине неверных действий пользователя.

«Названия» в этом контексте охватывают не только книги, но отдельные статьи и все типы электронных документов.

Показатель измеряет успешность в поиске известной информационной единицы и не рассматривает предметный поиск.

### **Цели показателя**

Показатель дает количественную характеристику соотношения между наличием и спросом на основную услугу библиотеки. В первую очередь, он оценивает, в какой степени библиотечный фонд содержит то, что нужно пользователями. Во - вторых, в какой степени названия, запрошенные пользователями, действительно имеются в наличии. И в третьих, он дает возможность получить сопутствующий результат в процессе сбора данных: детальный анализ причин, по которым пользователи не получают запрашиваемые названия.

Показатель может применяться всеми библиотеками.

Возможно сравнение между библиотеками со схожими миссиями, структурой и клиентурой.

### **Метод**

Выборочную группу пользователей, ищущих определенные названия в фонде, просят заполнить форму, указав те названия, которые они ищут. Пользователи также должны отметить, оказался ли поиск удачным, поскольку это позволит библиотекарю провести последующие выяснения.

Из выборки исключаются дублиеты. Далее названия проверяются по каталогу или автоматизированной системе для выяснения того:

- имеется ли название в фонде
- если имеется, имеется ли оно в наличии на момент запроса.

В дополнении к проверке по каталогу и электронному каталогу проводится поиск названий на полках. Это важно для того, чтобы убедиться в правильности расстановки. Если названия не удается обнаружить по причине самих пользователей, например, в связи с неправильным поиском в каталоге, неудачной попыткой найти названия на полке, но в процессе дальнейшей работы выясняется их наличие, эти названия считаются как имеющиеся в наличии. Показатель подразумевает измерение неудачных действий библиотеки, а не пользователей.

Названия, заказанные библиотекой, но еще не полученные, считаются как отсутствующие в фонде.

Отсутствие наличия названий, приобретенных библиотекой, может быть объяснено несколькими причинами, а именно:

- в момент запроса документы находятся в стадии обработки в каталогизации, переплетной мастерской, на этапе перестановки и т.д.
- в момент запроса документы выданы другим пользователям библиотеки
- документы были украдены, заставлены и т.д.
- электронные документы не могут быть предоставлены в доступ по причине сбоя в компьютерной системе, превышенного числа одновременных пользователей, неработающих ссылок и т.д.

Разнообразные причины, объясняющие отсутствие наличия, должны быть названы отдельно.

### **Пример:**

В выборке из 400 названий, заказанных пользователями:

- 50 было еще не приобретено библиотекой
- 120 выдано
- 45 неправильно расставлено



- 15 находились в процессе обработки (но прошли учет в библиотечной системе)
- 10 электронных документов не были доступны в момент запроса (эту информацию можно получить только от пользователя, инициировавшего поиск).

Таким образом, всего не было в наличии 240 названий. Индекс наличия для этой выборки будет 40%.

Размер выборки и период выборки следует тщательно продумывать. В связи трудоемким характером сбора данных повторять процедуру невозможно через короткие промежутки времени. А вот сравнивать результаты через определенные интервалы очень полезно для того, чтобы выявить подъемы и падения в реализации ключевой библиотечной услуги.

## **Интерпретация и использование результатов**

Высокая степень наличия, конечно, является положительным результатом.

Если процент наличия названий находится ниже определенного значения (которое, конечно, будет разным для научных и публичных библиотек), библиотека может предпринять определенные меры, а именно:

- доработать профиль комплектования в соответствии с потребностями пользователей, тщательно проанализировав статистику выдачи и выдачи по МБА (см. показатель Б.6 «Использование фонда», Б.7 «Процент неиспользованного фонда», А.7 «Отношение количества требований, полученных по МБА, к количеству требований, направленных по МБА
- заказать дополнительные экземпляры часто спрашиваемых изданий
- пересмотреть технологические операции в отделе обработки, если запрашиваемые издания находятся в библиотеке, но не еще на полке
- сократить сроки выдачи для ускорения обращаемости экземпляра
- сократить количество неправильно расставленных документов путем систематического просмотра полок (см. показатель В.13 «Точность расстановки»)
- ограничить количество повторных заказов одним и тем же пользователем.

Все виды деятельности, направленные на поддержку пользователей в их попытках выявить документ в фонде (такие как объяснение системы расстановки в ходе библиотечно-библиографических занятий, система информирования) помогут избежать случаи отсутствия наличия документов по причине самих пользователей.

## **Примеры и дополнительная литература**

Обзор имеющихся исследований по данной теме, проведенных в течение последних 20-25 лет, даны в работе Низонгера (Nisonger, 2007).

Низонгер обнаружил, что в зависимости от используемого метода средние показатели наличия документа при поиске известных реальным пользователям названий находятся в пределах 61.3% и 63.1%. Но некоторые исследования обнаружили более высокий балл наличия.

Ниже приводится таблица, демонстрирующая различия между наличием запрошенных названий в фонде и непосредственным наличием запрошенных изданий для пользователя. Примеры показывают, что, несмотря на то, что обычно около 90% или даже более запрошенных документов можно найти в фонде, непосредственное наличие для пользователя варьировалось между 42% и 81 %. В примерах, приведенных далее, ошибки пользователей были включены при расчете процента отсутствия наличия.

Библиотека	Год	Наличие в фонде в %	Непосредственное наличие в %
Университетская и земельная библиотека в Мюнстере	1991	81	42
Библиотека университета нефти и минералов им. короля Фахда	1993	93	63
Университет Южного Квинсленда (Вотсон, 1998)	1996	88	54
Университет Нового Южного Уэльса (UNSW, 2004)	2--4	97	63
Библиотека университета Воллонгонга (Джеймс, 2005)	2005	96	77
Библиотека университета Троба (2005)	2005	98	81
Библиотека университета Гриффита (2005)	2005	92	69

В проекте CAUL используется показатель «наличия» в тесной связке с причинами отсутствия наличия, а именно:

- нет в фонде
- ошибка пользователя - не найдено в каталоге
- находится в фонде другой библиотеки
- ошибка пользователя - неудачная попытка идентифицировать местоположение документа
- выдано
- ошибка пользователя - неудачная попытка выявить статус документа
- не найдено
- ошибка пользователя - на полке
- другое

Одна из библиотек, использующих показатель CAUL, отметила также время, необходимое персоналу для оценки наличия (Библиотека университета Троба, 2005). Для трех кампусов потребность во времени персонала была следующей:

- 82,7 часа для планирования на местном уровне
- 70,25 часа для распространения форм
- 47,25 часа для проверки и кодирования.

Этот пример показывает, что исследование вопроса о наличии не занимает много времени.

Все примеры, перечисленные выше, относятся к практике научных библиотек. Иногда в стандарты деятельности публичных библиотек также включается цель наличия запрашиваемых изданий. Самым лучшим значением показателя «Процент библиотечных пользователей, которым удалось получить определенную книгу» является значение, равное 65 % , используемое руководителями библиотек в Англии (Watson,2001).

Buckland, M. K. (1975), *Book availability and the library user*, New York, Pergamon

CAUL performance indicators, materials availability, available at:

<http://www.anu.edu.au/caul/best-practice/Perflnd.html>

Chaudhry, A. S. and Ashoor, S. (1994), Comprehensive materials availability studies in academic libraries, *Journal of Academic Librarianship* 20,5/6, pp. 300-305

Gregory, D. J. and Pedersen, W. A. (2003), Book availability revisited: turnaround time for recalls versus interlibrary loans, *College & Research Libraries* 64/4, pp. 283-299.

Griffith University Library (2005), Materials availability survey 2005, available at: [http://www.griffith.edu.au/ins/publications/reports/availability\\_survey2005/content01.html](http://www.griffith.edu.au/ins/publications/reports/availability_survey2005/content01.html)

James, K. (2005), University of Wollongong Library - materials availability - CAUL survey results 2005 - Did they find it? available at:

<http://www.librarv.uow.edu.au/about/news/survey/pdfs/matavail2005.pdf>

Kantor, P. B. (1984), *Objective performance measures for academic and research libraries*, Association of Research Libraries, Washington, D.C.

La Trobe University Library (2005), Materials availability survey 2005, available at:

<http://www.lib.latrobe.edu.au/about/surveys/materialavailability2005.pdf>

Nisonger, T. E. (2007), A review and analysis of library availability studies, *Library Resources & Technical Services* 51,1, pp. 30-49

te Boekhorst, P. (1992), Methoden der Leistungsmessung in Bibliotheken, *Bibliothek, Forschung und Praxis* 16,2, pp. 153-161

UNSW, University of New South Wales (2004), Materials availability performance, available at: <http://info.librarv.unsw.edu.au/libadmin/about/materials.html>

Watson, A. et al. (2001), *Best returns. Best value guidance for library authorities in England*, 2<sup>nd</sup> ed., Exhibit 6, available at: <http://www.la-hq.org.uk/directory/prof issues/exhibit6.html>

Watson, T. K. (1998), How to plan and manage library performance measurement projects through continuous improvement practice: USQ library experience, *Proceedings of the 2<sup>nd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, pp.239-259

## **А.6 Процент отвергнутых сессий.**

### **Основные сведения**

Важным вопросом для пользователей является наличие документов, к которым они хотят обратиться. Этот показатель включает особый аспект, связанный с наличием документа в электронной среде. С течением времени все большее количество поставщиков информации стали основывать свою ценовую политику для дорогих баз данных на количестве одновременных пользователей. Это заставляет библиотеку каким-то образом выравнивать разрыв между бюджетными ограничениями и требованием беспрепятственного доступа к информации со стороны пользователей. В этом смысле показатель является незаменимым инструментом в гармонизации потребностей пользователей и бюджетных возможностей библиотеки с позиций количества доступов к лицензионным базам данных.

В некоторых стандартах сетевого библиотечного обслуживания, таких как международный стандарт ИСО 2789, стандартах Международной коалиции библиотечных консорциумов (ICOLC, 2006) и версии 2 программы COUNTER, используемой для работы с журналами и базами данных (COUNTER, 2005), были прочно закреплены отвергнутые сессии. К сожалению, не все поставщики информации в состоянии предоставлять статистику использования в соответствии со стандартом COUNTER.

### **Определение показателя**

Процент отвергнутых сессий от общего числа попыток (сессий) получить доступ к каждой лицензионной базе данных в течение определенного периода времени. Сессия определяется как успешный запрос к базе данных, а отвергнутая сессия - как неуспешный запрос к базе данных при превышении лимита одновременных пользователей. В подсчет следует включать сессии, инициированные сотрудниками библиотеки, и сессии, инициированные в процессе обучения пользователей. Исключаются сессии, отвергнутые по причине неправильного пароля или пользовательского ID.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает, достаточно ли число лицензий к базе данных по сравнению с реальными потребностями пользователей. Показатель можно сравнить с количеством экземпляров часто спрашиваемых изданий, доступных в печатной форме.

Поскольку цена на дорогие базы данных растет с увеличением числа одновременных пользователей, отношение количества попыток инициировать сессии к количеству отвергнутых сессий поможет сбалансировать потребности пользователей в неограниченном доступе к информации и ограничения в библиотечном бюджете.

Показатель используется библиотеками, имеющими лицензии на базы данных с высоким спросом.

Возможно сравнение использования отдельных баз данных между библиотеками, имеющими схожую клиентуру.

### **Метод**

Отправной точкой для сбора данных является список электронных ресурсов с ограниченным количеством одновременных пользователей. Против каждого названия списка проставляется общее количество попыток инициировать сессию и количество

неудавшихся сессий. Эту информацию по преимуществу можно получить из двух источников:

- Статистики использования, предоставляемой поставщиком база данных
- Данных, полученных с помощью прикладных программ, являющихся неотъемлемой частью большинства серверов, контролирующих доступ к местным базам данных

Для каждой электронной услуги процент отвергнутых сессий должен подсчитываться и интерпретироваться отдельно.

Следует помнить, что данные, фиксируемые поставщиками, не всегда можно сравнить, поскольку не все поставщики строго придерживаются рекомендованных стандартов, подобных COUNTER.

## **Интерпретация и использование результатов**

Большое число является четким показателем того, что количество одновременных пользователей, которым разрешен доступ к базе данных на настоящий момент, явно недостаточно. В зависимости от цены и уровня градации следует закупить дополнительную лицензию. Чрезвычайно низкое число и полное отсутствие отвергнутых сессий указывает на завышенное количество одновременных пользователей в лицензии.

В зависимости от уровня градации следует сократить число одновременных пользователей в лицензии.

## **Примеры и дополнительная литература**

Этот показатель был введен в проекте EQUINOX: Измерение деятельности библиотеки и системы управления качеством (EQUINOX, 2000).

Детальное описание процедур сбора данных и возможных проблем можно найти в инструктивной системе электронных показателей деятельности Института политики и управления использованием информации (Information Use Management and Policy Institute, 2005).

Особые случаи отвергнутых сессий считаются при обработке статистики пакетов электронных журналов. В этом контексте отвергнутой сессией считается неудавшаяся попытка получить доступ к электронному журналу, предложенному издателем, но на который не подписалось учреждение, которому принадлежит пользователь. Для больших агрегаторских баз данных, содержащих журналы с полными текстами, а также без полных текстов, подсчет неудавшихся попыток получить доступ к определенным ограниченными названиям предоставляет ценную информацию о том, какие названия востребованы пользователями и на какие следует организовать подписку в будущем.

Полезно расширить определение показателя в этом направлении.

Counter (2005), Release 2 of the COUNTER code of practice for journals and databases (Published April 2005), available at: <http://www.projectcounter.org/r2/Appendix A Glossary.pdf>

Equinox. Library performance measurement and quality management system (2000), available at: <http://equinox.dcu.ie/index.html>

Information Use Management and Policy Institute (2005), E-metrics instructional system: librarian education in network statistics, Florida State University, available at: <http://www.ii.fsu.edu/emis/>

ICOLC, International Coalition of Library Consortia (2006), Revised guidelines for statistical measures of usage of web-based information resources, available at: <http://www.librarv.vale.edu/consortia/webstats06.htm>

## **А.7 Отношение количества требований, полученных по МБА, к количеству требований, направленных по МБА**

### **Основные сведения**

Взаимоиспользование ресурсов становится еще более важным, если библиотеки хотят сохранить высокий уровень обслуживания, несмотря на замораживание бюджетов. Растущие цены на журнальную подписку и дополнительные расходы на информационные технологии серьезно повлияли на бюджет библиотек во всем мире. В то же самое время растет количество новых публикаций, а появление легкого доступа к онлайновой библиографии приводит к тому, что пользователи имеют тенденцию обращаться к большему количеству изданий, чем ранее. Ни одна библиотека не может удовлетворить все потребности пользователей с помощью своих фондов. МБА и доставка документов позволяет отдавать и получать материалы в сообществе библиотек, каждая из которых играет свою особую роль. Баланс между способностью отдавать и получать можно рассматривать как показатель полноты и адекватности фонда библиотеки потребностям потенциальных пользователей, а также роль библиотеки во взаимодействии ресурсов и релевантности ее фонда интересам научного сообщества.

### **Определение показателя**

Количество требований, полученных по МБА, поделенное на количество направленных требований.

Полученные требования: число требований на материалы, полученные от других библиотек или непосредственно от их пользователей в течение определенного периода времени (обычно года).

Отправленные требования: количество требований на материалы, отправленные библиотекой в другие библиотеки от лица их пользователей в течение определенного периода времени (обычно года). Включаются требования, направленные напрямую пользователями библиотеки в другие библиотеки, если эти данные можно получить из автоматизированной библиотечной системы.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает, адекватен ли фонд библиотеки потребностям потенциальных пользователей. Большое количество названий, запрошенных в других библиотеках - явное свидетельство того, либо бюджет на комплектование недостаточен, либо профиль комплектования не основан на реальных потребностях местных пользователей.

С другой стороны, количество запросов, поступивших в библиотеку, говорит о значении фонда библиотеки для научного сообщества и роли библиотеки во взаимодействии ресурсов.

Показатель может использоваться всеми библиотеками, участвующими в межбиблиотечном абонементе и доставке документов. Он особенно полезен научным библиотекам.

Возможно сравнение между библиотеками, имеющими сопоставимые объемы, структуру, миссию, если принимаются во внимание процедуры выделения средств на выполнение запросов в рамках кооперативной системы.

## Метод

Подсчитайте количество запросов, полученных и отправленных по межбиблиотечному абонементу в течение года.

Запросы, сделанные пользователями напрямую в другие библиотеки, следует учитывать в том случае, если модуль межбиблиотечного абонемента интегрированной библиотечной системы поддерживает функцию сбора таких данных.

Для получения коэффициента, характеризующего показатель, количество полученных запросов делится на количество отправленных запросов.

Для получения более детальной информации о возможных недостатках профиля комплектования, может оказаться полезным отдельный подсчет запросов на книги и статьи.

## Интерпретация и использование результатов

Более высокое значение показателя обычно расценивается как достоинство, поскольку оно свидетельствует о релевантности фонда информационным потребностям пользователей и его полноте. Результаты измерения показателя могут использоваться в лоббировании интересов библиотеки и ее роли.

Но более высокое значение может также указывать на слишком высокую нагрузку на библиотеку и может привести библиотеку к попытке выполнять меньшее количество запросов в рамках кооперативной системы.

Низкое значение говорит о несоответствии фонда потребностям потенциальных пользователей, поскольку слишком большое количество названий запрашивается в других библиотеках. Для изменения ситуации следует предпринять следующие шаги:

- Подсчитать количество исходящих запросов на текущие публикации и приобрести их
- Проанализировать исходящие запросы по тематике, выявить, какие тематические разделы пользуются большим спросом и, соответственно, перераспределить бюджет на комплектование
- Пересмотреть существующую политику формирования фонда
- Попросить пользователей предлагать новые названия для включения в фонд

Показатель следует рассматривать в свете библиотечной миссии и целей. Библиотеки, призванные собирать и сохранять национальное или региональное документальное наследие, или библиотеки, имеющие крупные специальные фонды, могут рассматривать себя, как последнюю инстанцию при выполнении запросов из своих фондов. Библиотеки, выполняющие по преимуществу текущие запросы определенной группы населения, могут посчитать достаточным выполнение этих запросов лишь до определенной степени, оперативно доставляя эти материалы из других библиотек.

В настоящее время все больше и больше интегрированные библиотечные системы, поддерживающие функции межбиблиотечного абонемента и доставки документов, позволяют перенаправлять инициированные пользователем запросы непосредственно в ту библиотеку, которая располагает документом. Место расположения документа выявляется либо по электронным каталогам, либо по ссылкам, ведущим от записей в базе данных к поиску по каталогу, который завершается операцией по формированию запроса по МБА или на доставку документа. Если подобные системы поддерживают автоматизированные процедуры направления запросов в библиотеки, это существенно повысит количество запросов, полученных библиотекой.

## Примеры и дополнительная литература

Показатель, описанный в данном разделе, используется в проектах по бенчмаркингу университетскими библиотеками Нидерландов, но с отдельным учетом запросов на книги и статьи (Laeven и Smit, 2003). В 2004 г. коэффициент полученных запросов на книги по МБА по отношению к запросам, отправленных каждой библиотекой, варьировался между 0,52 и 10,83, а в среднем был равен 3,28 в 12 библиотеках. (UKB, 2004). Коэффициент полученных по МБА запросов на статьи по отношению к количеству выполненных запросов, выполненных каждой библиотекой, варьировался между 0,52 и 9,54, что в среднем составляет 2,72.

Онлайновая статистика австралийских университетских библиотек позволяет сравнить «общее количество отправленных документов» с «общим количеством полученных документов» (CAUL online statistics). В 2005 г. среднее значение показателя **было равно 1,885**

Статистика финских университетских библиотек сравнивает « количество документов и копий, отправленных удаленным пользователям» и « количество документов и копий, полученных из удаленных библиотек». (Finnish research library statistics database). В 2005 г. этот коэффициент равнялся 0,9.

Статистика Ассоциации научных библиотек сравнивает общее количество запросов, направленных по МБА, по отношению к общему количеству запросов, выполненных по МБА (ARL statistics). В 2005 г. среднее значение равнялось 1,37.

Исследование по бенчмаркингу в Австралии дало возможность сравнить деятельность всех типов библиотек в области межбиблиотечного абонемена (National Resource Sharing Group, 2001). Был выведен общий коэффициент отправленных изданий по отношению к запрошенным, равный 1,22, но результаты существенно отличались внутри разных типов библиотек, а именно:

- Больше всего запросов исходило от университетских библиотек, но при равном количестве отправленных заказов
- Публичные библиотеки запрашивали чуть больше того, что предоставляли
- Национальные/библиотеки штатов предоставляли значительно больше, чем запрашивали
- Специальные библиотеки, в среднем, запрашивали больше, чем предоставляли.

В 2005 г. статистика финских публичных библиотек дает сведения о 357 996 выполненных заказах по МБА и о 354 317 документах, полученных по МБА, что в среднем дает показатель, равный 1,01 (Finnish public library statistics).

ARL statistics interactive edition, available at: <http://fisher.lib.virginia.edu/arl/index.html>

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, available at:

<http://www.anu.edu.au/caul/stats/>

Finnish public library statistics, Culture and Media Division of the Ministry of Education, available at:

<http://tilastot.kiri.astot.fi/Default.aspx?&langId=en>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at:

[https://vhteisilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose\\_language=3](https://vhteisilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=3)

Laeven, H. and Smit, A. (2003), A project to benchmark university libraries in the Netherlands, *Library Management* 24, 6/7, pp. 291-304.

National Resource Sharing Working Group (2001), Interlibrary loan and document delivery benchmarking study, National Library of Australia, available at:

[http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/illdd\\_rpt.pdf](http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/illdd_rpt.pdf) (last visit 16/09/06)

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van de Nederlandse universiteitsbiblio-theken en de Koninklijke Bibliotheek, results only available to participants



## **А.8 Немедленная доступность (наличие)**

### **Основные сведения**

Измерение наличия запрошенных названий в фонде, описанное в разделе, посвященном показателю А.5, -дело трудоемкое и сложное, поскольку процедура измерения означает отслеживание реальных запросов пользователей. Проще использовать данные обычной библиотечной статистики для оценки того, может ли библиотека немедленно удовлетворить запрос пользователя на выдачу документа. В 1992 г. в Библиотеке Школы бизнеса в Копенгагене был использован простой показатель при сравнении данных о «документах, взятых непосредственно с книжных полок», с данными о «документах, полученных в процессе резервирования или по МБА» (Cotta –Schonberg и Line, 1994, стр. 60). Этот показатель был адаптирован для немецкого проекта бенмаркинга для научных библиотек в 2002 г. и назван «немедленная доступность (наличие)». Идея, послужившая толчком для создания этого показателя - значительное упрощение процедуры сбора данных и возможно более точное выявление возможностей пользователей в немедленном получении запрошенных названий.

### **Определение показателя**

Процент немедленно выданных документов по отношению к общей выдаче в течение определенного периода, обычно года.

Выдача, с позиций этого показателя - это транзакции выдачи физической единицы одному пользователю. Он включает выдачу внутри библиотеки и выдачу копий взамен оригиналов.

Немедленная выдача, с позиций этого показателя- это непосредственное получение пользователем запрошенного документа, либо на открытом доступе, либо путем доставки из закрытого хранилища. Исключаются повторные заказы.

Общее число выдач, с позиций этого показателя, включает все виды выдачи: либо немедленной, либо через резервирование или МБА. Повторные заказы исключаются.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает вероятность того, что запрос пользователя на выдачу будет немедленно выполнен.

Его можно рассматривать как показатель, используемый вместо показателя А.5 теми библиотеками, которые воздерживаются от проведения оценки наличия запрошенных названий в том виде, как это описано в разделе, посвященном показателю А.5, но которые пытаются определить значения, характеризующие потенциал библиотеки в удовлетворении запросов пользователей на получение запрошенных документов.

Показатель может использоваться любой библиотекой, имеющей фонд выдачи.

Показатель идеален для сравнения, поскольку элементы данных, из которых он вычисляется, как правило являются частью ежегодной статистики библиотек. Сравнение между библиотеками должно принимать во внимание миссии библиотек и их пользователей.

### **Метод**

Элементы данных, а именно: количество выдач, количество зарезервированных документов, количество документов, полученных библиотекой по МБА, легко получить из ежегодной библиотечной статистики.

Для получения сведений о немедленной выдаче, подсчитайте всех выдач в течение определенного периода времени, обычно года, и вычитите количество зарезервированных документов за тот же самый период времени.

Для получения общего количества выдач количество документов, полученных библиотекой по МБА, прибавляется к количеству всех выдач за определенный промежуток времени, обычно год.

Важно, чтобы при подсчете как немедленной, так и общей выдачи исключались продления. Не рассматриваются также данные о выполненных заказах по МБА для других библиотек, а также транзакции в области доставки документов.

Немедленная доступность вычисляется как процент немедленных выдач среди общего числа выдач.

## **Интерпретация и использование результатов**

Высокое значение показателя считается хорошим результатом. Оно показывает вероятность получения запрошенного пользователем документа немедленно.

Независимо от типа библиотеки (см. таблицу) предполагается получение значений между 80 и 90%. Эти значения существенно выше, чем результаты непосредственного наличия, полученные в ходе исследований по наличию документов, проведенных на основе выборки названий, запрошенных пользователями. Показатель «немедленное наличие» не учитывает случаи, когда пользователи, стремящиеся получить физическую единицу, не резервируют ее, если она выдана. Не учитываются также случаи, когда разочарованный пользователь просто покидает библиотеку.

Если значение показателя «немедленное наличие» кажется низким, библиотека может прибегнуть к следующим мерам:

- Приблизить профиль комплектования к потребностям пользователей, тщательно проанализировав статистику выдачи и МБА (см. показатели Б.6 «Использование фонда», Б.7 «Процент неиспользованного фонда», А.7 «Отношение количества требований, полученных по МБА, к количеству требований, направленных по МБА»)
- Выделять средства на покупку нескольких экземпляров наиболее спрашиваемых изданий
- Пересмотреть технологические процедуры, если запрашиваемые издания находятся в уже библиотеке, но еще не на полке
- Сократить период, на который выдаются документы, чтобы ускорить время обращения экземпляра
- Сократить количество неправильно расставленных на полке документов путем систематических проверок на правильность расстановки (см. показатель В.13 «Правильность расстановки»)
- Ограничить количество продлений одним и тем же лицом.

Показатель следует рассматривать в контексте целей библиотеки. «С другой стороны, целью библиотеки не является обеспечение немедленного наличия нужных книг всем пользователям, и коэффициент непосредственного наличия, равный 80%, можно считать допустимым» (Cott-Schonberg и Line, 1994, стр. 60).

## **Примеры и дополнительная литература**

Когда впервые показатель был использован Библиотекой Школы бизнеса в Копенгагене «непосредственная выдача» сравнивалась с «отложенной выдачей» (выдача после резервирования или по МБА). В течение трех лет были получены следующие показатели:

	1991	1992	1993
	%	%	%
Непосредственная выдача	84	79	78
Отложенная выдача	16	21	22

С самого начала проект ВІХ использовал показатель «немедленного наличия» в качестве самого главного показателя качества фонда.

Результаты проекта ВІХ за 2006-2007 гг. по показателю «немедленное наличие»

Немедленное наличие	2006	2007
В среднем	85,1	84,34
Стандартное отклонение	6,9	7,47
Минимум	72,8	70,67
Максимум	99,2	99,01
Библиотеки политехнических вузов		
В среднем	89,2	87,88
Стандартное отклонение	5,5	5,97
Минимум	77,5	75,33
Максимум	98,8	97,76
Университетские библиотеки (одноуровневые)		
В среднем	83,2	84,62
Стандартное отклонение	7,0	7,88
Минимум	73,5	70,94
Максимум	99,2	99,01
Университетские библиотеки (двухуровневые)		
В среднем	82,7	79,10
Стандартное отклонение	6,3	5,55
Минимум	72,8	70,67
Максимум	94,6	90,99

Возможность оперативного получения запрошенного издания очень высоко оценивается пользователями. В исследовании, проведенном университетскими библиотеками Новой Зеландии и посвященном эффективности их деятельности, «пропорция между количеством физических единиц, которые требовались пользователям, и их реальным получением» была среди 10 самых важных показателей, а показатель «предоставление нескольких экземпляров наиболее часто спрашиваемых изданий» рассматривался как показатель номер 1 среди студентов первых курсов (Cullen и Calvert, 1995, стр.443-444).

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T. online* Sonderheft 2006

Cotta-Schönberg, M. and Line, M. B. (1994), Evaluation of academic libraries: with special reference to the Copenhagen Business School Library, *Journal of Librarianship and Information Science* 26,2, pp. 55-69

Cullen, R. J. and Calvert, P.J. (1995), Stakeholder perceptions of university library effectiveness, *Journal of Academic Librarianship* 21,6, pp. 438-448

## **А.9 Количество сотрудников на одного пользователя**

### **Основные сведения**

Какое количество сотрудников, и какой они должны обладать квалификацией, чтобы библиотека выполняла свои специфические задачи?

Эти вопросы постоянно обсуждаются между учредителями и библиотеками. И учредители, и библиотечные ассоциации пытаются найти модели расчета оптимального количества сотрудников.

Такие модели, в большинстве случаев, обычно опираются статистику, характеризующую типичные и специфичные задачи библиотеки, а именно:

- Количество ежегодно приобретаемых носителей информации
- Количество текущих подписок на журналы
- Количество выдач
- Количество пользователей (активных, зарегистрированных или потенциальных)
- Часы работы
- Количество пунктов обслуживания (точки контроля, пункты справочного обслуживания, кафедры выдачи и т.д.)
- Количество редких изданий в фонде

Далее определенное количество добавляется на выполнение административных функций, поддержку новых информационных технологий и т.д.

Недавно такая модель была обнародована Информационной системой немецкого высшего образования HIS (Vogel и Cordes, 2005, стр. 77-82). Модель начинается с того, что приводятся среднее время на создание продукта или услуги, там, где эти продукты и услуги поддаются количественному исчислению, например, 20 мин. на приобретение одного носителя информации или 3 минуты для одной выдачи. Количество сотрудников для пунктов контроля и справочного обслуживания рассчитывается из количества таких пунктов. Далее к этому количеству добавляется определенный процент сотрудников для выполнения других функций, например 6-10% для администрирования.

Для таких моделей проблемой всегда является получение надежных данных для вычисления времени на создание продукта или услуги, поскольку на эти показатели влияет характер приобретаемых материалов или специфические услуги, предлагаемые библиотекой. Для получения надежных данных самым лучшим представляется использование хронометража в ряде библиотек со схожей структурой и клиентурой (Seunowa и Coners, 2003, стр. 78-84).

В других проектах на этот вопрос отвечали по другому: каких средних показателей может достигнуть один сотрудник, работающий на полную ставку в течение года (сколько он может выдать, сколько носителей информации он может обработать)? Подсчитать это проще, поскольку библиотечная статистика относительно количества обработанных носителей информации и книговыдачи считается в любом случае, но необходимо оценить количество сотрудников и долю их рабочего времени на выполнение специфических видов деятельности, таких как выдача или обработка (см. показатель В.9 «Производительность персонала при обработке носителей информации»). И опять-таки, при оценке доли времени, затрачиваемой сотрудником на выполнение разных видов работы, может оказаться необходимым хронометраж.

Вычисление необходимого количества сотрудников, исходя из времени на создание продукта или количества продуктов в расчете на одного сотрудника, работающего на полную ставку, занимает много времени, а через какое-то время результаты могут оказаться устаревшими в связи с появлением новых услуг или технологий. Поэтому другие модели берут за основу расчетов простое сравнение количества сотрудников и количества потенциальных пользователей, чтобы понять, какое количество сотрудников необходимо

для адекватного обслуживания. Этот метод используется показателем, описанным в данном разделе.

### **Определение показателя**

Количество сотрудников, работающих на полную ставку, в расчете на обслуживание 1000 потенциальных пользователей.

В данном случае показатель, характеризующий персонал, означает весь персонал, включая сотрудников, занятых в проектах, волонтеров, помощников из числа студентов и т.д.

Потенциальные пользователи - это лица, которых библиотека обязана обслуживать. Для публичных библиотек это, обычно, члены местного сообщества (или части сообщества); для научных библиотек – это, обычно, все студенты и преподаватели высшего учебного заведения.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает адекватность количества сотрудников библиотеки количеству потенциальных пользователей. Показатель может использоваться всеми библиотеками с определенным контингентом потенциальных пользователей.

Возможно сравнение между библиотеками, имеющими схожую миссию, структуру и клиентуру.

### **Метод**

Количество сотрудников вычисляется исходя из количества сотрудников, работающих на полную ставку.

Представители потенциальных пользователей считаются как лица, а не как сотрудники, работающие на полную ставку. Таким образом, студенты заочники или преподаватели научных учреждений, работающие неполный рабочий день, считаются как отдельные лица.

Количество сотрудников, работающих на полную ставку, сопоставляется с количеством потенциальных пользователей, поделенных на 1000.

### **Интерпретация и использование результатов**

Более высокое значение рассматривается как хороший результат. Но результаты должны оцениваться в контексте миссии библиотеки и ее целей. Специальные задачи, такие, например, как обеспечение сохранности редкого фонда, могут потребовать большего количества сотрудников, чем в других библиотеках, имеющих то же количество потенциальных пользователей.

Даже если результаты измерения показателя окажутся слишком низкими по сравнению с другими библиотеками, библиотека не всегда сможет предоставить большее количество рабочих мест. Особый бюджет на персонал или жесткое штатное расписание минимизирует возможность библиотеки нанять большее количество сотрудников. Библиотека может подать просьбу о дополнительном финансировании, например, студентов-помощников, или набрать волонтеров для выполнения определенных задач. Возможность выделить большее количество средств на персонал появляется в том случае, если библиотека имеет глобальный (одной суммой) бюджет.

Если большой процент сотрудников, имеющих высокую квалификацию, занят во всех видах обслуживания, можно попробовать использовать менее квалифицированных сотрудников в предоставлении некоторых видов сервисов. В долгосрочной перспективе

можно сэкономить часть средств на персонал и использовать их для приема на работу дополнительных сотрудников, например, для оказания новых видов услуг.

Если показатель используется одновременно с показателями эффективности персонала и качества обслуживания, то вопрос о достаточности персонала потребностям потенциальных пользователей решается проще.

## Примеры и дополнительная литература

Описанный выше показатель используется в немецком проекте по бенчмаркингу ВІХ. В 2005 г. ВІХ продемонстрировал следующие результаты:

Персонал (FTE) в расчете на 1000 пользователей		В среднем	минимум	максимум
Публичные библиотеки	Сообщества с населением ниже 15 000 жителей	0,26	0,43	0,14
	Сообщества с населением от 15 000 до 30 000 жителей	0,20	0,47	0,09
	Сообщества с населением от 30 000 до 50 000 жителей	0,20	0,38	0,08
	Сообщества с населением от 50 000 до 100 000 жителей	0,21	0,50	0,10
	Сообщества с населением свыше 100 000 жителей	0,24	0,40	0,10
Научные библиотеки	Университеты, преподающие прикладные дисциплины	2,7	4,7	1,3
	Университеты: с системой одноуровневого обучения	7,2	15,3	2,2
	Университеты: с системой двухуровневого образования (рассматривается только центральная библиотека)	5,1	11,0	2,1

Пример ВІХ говорит о том, что сравнение результатов имеет смысл только между библиотеками, имеющими похожую миссию и потенциальных пользователей. Публичные библиотеки имеют значительно меньше сотрудников, чем научные библиотеки, однако результаты проекта показывают, что укомплектованность персоналом в небольших и крупных сообществах аналогичны и варьируются от 0,20 до 0,26. В публичных библиотеках Британской Колумбии в Канаде среднее количество сотрудников (FTE) в расчете на 1000 потенциальных пользователей несколько выше (Ministry of Education, British Columbia), а именно:

- 2003=0,50
- 2004=0,51

Научные библиотеки должны обеспечивать наличие сотрудников, обслуживающих информацией в специфических областях, занятых в электронном обслуживании, обучении, МБА и частично в таких видах деятельности, как обеспечение сохранности и оцифровка. В университетах с двухуровневым образованием при наличии отдельных институтских библиотек большое количество лиц, вовлеченных в библиотечное обслуживание своих

институтов, будет также выполнять другие функции. Поэтому проект ВІХ рассматривает только персонал центральных библиотек.

Ежегодная библиотечная статистика, собранная университетом в Лафборо (Creaser, Maupard и White, 2005), демонстрирует следующие данные по научным библиотекам за 2003-2004 гг.:

- Старые университеты:

Общее число сотрудников (FTE)=5 870

Общее число потенциальных пользователей (студентов, академический состав, FTE)=932 700

Это означает, что на 1000 пользователей приходится 6,29 сотрудника.

- Новые университеты:

Общее число сотрудников (FTE)=3 409

Общее число потенциальных пользователей (студентов, академический состав, FTE)=711 800

Это означает, что на 1000 пользователей приходится 4,79 сотрудника.

- Колледжи, дающие высшее образование:

Общее число сотрудников (FTE)=960

Общее число потенциальных пользователей (студентов, академический состав, FTE)=185 900

Это означает, что на 1000 пользователей приходится 5,16 сотрудника.

Статистика Совета австралийских университетских библиотек учитывает общее количество штатных единиц и общее количество потенциальных пользователей (CAUL online statistics). Сравнение этих данных дает среднее значение 6,7 штатных единиц на 1 000 потенциальных пользователей.

Данные, почерпнутые из ВІХ, LISU и CAUL, дают основание полагать, что для научных библиотек « количество сотрудников в расчете на 1 000 потенциальных пользователей» варьируется между 5 и 7.

В других проектах сравнивалось количество пользователей по отношению к количеству сотрудников, чтобы оценить нагрузку на персонал. Статистика SCONUL (Society of College, National and University Libraries, UK) измеряла « количество FTE студентов на количество FTE профессиональных сотрудников» (Creaser, 2006). Данные, начиная с 1994-1994 и заканчивая 2004-2005 гг. показывают рост количества студентов с 372 до 451 в расчете на одного профессионального сотрудника.

Исследование, проведенное в польских научных библиотеках, учитывало количество пользователей в расчете на одного сотрудника библиотеки и выявило, что в 2003 г. в университетских библиотеках среднее соотношение было 339, 33 пользователя на одного сотрудника, а в библиотеках технических университетов оно составило 403,89 (Derfert-Wolf, Gorski и Marcinek, 2005).

Исследование, проведенное в США, оценило данные об укомплектованности кадрами 1 380 научных библиотек (Applegate, 2007). Коэффициент, показывающий отношение между количеством FTE студентов и библиотекарям (профессиональным) был такой:

- В библиотеках государственных вузов средний показатель был 466-574 студента на библиотекаря
- В библиотеках частных университетов средний показатель был 223-423 студента на библиотекаря

Библиотекари крупных библиотек обслуживают меньшее количество студентов, чем библиотекари средних или небольших библиотек.

Applegate, R. (2007), Charting academic library staffing: Data from national surveys, *College & Research Libraries* 68,1, pp. 59 - 68

BIX. Der Bibliotheksindex available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I. T. online* Sonderheft 2006

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, available at: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/>

Ceynowa, K. and Coners, A. (2003), Cost management for university libraries, Saur, Munchen

Creaser, C. (2006), SCONUL library statistics: trends 1994-95 to 2004-05, LISU, Loughborough University

Creaser, C, Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994 - 2004, LISU, Loughborough University, available at: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

Derfert-Wolf, L., Gorski, M. and Marcinek, M. (2005), Quality of academic libraries - funding bodies, librarians and users, *World Library and Information Congress, 71th IFLA General Conference and Council*, available at: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/080e-neri'ert-Woll'.pdf#search=%22Derfert-Wolf%22>

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of education, Victoria, British Columbia, available at: <http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats/2004.pdf>

Vogel, B. and Cordes, S. (2005), Bibliotheken an Universitäten und Fachhochschulen, Organisation und Ressourcenplanung, HIS, Hannover, pp. 77-82



## **А.10 Прямой доступ с домашней страницы**

### **Основные сведения**

Многие библиотеки предоставляют доступ к своим услугам через свой сайт. Библиотечный сайт может иметь свое доменное имя или входить в доменное имя учреждения/сообщества.

Качество библиотечного сайта определяется по нескольким параметрам:

- Содержанию
- Языку
- Структуре
- Дизайну
- Навигации
- Доступности

Взятые вместе эти параметры характеризуют удобство использования сайта.

Удобство использования обычно определяется как «степень использования продукта особыми пользователями для достижения ими особых целей эффективным, результативным и приносящим удовлетворение способом в специфическом контексте использования» (ISO 9241-11, 1998). Богатая информация о том, как следует оценивать сайт, находится на сайте Якуба Нильсена (Jacob Nielsen), авторитетного специалиста в области веб дизайна (useit.com) и Урсулы Шульц (Ursula Schulz) (Schulz, 2006).

Удобство использования сайта можно оценить с помощью следующих методов:

#### **1. Оценка без участия пользователей**

-Эвристическая оценка: небольшая группа экспертов оценивает сайт, основываясь на принципах удобства. Нильсен приводит список из 10 позиций (Nielsen, 1994).

Когнитивное тестирование: эксперты создают «пользовательский сценарий» и выполняют задачи воображаемого пользователя.

#### **1. Оценка с участием пользователя**

Анкетирование по оценке сайта: анкета просит дать ответ относительно степени удовлетворенности пользователя сайтом, цели поиска, проблем, возникающих при поиске и т.д.

Целевые группы: характеристики сайта обсуждаются внутри небольшой группы пользователей сайта, которых просят высказаться относительно опыта их работы с сайтом и проблем, возникающих при поиске.

Групповое тестирование: работа в группах по решению определенной задачи под руководством эксперта.

Мысли вслух: пользователь, проводящий тестирование, вербализует свои мысли во время поиска и записывает их на пленку.

Наблюдение: пользователи выполняют группу задачи и находятся под наблюдением или видео или наблюдающего.

Логи транзакций: оценка данных, относительно частоты обращения, наиболее используемых страниц, способах поиска и т.д.

Существует много работ, посвященных удобству работы с сайтом, и особенно тех, которые уделяют пристальное внимание трем аспектам- эффективности, результативности и степени удовлетворенности. В большинстве случаев оценка сайта начинается с работы эксперта, за которой следует тестирование удобства пользования сайтом с помощью пользователей. Библиография работ, посвященных тестированию удобства работы с сайтом, была опубликована Летниковой (Letnikova, 2003). Еще один библиографический указатель можно найти на сайте университетской библиотеки штата Северная Каролина (Library usability bibliography).

Создавая библиотечный сайт, следует помнить о самом важном- особых потребностях, навыках и поведении потенциальных пользователей. В процессе оценки сайта выясняется, что пользователи, как правило, хотят найти на нем специфическую информацию (часы работы, процедуру записи) или совершить определенное действие (поиск по каталогу, оформить продление). Библиотеке следует выяснить, какого рода информация требуется чаще всего, каковы наиболее используемые виды сервиса и фонды, чтобы предоставить прямой и быстрый доступ к этим разделам сайта. «Одной из наиболее успешных стратегий в области дизайна сайта ..... является размещение на его первой странице прямых ссылок к небольшому числу самых важных операций» (Nielsen и Lorager, 2006, стр. 210).

Домашняя страница - самая важная часть сайта. «Домашняя страница компании- это ее визитная карточка во внешний мир и отправная точка для большинства посещений» (Nielsen, 2002). Рядовой пользователь проводит всего около 35 секунд на домашней странице, эксперт около 25 (Nielsen и Lorager, 2006, стр. 30). В течение этого времени они должны быть в состоянии решить, интересен ли им сайт, как они могут дойти до нужной информации. Обычно пользователи быстро просматривают (сканируют) содержание страницы, а не читают ее последовательно. Они сканируют рубрики до тех пор, пока не им не кажется. Что они обнаружили то, что искали, и они идут по пути наименьшего сопротивления. «В конце концов, задача домашней страницы состоит в том, чтобы перенаправить пользователя куда-то еще...» (Nielsen и Lorager, 2006, стр. 32).

Если домашняя страница не соответствует потребностям пользователей и их терминологии, они либо быстро с нее уходят, либо тратят много времени «нажимая на неверные ссылки и окончательно теряясь в ненужной части сайта», либо «просматривают сайт в поисках термина, который не присутствует на сайте и не имеет перекрестных ссылок» (Nielsen, 2006). Необходимость предоставлять на домашней странице краткую и точную информацию может приводить к непониманию. «**лаконичность** некоторых домашних страниц приводит к семантическому грузу на выбранный словарь» (Spivey, 2000, стр. 151). Обзор библиотечной терминологии и проблем ее использования в тестах на удобство работы с сайтами сделан Куперсмитом (Kupersmith, 2006). В 2000-2001 гг. университет штата Калифорния провел исследование, посвященное пониманию студентами терминов, используемых библиотекарями при обучении. (Hutcherson, 2004).

Дизайн и содержание домашней страницы играют определяющую роль в успешности посещения сайта. «Минимизируйте количество кликов, которые должны сделать пользователи....Большинство пользователей заходят на сайт, чтобы провести исследование, и чем короче их путь, тем они счастливее» (Jasek, 2004). Поэтому показателем качества сайта была выбрана скорость доступа к информации через домашнюю страницу. Это показатель, применимый ко всем домашним страницам библиотек, он легок в применении и содержит информативные данные, которые позволяют библиотеке предпринять непосредственные шаги по улучшению доступа через домашнюю страницу.

## **Определение показателя**

Наличие наиболее часто используемых ресурсов и услуг на домашней странице сайта библиотеки, измеренное количеством кликов (нажатий на клавиатуру), необходимых для нахождения нужной темы, и уровнем понимания использованных терминов.

Домашняя страница- это страница, которая служит визуальной структурой, появляющейся на экране компьютера при доступе на сайт библиотеки. Она может появляться после перенаправления через страницу входа.

## Цели показателя

Оценить, направляет ли домашняя страница напрямую или оперативно с помощью адекватной терминологии к наиболее часто используемой информации и наиболее востребованным видам услуг, и на основе этого, является ли она эффективной с точки зрения позиционирования услуг. Показатель может использоваться всеми библиотеками, у которых есть собственные сайты.

Возможно сравнение между библиотеками с одинаковой миссией и клиентурой, при условии использования стандартизированного набора тем.

Показатель не оценивает дизайн или навигационные возможности сайта или его всего содержания.

## Метод

Используемый метод- это своего рода когнитивная прогулка. Небольшая группа экспертов симулирует поведение пользователей, проводя поиск специфической информации через домашнюю страницу.

Самый первый шаг состоит в определении услуг и информации, которые являются наиболее важными для пользователей библиотеки. Он включает в себя принятие решения о том, какие термины, описывающие услуги и информационные темы, размещенные на домашней странице, будут наиболее понятны для клиентов библиотеки. Это решение должно основываться на тестировании пользователей.

Две группы основных тем, используемых научными и публичными библиотеками и приведенные ниже, могут быть рассмотрены как прототипы для последующей адаптации в конкретной библиотеке или группе библиотек. В соответствие с миссией библиотеки и ее клиентурой могут быть добавлены дополнительные позиции.

Списки были определены после завершения обследования сайтов 50 научных и 50 публичных библиотек Австралии, Германии, Великобритании и США. Поиск на этих сайтах показал, что наиболее востребованные услуги отличаются в разных странах или регионах, а библиотеки с одинаковой миссией демонстрируют общие черты. Инструменты поиска по сайту, такие как поисковые функции, наиболее часто спрашиваемые вопросы, карта сайта, поиск от А до Я не были включены в списки, поскольку вопрос состоял в том, могут ли быть найдены основные темы напрямую, а не с помощью поисковых функций. Не рассматривался также вопрос о персонализации сайта (например, MyLibrary).

Для научных библиотек список может включать следующие темы:

15 основных тем	Возможные термины по локализации услуг/информации
Адрес библиотеки	Адрес, местонахождение, посетите нас; возможные общие рубрики: о нас, контакты
Путь к библиотеке	Путь к библиотеке, как к нам добраться, карта с расположением библиотеки; возможные общие рубрики: контакты, посещение библиотеки, как добраться
Часы работы	Режим работы, часы работы
Электронный каталог	Каталог/и, ОПАС, поиск (с объяснением); возможные общие рубрики: Как найти....., поиск информации
Услуги по выдаче	Книговыдача, выдача, выдача на дом, получение, как получить книгу;

	возможные общие рубрики: использование
Читательский пропуск	Карточка пользователя, пропуск в библиотеку, регистрация, членство, как присоединиться к нам; возможные общие рубрики: книговыдача, получение документов, выдача, услуги по выдаче, использование
Учетная запись пользователя	Учетная запись выданных изданий, учетная запись полученных изданий, продления, контроль выданных изданий, библиотечная запись, просмотр моей учетной записи; возможные общие рубрики: выдача, получение документов, услуги по выдаче, использование
МБА и ДД	Межбиблиотечный абонемент, доставка документов, МБА, предоставление документов, получение документов из других библиотек; возможные общие рубрики: получение документов, как получить книгу, как получить статью
Справочная служба	Справка, электронная справка, справочные запросы, запросы, спросите библиотекаря, спросите нас; возможные общие рубрики: информационные услуги, помощь
Электронные журналы( общий термин, не единичный журнал)	Электронные журналы, е-журналы; возможные общие рубрики: электронные коллекции, электронные ресурсы, цифровые ресурсы, онлайн-ресурсы, журналы, найдите статью
Базы данных (общий термин, не единичные базы данных)	Базы данных; возможные общие рубрики: электронные коллекции, электронные ресурсы, цифровые ресурсы, онлайн-ресурсы, журналы, найдите статью
Доступ к научным дисциплинам	Предметные области, путеводитель по дисциплинам, тематические ресурсы, библиотечные ресурсы по факультетам; возможные общие рубрики: просмотр по теме
Обучение пользователей	Тренинг, обучение пользователей, обучение, экскурсия по библиотеке, обучение навыкам исследования, обучение информационным навыкам, обучающие курсы; возможные общие рубрики: помощь
Новости, события	Новости, форум, события

Для публичных библиотек этот набор может включать следующие позиции:

<b>15 основных тем</b>	<b>Возможные термины по локализации услуг/информации</b>
Адрес библиотеки	Адрес, местонахождение, посетите нас; возможные общие рубрики: о нас, контакты
Путь к библиотеке	Путь к библиотеке, как к нам добраться, карта с расположением библиотеки; возможные общие рубрики: контакты, посещение библиотеки, как добраться
Часы работы	Режим работы, часы работы
Электронный каталог	Каталог/и, ОПАС, поиск (с объяснением); возможные общие рубрики: Как найти....., поиск информации
Услуги по выдаче	Книговыдача, выдача, выдача на дом, получение, как получить книгу; возможные общие рубрики: использование
Читательский пропуск	Карточка пользователя, пропуск в библиотеку, регистрация, членство, как присоединиться к нам; возможные общие рубрики: книговыдача, получение документов, выдача, услуги по выдаче, использование
Учетная запись пользователя	Учетная запись выданных изданий, учетная запись полученных изданий, продления, контроль выданных изданий, библиотечная запись, просмотр моей учетной записи, мой пароль; возможные общие рубрики: книговыдача, получение документов, выдача, услуги по выдаче, использование
Электронная коллекция	Электронная коллекция, цифровая коллекция, электронные ресурсы, базы данных, е-журналы; возможные общие рубрики: электронная библиотека, цифровая библиотека
Коллекции, к которым можно выйти по ссылкам	Ресурсы Интернет, Интернет ссылки, веб ссылки, рекомендуемые сайты, справочные ссылки
Справочная служба	Справка, электронная справка, справочные запросы, запросы, спросите библиотекаря, спросите нас; возможные общие рубрики: информационные услуги, помощь
Плата за услуги	Плата за услуги, цены; возможные общие рубрики: книговыдача, получение документов, выдача, услуги по выдаче, использование
Услуги для детей и подростков	Дети, подростки, дети и юношество, обслуживание молодежи, юноши
Библиотеки филиалы	Библиотеки филиалы, филиалы, местные библиотеки

Услуги для сообщества	Наше сообщество, о (название сообщества), город (название сообщества), местные ссылки, краеведение, краеведческие исследования
Новости, события	Новости, форум, события

На втором этапе экспертам следует протестировать домашнюю страницу на предмет скорости обнаружения тем и адекватности терминологии представлениям пользователей. Оценка может выглядеть следующим образом:

Услуга/ресурс		клик	Балл
	Тема отражена на домашней странице (например, адрес, часы работы, поисковое окно для поиска по каталогу)	0	10
	Адекватный термин на домашней странице	1	8
	Адекватный термин на домашней странице	2	6
	Адекватный термин на домашней странице	3	4
	Адекватный термин на домашней странице	>3	0
	Двусмысленный термин на домашней странице	1	2
	Двусмысленный термин на домашней странице	>1	0

Для оценки важно также и то, появляются ли темы на домашней странице в систематическом порядке или в виде списка «быстрых ссылок».

Термины, названные в двух таблицах как «возможные общие рубрики», которые ведут к запрошенной теме, считаются адекватными, но следует подсчитать количество необходимых кликов.

Далее «прямой доступ с домашней страницы» вычисляется путем деления общего количества баллов на количество тем в списке.

Есть несколько возможностей поиска запрашиваемую тему через домашнюю страницу. Например, информация о справочной службе может быть найдена через более широкий термин «помощь» или «информационные услуги». В этом случае при подсчете следует принимать во внимание самый быстрый путь.

### Интерпретация и использование результатов

Высокое значение показателя рассматривается как хороший результат. В целях получения более высокого результата следует предпринять следующие меры:

- Разместить ссылки на наиболее востребованные услуги непосредственно на домашней странице
- Заменить библиотечный жаргон на язык, понятный пользователям. Доказано, что ссылки, ориентирующие на выполнение задачи, такие как «найдите книгу», «найдите статью» или «проверьте свою учетную карточку», понимаются пользователями лучше. Чем термины, подобные «базы данных» или «библиотечная запись» (Kupersmith, 2007). Скорее всего, пользователи не будут активировать ссылку, если они не понимают значения термина. Но

следует избегать и крайне «популярного» языка, поскольку он может раздражать пользователей.

- Избегать использования аббревиатур, с которыми не знакомы пользователи. В одном из исследований «ILL» (Interlibrary Loan-МБА) был понят как «Illinois» (название штата Иллинойс) (VandeCreek, 2005).
- Использовать последовательный набор терминов, например «периодика» наряду с «е-журналами».
- Оценить часто задаваемые вопросы и разместите эти темы на домашней странице. Если запрос часто повторяется (например, «Как посмотреть на мою учетную карточку» или «Где я могу найти статью»), полезно сделать ссылку на домашней странице, нежели отправлять пользователя к «Часто спрашиваемым вопросам».

Если библиотека видит, что для того, чтобы найти ее основные услуги требуется слишком большое количество кликов, или что эти услуги неясно названы, следует дополнительно провести обследование пользователей или тест на оценку удобства работы с сайтом, чтобы обнаружить большее количество деталей относительно удобства обращения к домашней странице.

Способы поиска, предпринимаемые пользователями, не предсказуемы. У новых и продвинутых пользователей могут быть различия в способах поиска и используемой терминологии. Некоторые пользователи предпочитают поиск ресурсов по формату (книги, журналы), другие предпочитают предметно-ориентированный поиск (медицина, лингвистика). Терминология и ссылки на домашней странице должны принимать во внимание несколько поисковых возможностей и различия в потребностях и опыте групп пользователей. «Библиотечный сайт требует такого интерфейса, который учитывает различные потребности, научные дисциплины и способности многочисленных и разнообразных пользователей внутри учреждения» (Raward, 2001). Хорошим решением может стать предложение на домашней странице опций для разных групп пользователей, например:

- Посетителей, впервые посетивших сайт
- Внешних пользователей
- Детей, юношей
- Взрослых пользователей
- Первокурсников
- Выпускников
- Членов преподавательского состава
- Людей с ограниченными возможностями

Проблема предоставления быстрого доступа к основным услугам для всех групп пользователей состоит в том, что, с одной стороны, домашняя страница должна предлагать всю релевантную информацию, с другой стороны, она не должна быть перегружена и запутана. Эти противоречащие друг другу требованиями можно сравнить с балансированием при ходьбе по канату. Если, основываясь на результатах этого показателя, библиотека хочет разместить дополнительные темы на домашней странице, следует тщательно изучить уже размещенные темы и, возможно, избавиться от некоторых. Исследования показывают, что, зачастую, очень много общей информации о библиотеке, например, ее истории, организационной структуре, миссии, которая особо выделена на домашней странице, а между тем, она абсолютно не нужна пользователю для быстрого поиска. Информация на домашней странице должна быть сведена к необходимой.

## Примеры и дополнительная литература

Количество кликов, необходимых для поиска информации, начиная с домашней страницы, было подсчитано в исследовании, проведенном Школой коммуникаций, информации и библиотечных исследований при Государственном университете штата Нью Джерси (Ратгерс, США) (Jeng, 2005, стр.104). Студентам были даны специфические задания, и исследование измеряло как время, необходимое для завершения поиска, так и количество кликов, ударов по клавиатуре или движений, необходимых для выполнения задачи. На выполнение всех задач, включающих поиск определенного журнала или энциклопедической статьи, студентам требовалось в среднем 2-4 минуты и от 7 до 13 кликов.

«Минимальное количество движений» для завершения выполнения задачи было также подсчитано в исследовании, посвященном удобству работы с сайтом в университетской библиотеке штата Луизиана (США) (Robins и Kelsey, 2002). В исследовании делалось различие между «правильными» и «неправильными» движениями, при этом 65% из них было оценено как «правильные». Интересно то, что для большинства выданных задач персонал, участвующий в проекте, идентифицировал несколько путей навигации к требуемой информации. «В некоторых случаях было возможно пройти несколькими путями от домашней страницы библиотеки к необходимой странице и все-таки завершить выполнение задачи с помощью минимального количества движений».

Исследование удобства работы с электронной библиотекой в университете штата Айова (США), проведенное на основе работы с 14 участниками и метода «думаем вслух» провело различие между участниками, следующими по «ожидаемым путям» (путям, предполагаемым персоналом исследователей), и участниками, осуществляющими поиск информации своим путем (Report on the 2004 usability study, 2005). Уровень успешности участников, идущих по ожидаемому пути, был равен 42%, а при том, что средний уровень равнялся 81%. Среднее количество кликов, выполняемых участниками, идущих по ожидаемому пути, было равно 2,75-3, а среднее количество кликов, выполняемых участниками, осуществляющими поиск информации своим путем, было равно 5,5. Видно, что участники, осуществляющие поиск информации своим путем, оказались более успешными при поиске, но им понадобилось больше кликов.

Тест по выявлению характеристик, связанных с удобством работы, проведенный в университете в Гулле (Великобритания), продемонстрировал результат по количеству попыток, необходимых для обнаружения специфического ресурса или информации (Holland, 2005). Были выявлены следующие категории пользователей:

- Градация 1. Нашли информацию сразу же (волонтер совершил правильную серию кликов для локализации ответа)
- Градация 2. Нашли ссылку после 2 или 3 фальц стартов.
- Градация 3. Нашли необходимую информацию или ресурс после более чем трех попыток
- Градация 4. Волонтер не был в состоянии найти информацию.

49% участников обнаружили информацию с первой попытки. Самым большим препятствием был назван библиотечный жаргон.

Исследование, проведенное университетом Волонгонг (Австралия), сделало попытку установить самые востребованные услуги, чтобы выгодно разместить их на домашней странице (Norris и Freeman, 2005). Было выяснено, что чаще всего поиск концентрировался вокруг:

- Поиска по базам данных (более по тематике, чем по статьям)



- Поиска по каталогу (более по индивидуальному названию, чем по тематике)
- Поиска по журналам
- Поиска по статусу выдачи

Исследование, оценивавшее 41 сайт научных медицинских библиотек, предложило список «обязательных» ссылок, размещенных на домашней странице, для библиотечных сайтов медицинских библиотек (Brower, 2004), среди которых:

- Библиографические базы данных, перечисленные по алфавиту
- Электронные книги
- Электронные журналы
- Часы работы
- Инструкции или рекомендации по работе
- Новости, события
- Описание услуг

Исследование, посвященное сайтам университетских библиотек четырех англоговорящих стран (Австралии, Канады, Великобритании и США), показало, что визуальное размещение информации было одинаковым во всех странах, но содержание отличалось (Still, 2001). «Это, без сомнения, связано с особенностями образовательной среды, такими как, превалирование курсовых работ в некоторых странах, взаимодействие между университетом и коммерческим сектором, проявляющееся в наличии ссылок на книжные магазины, а также финансовые и технические аспекты...».

Исследование, проведенное университетской библиотекой Калгари (Канада), использовало метод «думаем вслух» и включало 10 вопросов, заданных пользователям относительно удобства работы с сайтом (Hayden et al., 2004). Было выявлено, что участники «хотели бы получить доступ к самым важным и наиболее востребованным ресурсам с первой страницы с помощью одного клика, идеально со страницы, которая адресована их специфическим потребностям».

Трудности в понимании терминологии - таков один из результатов, полученных в исследовании целевой группы пользователей в университете в Техасе (США) (Crowley et al., 2002). Участники жаловались не только на наличие технических терминов, но и на дезориентирующую общеупотребительную лексику. «Когда я вижу ссылку на информацию, я радуюсь тому, что это то, что я ищу: научная статья. Но я не ищу ничего из того, что кроется за этой ссылкой (часы работы, номера телефонов, разъяснения по передвижению).»

Показатель, описанный в данном разделе, оценивает прямой доступ к информации и услугам с домашней страницы. Другим важным аспектом эффективного использования сайта библиотеки является доступ к нему через сайт учредителя:

- Сколько нужно сделать кликов, чтобы попасть в библиотеку?
- Можно ли идентифицировать библиотеку непосредственно на сайте учредителя? Поскольку библиотека является самой используемой ссылкой, ее нельзя прятать в общие рубрики типа «центральные учреждения», «услуги» или «организация» (Bao, 2000, стр. 194; King, 1998, стр. 462).

Список источников, посвященных библиотечным сайтам и тестам на удобство работы с ними, очень обширен. Но можно назвать всего несколько исследований, которые адресованы использованию этого показателя, или могут рассматриваться как типичные примеры.

Bao, X. (2000), Academic library home pages: link location and database provision, *Journal of Academic Librarianship* 26,3, pp. 191-195

Brower, S. M. (2004), Academic health sciences library Website navigation: an analysis of forty-one Websites and their navigation tools, *Journal of the Medical Library Association*

- 92,4, pp. 412 - 420, available at:  
<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=521512>
- Crowley, G. et al. (2002), User perceptions of the library's web pages: a focus group study at Texas A&M University, *Journal of Academic Librarianship* 28,4, pp. 205-211
- Hayden, A. et al. (2004), University library website usability study report, University of Calgary Library website usability study team, available at:  
<http://hdl.handle.net/1880/43524>
- Holland, D. (2005), Practical experiences of using formal usability testing as a tool to support website redesign, *SCONUL Focus* 36 Winter, pp. 31-35
- Hutcherson, N. B. (2004), Library jargon: student recognition of terms and concepts commonly used by librarians in the classroom, *College & Research Libraries* 65,4, pp. 349 – 354
- ISO 9241 (1998), Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) — Part 11: Guidance on usability, International Organization for Standardization, Geneva
- Jasek, C. (2004), How to design library web sites to maximize usability, *Library Connect, pamphlet 5*, available at: <http://www.elsevier.com/frameworklibrarians/LibraryConnect/lcpamphlet5.pdf>
- Jeng, J. (2005), Usability assessment of academic digital libraries: effectiveness, satisfaction, and learnability, *Libri* 55, pp. 96 - 121
- King, D. L. (1998), Library home page design: a comparison of page layout for front ends to ARL library web sites, *College & Research Libraries* 59,5, pp. 457-464, available at:  
<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crliournal/backissues/1998b/september98/kii-m.pdf>
- Kupersmith, J. (2007), Library terms that users understand, available at:  
<http://www.jkup.net/terms.html>
- Kupersmith, J. (2006), Library terms evaluated in usability tests and other studies, available at: <http://www.jkup.net/terms-studies.html>
- Letnikova, G. (2003), Usability testing on academic library websites: a selective bibliography, *Internet Reference Services Quarterly* 8,4, pp. 53 - 68
- Library usability bibliography, NCSU Libraries, North Carolina State University, available at: <http://www.lib.ncsu.edu/usability/libraru-usability.html>
- Nielsen, J. (1994), 10 usability heuristics, available at:  
<http://www.useit.com/papers/ heuristic/heuristic list.html>
- Nielsen, J. (2002), Top 10 guidelines for homepage usability, *Alertbox*, May 12 2002, available at: <http://www.useit.com/alertbox/20020512.html>
- Nielsen, J. (2006), Outliers and luck in user performance, *Alertbox*, March 6 2006, available at: <http://www.useit.com/alertbox/outlier performance.html>
- Nielsen, J. and Loranger, H. (2006), Prioritizing web usability, Berkeley, Cal., New Riders
- Norris, A. and M. Freeman (2005), Improving library website usability: a user focus, Paper presented at ALIA National Library & Information Technicians Conference, available at: <http://e-prints.alia.org.au/archive/00000062/>
- Raward, R. (2001), Academic library website design principles: development of a checklist, *Australian Academic & Research Libraries* 32,2, pp. 123-136, available at:  
<http://alia.org.au/publishing/aarl/32.2/full.text/raward.html>

## **Б. Использование**

### **Б.1 Проникновение на рынок**

#### **Основные сведения**

Обычно библиотеки создаются и финансируются для того, чтобы они обслуживали определенную группу пользователей, например, университетское сообщество или жителей сообщества. Поэтому вопрос о том, до какой степени библиотеке удастся охватить обслуживанием своих потенциальных пользователей, очень важен с точки зрения оценки выполнения библиотекой своей миссии по предоставлению услуг, отвечающих интересам потенциальных пользователей.

Оценивая проникновение на рынок или процент охваченного населения, библиотеки обычно делали акцент на выдаче. Они считают количество человек из числа потенциальных пользователей, которые взяли документ в библиотеке в течение определенного периода времени. Но библиотеки могут включать в процесс оценки и другие виды деятельности, помимо выдачи, а именно:

- Работу в библиотеке с документами, принадлежащему самому пользователю
- Внутри библиотечное использование фонда библиотеки, включая копирование
- Использование МБА и доставки документов
- Использование служб помощи (справочной)
- Посещение обучающих занятий для пользователей
- Посещение библиотечных мероприятий
- Использование библиотечных электронных услуг и ресурсов внутри или за пределами библиотеки

Таким образом, оценивая проникновение на рынок, следует, по возможности, включать в процесс оценки все виды деятельности пользователей, связанные с услугами и ресурсами библиотеки.

#### **Определение показателя**

Процент потенциальных пользователей, являющихся активными пользователями библиотеки.

Потенциальные пользователи - это лица, которых библиотека обязана обслуживать. Для публичных библиотек это, обычно, члены местного сообщества (или части сообщества); для научных библиотек – это, обычно, все студенты и преподаватели высшего учебного заведения.

Активный пользователь-это пользователь, который посетил библиотеку или использовал ее помещения и услуги в течение определенного периода времени. Это определение может включать использование электронных услуг внутри или за пределами библиотеки

#### **Цели показателя**

Показатель оценивает успех библиотеки в продвижении своих услуг потенциальным пользователям.

Показатель используется всеми библиотеками, имеющими определенный контингент потенциальных пользователей. Возможно сравнение между библиотеками, имеющими одинаковую миссию, структуру и контингент пользователей.

## Метод

1. Репрезентативное количество произвольно выбранных потенциальных пользователей анкетировается на предмет того, посещали ли они библиотеку или использовали ли ее услуги в любой форме в течение последнего года. Анкету можно отправлять обычной и электронной почтой, либо представить ее на сайте библиотеки в электронной форме.

В анкету можно включить следующие вопросы:

- Посещали ли Вы библиотеку в течение последнего года?
- Посещали ли Вы сайт библиотеки в течение последнего года ?
- Использовали ли Вы в течение последнего года электронные услуги библиотеки, находясь вне библиотеки?

Проникновение библиотеки на рынок характеризуется процентом респондентов, хотя бы один раз ответивших «да» на один из вопросов анкеты.

2. Для оценки проникновения на рынок можно использовать количество активных пользователей.

Активный пользователь – это пользователь, который взял хотя бы один документ в течение прошедшего года. Данные должны быть доступны в автоматизированной библиотечной системе в модуле книговыдачи.

Проникновение на рынок измеряется в процентах активных пользователей по отношению ко всем потенциальным пользователям. Поскольку потенциальные пользователи могут посетить библиотеку или использовать ее электронные услуги без книговыдачи, проникновение на рынок, измеренное с помощью этого метода, может быть ниже, чем в реальности, особенно если получение книг на руки не является основным видом читательской активности. Такое поведение пользователей типично для медицинских или научных библиотек, в которых активнее используются электронные коллекции, нежели выдача на руки. В этих случаях предпочтительнее методы 1 или 3.

3. Если библиотечная система аутентификации использования электронных услуг дает возможность идентифицировать, какие пользователи из числа потенциальных пользователей обращались к электронным услугам, то эти данные можно сравнить с данными об активных пользователях.

Проникновение на рынок в этом случае измеряется как процент лиц из числа потенциальных пользователей, которые хотя бы один раз или взяли документ на руки и/или использовали электронные сервисы библиотеки в течение прошедшего года.

Оценивая проникновение на рынок, некоторые библиотекари также использовали количество «зарегистрированных пользователей» (лиц, зарегистрировавшихся для использования библиотеки). Но это количество может быть слишком большим, если пользователи регистрируются автоматически в момент поступления в вуз или если библиотека регулярно не «чистит» свою читательскую базу.

Чтобы получить более подробную картину проникновения библиотеки на рынок, при использовании всех 3 методов потенциальных пользователей следует разбить на группы:

- Студенты первых курсов
- Аспиранты
- Преподаватели
- Студенты старших курсов и академический состав факультета (например, медицинского)

Для публичных библиотек это могут быть:

- Дети (до и после 14 лет)

- Взрослые
- Пожилые люди (после 65)

Проникновение на рынок может также измеряться по отношению к специальным целевым группам, например, гендерным или этническим.

## Интерпретация и использование результатов

Высокое значение показателя, характеризующего проникновение на рынок, считается хорошим результатом. «Библиотека, которая востребована лишь небольшим количеством потенциальных пользователей, не может считаться эффективной по сравнению с библиотекой, которая привлекла 100% своих потенциальных пользователей» (Revill, 1990, стр.303). Но степень проникновения на рынок будет зависеть от миссии библиотеки и контингента ее пользователей. В то время как библиотеки высших учебных заведений могут привлечь практически всех потенциальных пользователей, особенно если рядом нет другой библиотеки, оказывающей аналогичные услуги, публичные библиотеки могут привлечь только часть своих потенциальных пользователей.

На показатель могут повлиять следующие условия:

- Наличие библиотек, оказывающих аналогичные услуги и находящихся в непосредственной близости
- Удаленность потенциальных пользователей от библиотеки
- Уровень образованности потенциальных пользователей

Если проникновение на рынок слишком низкое по сравнению с другими библиотеками с аналогичной миссией и кругом пользователей, библиотеке следует:

- Попытаться улучшить свое обслуживание
- Ввести новые привлекательные услуги (например, зоны для групповых занятий, беспроводную связь, электронные книги)
- Продвигать свои услуги через сайт или средства массовой информации
- Адаптировать свои услуги для специальных целевых групп из числа потенциальных пользователей

## Примеры и дополнительная литература

До последнего времени, оценивая проникновение на рынок, библиотеки использовали в своих расчетах или количество активных пользователей или количество зарегистрированных пользователей. Примеров, в которых бы библиотека включала в вычисления все описанные выше типы пользователей, нет.

В 2004 г. немецкий проект бенчмаркинга BIX((BIX.Der Bibliotheksindex) использовал показатель «проникновение на рынок» для научных библиотек, исходя из количества активных пользователей, входящих в число потенциальных пользователей (BIX, 2004). Были получены следующие результаты:

Процент активных пользователей из числа потенциальных пользователей	В среднем	Максимум	Минимум
Университеты, преподающие прикладные дисциплины	87,9%	99,6%	68,4%
Университеты: с системой одноуровневого обучения	85,8%	98,1%	67,2%
Университеты: с системой	69,3%	98,5%	49,5%

двухуровневого образования(рассматривается только центральная библиотека)			
---	--	--	--

В традиционной двух уровневой системе проникновение на рынок несколько ниже, но это объясняется тем, что студенты первых курсов используют по преимуществу библиотеки факультетов или институтов и могут не участвовать в централизованной автоматизированной системе книговыдачи.

Исследование, проведенное польскими научными библиотеками, использовало показатель «зарегистрированные пользователи в процентном отношении к потенциальным пользователям» (Derfert-Wolf, Gorski и Marcinek, 2005). В 2003 г. были получены следующие результаты:

<b>зарегистрированные пользователи в процентном отношении к потенциальным пользователям</b>	<b>В среднем</b>	<b>среднем</b>
Университетские библиотеки	70,56%	75,76%
Библиотеки технических университетов	65,88%	70,1%
Все научные библиотеки	69,93%	74,52%

Конечно, проникновение на рынок ниже в публичных библиотеках. Статистика финских публичных библиотек за 2005 г. приводит сведения о 44,77% активных пользователей по отношению ко всем потенциальным пользователям и 43,33% за 2006 г. (Finnish public libraries statistics).

Статистика публичных библиотек Британской Колумбии (Канада) сравнивает количество «постоянно проживающих, получающих документы на руки» и потенциальных пользователей (British Columbia public libraries statistics, 2004). Постоянно проживающие, получающие документы на руки - это лица, живущие в зоне обслуживания библиотеки и имеющие абонентские карточки, которые использовались в течение последних трех лет. В 2004 г. 55,48% потенциальных пользователей относилось к категории лиц, постоянно проживающих и получающих документы на руки.

Совет австралийских государственных библиотек опубликовал отчет с обобщенными данными по штатам и территориям, в котором, наряду с другими, был использован показатель «процент потенциальных пользователей, являющихся пользователями библиотеки» Australian public libraries comparative report, 2005). Показатель вычисляет проникновение на рынок с помощью количества зарегистрированных пользователей. Поэтому процент выше, чем, если бы это были активные пользователи. В 2003-2004 гг. максимальный результат, достигнутый Южной Австралией, был 60%, а минимальный - 38% в Северной территории.

Australian public libraries comparative report 1998 - 2004 (2005), presented to CASL meeting Sydney, NSW, July 2005, available at:  
<http://www.nsla.org.au/publications/statistics/2004/pdf/NSLA.Statistics-20040701-Australian.Public.Library.Comparative.Report.1998.2004.pdf>

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2004), Bertelsmann Stiftung, Gutersloh

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, Victoria, British Columbia, available at: <http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats 2004.pdf>

Derfert-Wolf, L., Gorski, M. and Marcinek, M. (2005), Quality of academic libraries - funding bodies, librarians and users, *World Library and Information Congress, 71th IFLA General Conference and Council*, available at: <http://www.irla.org/IV/ifla71/papers/080e-Derfert-Wolf.pdf#search=%22Derfert-Wolf%22>

Finnish public library statistics, Culture and Media Division of the Ministry of Education, available at: <http://tilastot.kirjastot.fi/Default.aspx?&langId=en>

Revill, D. (1990), Performance measures for academic libraries, in Kent, E. (Ed.), *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol.45, Suppl.10, Dekker, New York, Basel, pp. 294 - 333

## **Б.2 Уровень удовлетворенности пользователя**

### **Основные сведения**

«То, как пользователи воспринимают и оценивают доступные виды обслуживания, крайне важно для достижения эффективности в организации и предоставлении услуг.» (Creaser, 2006,стр.1)

Большинство библиотек пытаются оценить точки зрения пользователей о предоставляемых услугах. Обычно это делается с помощью анкет, рассылаемых по почте или распространяемых среди произвольно выбранных пользователей, а также с помощью онлайн-анкет, размещенных на сайте библиотеки. К числу других методов относятся изучение целевых групп или индивидуальные интервью с пользователями.

Анкетирование пользователей предполагает оценку разных уровней восприятия библиотечных услуг, а именно:

- Конкретного опыта последнего посещения библиотеки или использования библиотечной услуги и степени удовлетворенности ими
- Длительного опыта работы со всеми или отдельными библиотечными сервисами и степени удовлетворенности ими
- Опыта работы в сравнении с ожидаемым уровнем качества и степени удовлетворенности этим сравнением

В настоящее время анкетирование пользователей широко распространено в библиотеках. Анкетирование, проведенное в 2004 г. Ассоциацией научных библиотек (США), показало, что только одна библиотека не проводила анкетирования своих пользователей (Diamond,2004, стр.9) В течение долгого времени большинство библиотек разрабатывали свои индивидуальные анкеты, соответствующие их целям и специфике пользователей. Преимущество таких индивидуальных анкет состоит в том, что каждая библиотека может обратиться с вопросами, касающимися отдельных проблем, к специальным группам пользователей. В последние годы наметилась тенденция использования стандартных анкет, разработанных для группы или типа библиотек. Преимущество этого подхода состоит в том, что становится возможным сравнение результатов, особенно в тех случаях, когда анкетирование проводится регулярно. Кроме того, стандартная анкета дает индивидуальной библиотеке больше уверенности в правильности технологии проведения исследования и придает большую надежность данным при формировании отчета учредителю. Если библиотеки объединяются в проект по исследованию пользователей, возможна централизованная обработка анкет, что экономит время отдельной библиотеки.

Анкетирование пользователей помогает адаптировать библиотечные услуги потребностям и интересам потенциальных пользователей. Оно выявляет зоны неудовлетворительного обслуживания и помогает идентифицировать проблемы и недостатки в предоставлении услуг.

### **Определение показателя**

Средняя оценка, данная пользователями в соответствие с цифровой шкалой, выражающей уровень восприятия библиотечных услуг в целом или отдельных услуг от самого негативного до в высшей степени удовлетворительного.

Цифровая шкала может иметь разное количество баллов, обычно используются 4-х, 5-и,7-и,9-и и 10-и балльные шкалы. Для описания данного показателя была выбрана 5-и балльная шкала, в которой цифра 1 соответствует самой низшей оценке.



## Цели показателя

Оценить уровень удовлетворенности пользователя библиотечным обслуживанием в целом и отдельными видами обслуживания.

Показатель может использоваться всеми библиотеками.

Возможно сравнение данных других библиотек относительно уровня удовлетворенности библиотечным обслуживанием в целом и отдельных его видов, если в разных библиотеках используется одна и та же анкета, и если учитываются отличия в задачах библиотек и их пользователей.

Показатель можно использовать для изучения различных целевых групп внутри потенциальных пользователей, например, студентов первых курсов, факультета медицины, внешних пользователей или пожилых людей.

## Методы

Библиотека разрабатывает анкету, которая перечисляет специфические виды обслуживания и /или аспекты услуг, которые она хочет оценить. Цифровая шкала, обычно 5-и бальная, используется для получения ответов на вопросы. Следует выделить место для дополнительных комментариев.

Анкету следует апробировать на небольшой группе пользователей, чтобы убедиться в том, что все вопросы понятны и ясны.

Если библиотека решает использовать стандартную анкету, скажем, в совместном проекте с другими библиотеками, она должна гарантировать включение в нее всех местных вопросов.

В анкету следует включить вопросы, относящиеся к статусу пользователя, чтобы провести различия между потребностями разных групп пользователей.

Ниже приводится возможное содержание анкет.

- **Вопросы относительно статуса пользователя:**

Вопросы анкеты научной библиотеки могут быть адресованы различным возрастным группам, группам, отличающимся по статусу (студенты первых курсов, аспиранты, научные сотрудники, другие), представляющим разные факультеты.

Вопросы анкеты в научной библиотеке могут быть адресованы пользовательским группам, отличающимся по возрасту, полу, этническому происхождению, профессии.

- **Вопросы относительно частоты использования библиотеки**

например, частоты посещения библиотеки, предпочитаемых отделов или филиалов, частоты использования специфических видов услуг(абонемент, справочной службы, электронного каталога и т.д.)

- **Вопросы относительно последнего обращения в библиотеку и уровня удовлетворенности этим обращением**

Что Вы делали во время последнего посещения библиотеки и насколько удовлетворило Вас это посещение? (Варианты деятельности и оценки уровня удовлетворенности по 5-и бальной шкале)

Что Вы делали, когда Вы получили доступ в библио-теку через компьютер, и насколько Вы были удовлетворены этим доступом? ( Варианты деятельности и оценки уровня удовлетворенности по 5-и бальной шкале).

- **Вопросы относительно уровня**

**удовлетворенности отдельным видом обслуживания и важности, которую**

**он представляет для пользователя** (Уровень удовлетворенности и важности оцениваются отдельно по 5-и бальной шкале).

Можно перечислить следующие виды услуг:

- фонды( книжные, электронных книг, печатные и электронные журналы, базы данных, аудио визуальные материалы, детские книги и т.д.)
- условия для занятий и чтения (посадочные места, рабочие станции, копировальная техника и т.д.)
- часы работы
- библиотечная среда (шум, кондиционирование, безопасность и т.д.)
- услуги по выдаче
- МБА
- электронный каталог
- библиотечный сайт
- справочная служба
- обучение пользователей
- доступ в Интернет
- персонал (желание помочь, компетентность)

В анкете можно задать вопрос относительно общего уровня удовлетворенности библиотечным обслуживанием, предложив оценить его по 5-и бальной шкале.

### **Метод 1**

Случайно выбранных пользователей просят заполнить анкету. Анкеты можно вручить непосредственно в руки пользователей, посещающих библиотеку, или отправить их пользователям по почте или электронной почте. Если анкеты передаются в библиотеке, следует выбрать «обычные» с точки зрения нагрузки недели и распространять анкеты равномерно в течение дня и рабочей недели, чтобы иметь возможность включить все типы пользователей.

Обычно в анкетирование не включаются не пользователи, поскольку они не имеют опыта работы в библиотеке.

### **Метод 2**

На сайте библиотеки в определенное время и с равной частотой в течение дня и недели размещается онлайн-анкета. Используя этот метод, можно привлечь к анкетированию не пользователей, если они захотят ответить на вопросы. Преимущество этого метода состоит в его относительной простоте.

Оба метода уровень удовлетворенности пользователей далее используется для вычисления общей удовлетворенности пользователя всей библиотекой и ее отдельных видов обслуживания. Баллы, отмеченные респондентами для каждого вида услуг, суммируются и делятся на количество респондентов.

### **Пример**

В выборке, представленной 371 пользователем, оценивающих уровень удовлетворенности фондом электронных журналов по 5-и бальной шкале, 8 оценили коллекцию как очень неудовлетворительную, 24 как неудовлетворительную, 120 как относительно среднюю, 164 как удовлетворительную и 55 как очень удовлетворительную.

$$8 \times 1 = 8$$

$$24 \times 2 = 48$$

$$120 \times 3 = 360$$

$$164 \times 4 = 656$$

$$55 \times 5 = 275$$

---

$$1\ 347:371=3,63$$

Уровень удовлетворенности фондом электронных журналов будет 3,63, т.е. между относительно средним и удовлетворительным. Ответы респондентов относительно частоты использования и важности отдельных видов услуг можно сравнить с результатами, чтобы решить, следует ли выделить больше средств на развитие того или иного вида сервиса.

## **Интерпретация и использование результатов**

Высокий уровень удовлетворенности, конечно, будет считаться хорошим результатом и может использоваться как эффективное средство маркетинга. Результаты, даже если они оказались хуже, чем предполагалось, должны быть доведены до сведения как сотрудников библиотеки, так и сообщества пользователей и учредителя.

Низкий уровень удовлетворенности обслуживанием указывает на недостатки в предоставлении услуг. Открытые комментарии пользователей, сделанные ими в анкете, могут дать больше информации о причинах неудовлетворенности. Библиотека может продолжить выяснять причину, с помощью работы с целевыми группами пользователей или проведения интервью с пользователями, обратившимися за специфическими услугами. В комментариях можно обнаружить темы, которые не были затронуты в анкете.

При интерпретации полученных баллов важно помнить, что результаты основываются на субъективном мнении случайно выбранных пользователей:

- Во время проведения анкетирования на ответы может повлиять индивидуальные обстоятельства. Например, пользователь, долго простоявший в очереди в пункте справочного обслуживания, может оценить как неудовлетворительную всю справочную службу
- На ожидания пользователей и, соответственно, и уровень их удовлетворенности обслуживанием будет влиять прошлый опыт. Если пользователи не имели опыта получения библиотечных услуг высокого качества, их может удовлетворить обслуживание и более низкого качества.
- На ответы может повлиять лояльность пользователей. Персонал библиотеки часто получает высокие баллы за дружелюбие и желание помочь, поскольку пользователи и персонал знакомы лично.

Показатель «уровень удовлетворенности пользователей» всегда следует использовать с другими показателями качественного обслуживания и статистикой использования тех услуг, которые подвергаются оценке.

## **Примеры и дополнительная литература**

В течение многих лет библиотеки разрабатывали и использовали индивидуальные анкеты, направленные на выявление уровня удовлетворенности пользователей. Однако в настоящее время наблюдается тенденция работы со стандартными анкетами в рамках совместных проектов, поскольку это дает возможность сравнивать результаты и упростить оценку данных.

Не существует единой точки зрения на стандартные анкеты. Для публичных библиотек анкетирование иногда является обязательной процедурой, в частности, когда учредитель требует проведения программы оценки качества. Это происходит, например, с публичными библиотеками Великобритании (Creaser, 2006, стр.1).

В среде научных библиотек широкое распространение получила анкета LibQUAL + ,разработанная Ассоциацией научных библиотек. Анкета предлагает пользователям библиотеки оценить ее услуги по 9-и бальной шкале, определившись с:

- Минимально приемлемым уровнем обслуживания

- Желаемым уровнем
- Предполагавшимся уровнем выполнения услуг

Обзор исследований о LibQUAL + и его использовании дан в библиографии, посвященной LibQUAL + и библиографии LibQUAL + .

В Великобритании стандартная анкета была разработана SCONUL, Society of College, National and University Libraries. В анкете есть вопросы не только об опыте «последнего обращения в библиотеку», но также об удовлетворенности отдельными видами услуг, а также важности каждой отдельной услуги для конкретного пользователя. Этот подход лежит в основе управленческих решений, которые касаются в первую очередь важных услуг, получивших самые низкие оценки.

В Австралии в настоящее время во многих библиотеках используется так называемая анкета Родски (Roski), ранее имевшая название анкета Инсинк (Insync).

Так же как и в анкете, разработанной SCONUL, акцент делается на измерении уровня удовлетворенности услугой в сопоставлении с ее важностью для пользователя (Saw и Clark, 2004).

Анкета, аналогичная анкете SCONUL и анкете Rodski и направленная на изучение уровня удовлетворенности важными для пользователя услугами, была использована в совместном исследовании, проведенном 15 немецкими университетами в 2001 г. (Follmer, Guschker и Mundt, 2002; Mundt, 2003).

В 2003 г. совместный проект 10 австралийских университетских библиотек особое внимание уделил удовлетворенности пользователей электронными услугами библиотек. Онлайновая анкета была размещена на сайтах библиотек (Bauer, 2004).

Bauer, B. (2004), Die elektronische Bibliothek auf dem Prüfstand ihrer Kunden: Konzeption und Methodik der gemeinsamen Online-Befragung 2003 an zehn österreichischen Universities- und Zentralbibliotheken, *Bibliotheksdienst* 38,5, pp. 595-610

Creaser, C. (2006), User surveys in academic libraries, *New Review of Academic Librarianship* 12,1, pp. 1-15

Diamond, T. (2004), Library user surveys, SPEC Kit 280, Association of Research Libraries, Washington D.C.

Follmer, R., Guschker, S. and Mundt, S. (2002), Gemeinsame Nutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken - methodisches Vorgehen und Erfahrungen, *Bibliotheksdienst* 36,1, pp. 20-33, available at: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/2002/02\\_01\\_02.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/2002/02_01_02.pdf)

LibQUAL+TM, available at: <http://www.libqual.org/>

LibQUAL+TM bibliography (2004), available at: <http://www.libqual.Org/documents/admin/LibQUALBibliographv3.1.pdf>

LibQUAL+(R) study bibliography, available at: <http://www.coe.tamu.edu/~bthompson/servqbib>

Mundt, S. (2003), Benchmarking user satisfaction in academic libraries - a case study, *Library and Information Research* 27 (87), pp. 29-37, available at: [http://www.lirg.org.uk/lir/pdt7article87\\_mundt.pdf](http://www.lirg.org.uk/lir/pdt7article87_mundt.pdf)

Saw, G. and Clark, N. (2004), Reading Rodski: user surveys revisited, *IATUL Proceedings* 14, available at: <http://www.iatul.org/doclibrarv/public/Conf Proceedings/2004/Grace20Saw20and20Nicole20Clark.pdf>

SCONUL service templates, available at: [http://www.sconul.ac.uk/groups/performance\\_improvement/surveys/ternplates.html](http://www.sconul.ac.uk/groups/performance_improvement/surveys/ternplates.html)

### **Б.3 Посещаемость библиотеки в расчете на одного пользователя**

#### **Основные сведения**

Традиционно библиотеки предлагают свои фонды и услуги через посещение пользователем библиотеки как физического места. Поскольку посещения пользователей могут рассматриваться как способ оценки привлекательности библиотеки, в большинстве случаев национальные статистические сведения включают данные о посещаемости в соответствующих странах.

С развитием электронных коллекций и услуг библиотеки стали предлагать новый «виртуальный» вход в свои услуги: библиотечный веб сайт. Пользователи имеют возможность «посетить» библиотеку и использовать многочисленные сервисы в удаленном режиме, например, со своего домашнего компьютера. Такие посещения, по аналогии с традиционными физическими посещениями, называются «виртуальными посещениями».

Обе формы посещений используются одновременно, зачастую одними и теми же пользователями. В некоторых библиотеках количество физических посещений упало в связи с тем, что многие ресурсы и услуги стали доступны удаленным пользователям.

В других случаях, количество физических посещений осталось стабильным или даже увеличилось. Это может происходить благодаря следующим тенденциям : растущей потребности работать в группах внутри библиотеки, стремлению пользователей работать в библиотеке со своими материалами, преимуществу одновременного использования печатных и электронных ресурсов при наличии помощи со стороны персонала и услуг по обучению пользования ресурсами.

Библиотека осталась привлекательной как место встречи и занятий. Поэтому физические посещения библиотеки остаются действенным инструментом оценки привлекательности библиотеки. Но для того, чтобы дополнительно оценить привлекательность библиотечных веб услуг, показатель, предложенный в данном разделе, объединяет физические и виртуальные посещения для демонстрации растущего использования библиотечных услуг через сайт.

#### **Определение показателя**

Общее количество посещений библиотеки за год в физической или виртуальной форме потенциальными пользователями, поделенное на количество потенциальных пользователей.

Физическое посещение определяется как действие лица, вошедшего в помещение библиотеки. Посещения подсчитываются независимо от цели посещения (получение книги на дом, работа в библиотеке, участие в мероприятиях или экскурсиях по библиотеке).

Виртуальное посещение определяется как запрос пользователя, поступивший на сайт библиотеки не из помещений библиотеки для получения одной из услуг, оказываемых библиотекой.

Потенциальные пользователи - это лица, которых библиотека обязана обслуживать. Для публичных библиотек это, обычно, члены местного сообщества (или части сообщества); для научных библиотек – это, обычно, все студенты и преподаватели высшего учебного заведения.

## Цели показателя

Показатель оценивает успех библиотеки в привлечении пользователей либо в библиотеку как физическое пространство, либо к ее веб услугам, а также адекватность традиционных и новых веб ориентированных услуг библиотеки потребностям потенциальных пользователей.

Показатель может использоваться всеми библиотеками с определенным контингентом потенциальных пользователей, оказывающими как традиционные, так и сетевые услуги.

Возможно сравнение между библиотеками, имеющими похожую миссию, структуру и клиентуру, однако следует учитывать особые условия (например, наличие нового здания).

## Методы

**А) Физические посещения:** подсчитайте количество посещений помещений библиотеки в течение года, сделанных индивидуальными пользователями. Обычно это делается при помощи турникета или других автоматических средств подсчета людей, входящих или выходящих из библиотеки. Считайте посетителей или на входе или на выходе.

Если используется подсчет вручную, делаются выборки в «обычные» часы обслуживания и экстраполируются для получения годового результата. Часы обычного обслуживания можно выявить при помощи данных о книговыдаче.

Использованные методы (турникетный или ручной) следует зафиксировать на бумаге.

Вход или выход сотрудников следует также подсчитать, но вычесть из общего количества.

Посещения внешними пользователями (пользователями не из числа потенциальных пользователей) должны включаться в подсчет. Если деятельность внешних пользователей составляет большой процент использования библиотеки, библиотеке следует сделать попытку оценить количество посещений внешних пользователей, высчитав процент выдач внешним пользователям (см. Показатель Б.9 «Процент выдач внешним пользователям»).

**Б). Виртуальные посещения:** Подсчет виртуальных посещений не всегда так прост как подсчет физических. Если следовать международному стандарту ИСО 2789, то при измерении этого показателя следует руководствоваться следующими правилами:

- Виртуальное посещение-это серия запросов к файлам данных от одного и того же посетителя сайта
- Посетитель сайта- это или уникальная и идентифицированная программа веб браузера или идентифицированный IP адрес, который получил доступ к страницам библиотечного сайта
- Виртуальными посещениями считаются только запросы, поступившие на сайт не из стен библиотеки. Исключаются посещения сайта из помещений библиотеки и просмотр страниц при переходе на другую страницу сайта. Процедура исключения может быть трудна в исполнении, если сервер не в состоянии отделить такие посещения
- Интервал между двумя последовательными сессиями не должны быть длиннее 30 минут, если они считаются частью одного виртуального посещения. Более длительный интервал инициирует новое посещение

- Посещения сайта роботами, автоматизированными программами сбора и посещения, связанные с перезагрузкой страниц могут увеличить посещаемость и поэтому исключаются их подсчетов
- Если запрос оканчивается открытием HTML страницы, состоящей из нескольких фреймов, в подсчете следует учесть HTML документ, содержащий самые содержательные единицы в данном наборе фреймов
- Если сайт реализован на нескольких языках, подсчет должен вестись отдельно по каждому языку, а результаты должны добавляться ко всем остальным подсчетам.

Идеально, когда показатель учитывает виртуальные посещения только представителями потенциальных пользователей. Посещения не потенциальных пользователей должны исключаться. Для этих целей могут использоваться внутренние IP адреса, но эта мера приведет к исключению виртуальных посещений потенциальных пользователей с их домашних компьютеров.

Разграничение виртуальных посещений, сделанных потенциальными пользователями от других виртуальных посещений, было бы возможным, если бы каждый сайт требовал регистрацию. Но поскольку большинство библиотек хочет предлагать информацию о своих услугах каждому заинтересованному лицу, регистрация потенциальных пользователей используется только для ограниченных услуг, таких, например, как предоставление доступа к лицензионным базам данных. Поэтому посетители не из числа потенциальных пользователей в большинстве случаев будут включены в подсчет виртуальных посещений. Но так как эта особенность распространяется и на физические посещения, и поскольку самое большое количество и физических и виртуальных посещений связано с потенциальными пользователями, данные о физических и виртуальных посещениях можно суммировать для получения значения показателя «Посещаемость библиотеки в расчете на одного пользователя».

Другой проблемой при подсчете виртуальных посещений является кэширование. Кэширование означает, что пользовательский браузер сохранил страницу, которую посетил пользователь, и во время следующего посещения он извлечет данную страницу из кэш памяти, поэтому посещение не будет зарегистрировано на сервере в логах. «Количество запросов не транслируется в уникальное количество посетителей, и количество может не отражать реального использования из-за кэширования» (Bauer, 2000).

Библиотеки, измеряющие показатель посещения своих сайтов, используют различные виды подсчета, а именно:

- Все просмотренные страницы, но исключая страницы, доступ к которым был получен через другую страницу сайта
- Только доступ к домашней и наиболее часто используемым страницам
- Только просмотр домашней страницы

Домашняя страница- это страница, которая служит визитной карточкой, демонстрируемой во время доступа к сайту библиотеки. Домашняя страница может появляться после перенаправления через вводную страницу.

Немецким проектом ВІХ был разработан метод для совместного использования несколькими библиотеками. Он будет использоваться с 2007 г. Подсчеты включают только домашние страницы библиотек и начальные страницы, выводящие к электронному каталогу. **Для целей подсчета на каждой странице вставляется «pixel» с коротким текстом. Количество** идентично количеству доставленных статей. Преимущество этого метода состоит в простоте его использования; недостаток- в том. Что не ведется подсчет других страниц.

При сборе статистических данных должны быть оговорены и выбранный метод, и страницы, включаемые в подсчет виртуальных посещений. Это особенно важно, если данные собираются на национальном уровне, и если результаты используются для сравнения и бенчмаркинга.

Для вычисления показателя «Посещаемость библиотеки в расчете на одного пользователя», общее количество физических и виртуальных посещений делится на количество потенциальных пользователей.

## **Интерпретация и использование результатов**

Высокое количество посещений потенциальными пользователями говорит о привлекательности библиотеки и адекватности ее услуг потребностям потенциальных пользователей.

Результаты измерения физических посещений в расчете на одного потенциального пользователя могут быть слишком высокими, если из подсчетов невозможно исключить посещения внешних пользователей, не принадлежащих к категории потенциальных пользователей. На этот результат также могут повлиять посетители, часто повторно входящие и выходящие из библиотеки, например, если кафетерий находится не в помещении библиотеки.

Если количество физических посещений представляется слишком низким или демонстрирует тенденцию к уменьшению, библиотека может:

- Ввести новые привлекательные виды услуг (например, места для групповых занятий, беспроводной доступ к сети и рекреационные зоны)
- Вникнуть в проблему внутреннего использования, проведя анкетирование пользователей
- Предложить более продолжительные часы работы (см. показатель А.3 «Часы работы и их соответствие потребностям пользователей»)
- Постараться расширить помещения, отведенные для чтения и занятий (см. показатель А.1 «Площадь в расчете на одного пользователя»).

Если количество виртуальных посещений представляется слишком низким, библиотека может:

- Пересмотреть содержание домашней и других соответствующих страниц в соответствие с основными потребностями потенциальных пользователей (см. показатель А.10 «Прямой доступ с домашней страницы»)
- Перейти к более дружеской по отношению к пользователю и последовательной терминологии
- Предложить разнообразные инструменты ориентации по сайту, таким как поисковая функция, карта сайта или регистр «А-Я».

Другим способом оптимизации работы с сайтом может быть предложение особых входов на домашнюю страницу для дифференцированных групп пользователей. Так, для научных библиотек, это могут быть:

- Новые пользователи
- Студенты первых курсов
- Аспиранты
- Преподаватели
- Студенты старших курсов
- Внешние посетители

Для публичных библиотек это могут быть:

- Новые пользователи
- Дети, подростки



- Пожилые пользователи
- Лица с ограниченными возможностями.

## Примеры и дополнительная литература

Единственным найденным примером, в котором суммировались физические и виртуальные посещения и результаты сравнивались с количеством потенциальных пользователей, были финские публичные библиотеки. Данные за последние 4 года говорят о незначительном уменьшении физических посещений, существенном увеличении виртуальных посещений и о росте общего числа посещений библиотеки.

	Физические посещения в расчете на одного жителя	Виртуальные посещения в расчете на одного жителя	Общее количество посещений в расчете на одного жителя
<b>2003</b>	12,72	6,76	19,48
<b>2004</b>	12,84	7,90	20,74
<b>2005</b>	11,98	9,04	21,02
<b>2006</b>	11,38	10,15	21,53

Но до настоящего времени большинство библиотек учитывает только физические посещения в библиотеку. Немецкий проект бенчмаркинга VIX для научных библиотек использует показатель «посещаемость в расчете на одного пользователя» с целью подсчета общего количества посещений, включающего и физические, и виртуальные посещения потенциальными пользователями. Подсчет виртуальных посещений начался в 2007 г. Результаты учета физических посещений в 2005 г. даны в таблице:

Посещаемость в расчете на одного пользователя	В среднем	Максимум	Минимум
Университеты, преподающие прикладные дисциплины	32,0	51,4	7,0
Университеты: с системой одноуровневого обучения	63,8	166,1	5,7
Университеты: с системой двухуровневого образования(рассматривается только центральная библиотека)	36,4	70,9	13,8

В традиционных одноуровневых системах посещаемость ниже, но в течение своего первого семестра многие студенты используют по преимуществу библиотеки своих факультетов (институтов).

Статистика австралийских университетских библиотек за 2005 г. приводит значение 22,18 в качестве показателя посещаемости в расчете на одного пользователя из числа потенциальных пользователей (студентов и преподавателей). В течение последних лет посещаемость выросла.

В научных библиотеках Великобритании в 2004-2005 гг. средняя посещаемость на одного потенциального пользователя (FTE, студенты и преподаватели) составила 57 (Creaser, 2006, стр.15). Посещаемость снижалась с 1994-1995 гг. по 2001-2002 гг., но стабилизировалась в 2002-2003 гг.

В 2005 г. посещаемость в расчете на одного потенциального пользователя в финских научных библиотеках составила 39,2 и включала студентов и преподавателей.

В публичных библиотеках посещаемость в расчете на одного потенциального пользователя, конечно, ниже. Немецкий проект ВІХ для публичных библиотек использует показатель «посещаемость в расчете на одного пользователя», который определяется как отношение количества всех физических посещений библиотеки, включая посещение массовых мероприятий, к количеству потенциальных пользователей. Результаты, полученные в 2005 г., приводятся ниже:

Посещаемость в расчете на одного пользователя	В среднем	Максимальная	Минимальная
Сообщества с населением ниже 15 000 жителей	4,3	7,0	1,7
Сообщества с населением от 15 000 до 30 000 жителей	3,5	6,3	0,6
Сообщества с населением от 30 000 до 50 000 жителей	3,1	6,2	1,1
Сообщества с населением от 50 000 до 100 000 жителей	2,7	5,0	0,9
Сообщества с населением свыше 100 000 жителей	3,0	5,3	0,7

Среднее значение показателя «посещаемость в расчете на одного пользователя» несколько выше в небольших сообществах.

Статистика публичных библиотек Британской Колумбии за 2003 г. дает сведения о 30 531 306 посещениях на 4 071 176 потенциальных пользователей или 7,5 посещений в расчете на одного пользователя.

В публичных библиотеках Великобритании статистические данные за 10 лет свидетельствуют о некотором снижении посещаемости, а также о ее подъеме в период с 2002-2003 гг. по 2003-2004 гг. (Creaser, Maynard and White, 2005):

- 1993-1994=8,0
- 2002-2003=6,9
- 2003-2004=7,1

Статистика публичных библиотек США за 2004 г. дает сведения о показателе, равном 4,67 посещений в расчете на одного пользователя.

Виртуальные посещения – новая тема в библиотечной статистике. Лишь некоторые национальные или региональные статистические данные приводят сведения о количестве виртуальных посещений в дополнение к сведениям о количестве физических посещений.

Немецкая библиотечная статистика за 2005 г. приводит следующие данные из 28 университетских библиотек, суммирующие оба типа посещений:

- Общее количество физических посещений 21 151 999
- Общее количество виртуальных посещений 43 323 411
- Общее количество посещений 64 475 410 (т.е. физические посещения составляют 32,8%)

Количество виртуальных посещений примерно вдвое выше физических, но в 9 библиотеках количество виртуальных посещений было ниже, чем физических. Статистика учитывает только доступ к страницам библиотечного сайта из помещений, находящихся вне библиотеки, не учитывается переход от страницы к другой странице внутри сайта.

В 2005 г. финские университетские библиотеки дали сведения об общем количестве «выгрузок» с сайтов, равном 38 143 761, в 2006 г. их число достигло уже 49 629 268.

Ассоциация научных библиотек начала учитывать виртуальные посещения в своей вспомогательной статистике, но данные пока еще не опубликованы, поскольку в библиотеках пока не принят унифицированный метод сбора статистических данных.

Учет не только физических, но и виртуальных посещений, безусловно, станет важным этапом в сборе статистических данных в последующие годы, поскольку, с одной стороны, они продемонстрируют сдвиг от традиционного к виртуальному использованию библиотеки, а, с другой стороны, будут демонстрировать притягательность библиотеки как физического места.

Bauer, K. (2000), Who goes where? Measuring library web site usage, *ONLINE* January 2000, available at: <http://www.infotoday.com/Online/QL2000/bauerl.html>

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I. T. online* Sonderheft 2006

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, Victoria, British Columbia, available at: <http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats/2004.pdf>

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, available at: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/>

Creaser, C. (2006), SCONUL library statistics: trends 1994-95 to 2004-05, LISU, Loughborough University

Creaser, C, Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994 - 2004, LISU, Loughborough University, available at: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

DBS. Deutsche Bibliotheksstatistik (2005), available at: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/auswertung/>

Finnish public library statistics, Culture and Media Division of the Ministry of Education, available at: <http://tilastot.kirjastot.fi/Default.aspx?&langId=en>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at: <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose language=3>

Public libraries in the United States: fiscal year 2004 (2006), National Center for Education Statistics, available at: <http://nces.ed.gov/pubs2006/2006349.pdf>

## **Б.4 Коэффициент занятости посадочных мест**

### **Общие сведения**

Библиотеки высоко ценятся как место, предоставляющее условия для чтения, обучения и занятий. В некоторых библиотеках количество физических посещений сокращается в связи с тем, что они широко предлагают ресурсы и услуги удаленным пользователям. В других количество физических посещений остается на прежнем уровне и даже растет. Пользователи ценят возможность совместного использования и печатных и электронных ресурсов, а также наличие квалифицированной помощи библиотекарей и занятий по информационной грамотности внутри библиотеки. Пользователей привлекают в библиотеку и другие аспекты ее деятельности, такие как возможность работы в группах и со своими материалами. Поэтому в библиотеке должно быть достаточное количество оборудованных рабочих мест для того, чтобы можно было удовлетворить эти растущие потребности пользователей.

Это обстоятельство особенно характерно для библиотек высших учебных заведений, которые должны обеспечить как индивидуальную, так и групповую работу студентов.

В публичных библиотеках, где потенциальные пользователи проводят меньше времени за чтением и просмотром литературы, количество посадочных мест должно быть существенно меньше, чем в научных библиотеках, в которых пользователи зачастую требуется посадочное место в течение дня.

Если библиотека хочет выяснить, адекватно ли количество посадочных мест количеству пользователей, измерение коэффициента занятости посадочных мест даст важную информацию.

### **Определение показателя**

Коэффициент средней занятости посадочных мест библиотеки в течение года.

Определение включает посадочные места с и без оборудования, места в индивидуальных кабинках, комнатах для проведения семинарских и обучающих занятий, а также в помещениях аудиовизуального и детского отделов библиотеки.

Исключаются места в залах, помещениях для лекционной деятельности, предназначенных для особых мероприятий. Определение также исключает места для неформального общения, например, полы, на которых могут сидеть пользователи.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает адекватность числа посадочных мест в библиотеке, предложенных потенциальным пользователям, поэтому приоритет отдается роли библиотеки как физического места для чтения, работы и занятий.

Показатель может использоваться всеми библиотеками, которые предлагают условия для чтения и работы определенной группе потенциальных пользователей. Он особенно важен для библиотек высших учебных заведений.

Возможно сравнение между библиотеками со схожими миссиями, структурой и пользователями.

Показатель не измеряет отношение (коэффициент) предоставленных посадочных мест к количеству потенциальных пользователей (см. показатель А.2. «Посадочные места в расчете на одного пользователя »).

## Метод

Подсчитайте количество посадочных мест, предоставленных пользователям, и количество занятых мест в произвольно выбранные промежутки времени в течение года, включив в выборку периоды наивысшей и более низкой посещаемости, например, в течение семестра и в течение каникул. Вычислив результаты, можно получить среднее значение занятости посадочных мест в течение года. Посадочные места, на которых пользователи разместили свои рабочие материалы, персональные компьютеры и т.д., считаются занятыми, даже если во время подсчета пользователь отсутствует.

Может оказаться полезным подсчитать отдельно количество занятых мест в часы пик, поскольку результаты этого подсчета покажут, насколько библиотека справляется с высоким спросом на посадочные места.

Если существуют различные типы помещений для чтения и работы, например, зоны для групповых занятий или работы с персональными компьютерами, уровень занятости посадочных мест в этих зонах должен быть подсчитан отдельно, чтобы выяснить, какие зоны для работы и чтения предпочитают пользователи.

## Интерпретация и использование результатов

Низкий средний показатель уровня занятости посадочных мест говорит о достаточном наличии посадочных мест. Это свидетельствует о расположенности библиотеки по отношению к пользователям, но может также указывать на снижение количества посещений и недостаточном использовании предложенных помещений.

Высокий средний показатель уровня занятости посадочных мест показывает, что библиотека используется должным образом, но что пользователи могут испытывать некоторый дискомфорт, если этот уровень будет превышен. Не существуют стандарты, характеризующие должный уровень занятости посадочных мест для обеспечения комфортных условий работы. Это может зависеть от площади, выделяемой для рабочего места одного пользователя. В немецком техническом отчете для зданий научных библиотек определены следующие нормативы для работы (Bau-und Nutzungsplanung, 1998):

- Обычное рабочее место-3 кв.м
- Рабочее место, оборудованное компьютером-3,5 кв.м
- Мультимедийное рабочее место или индивидуальная кабинка-4 кв. м

Все три типа рабочих мест требуют дополнительной площади, равной 0,90 кв.м, для доступа к ним.

Чтобы оценить, соответствует ли количество мест и оборудование желаниям пользователей, следует провести анкетирование пользователей.

## Примеры и дополнительная литература

В исследовании, проведенном Каледонским университетом в Глазго (Великобритания), был получен результат, свидетельствующий о том, что самый высокий процент занятости посадочных мест был равен 43 в период, непосредственно предшествующий экзаменам (Crawford and MacNicol, 2001).

Университет Ла Троб (Австралия) использовал интересную категоризацию рабочих мест в двух недельном исследовании в трех кампусах (King, Sheridan и Beranek, 2004). В ходе исследования выделялось также время дня/недели. Самый высокий уровень занятости наблюдался с понедельника по среду, в основном между

11.30 и 14.30. Рабочие места, оборудованные компьютерами, имели самый высокий уровень занятости, иногда до 100% (были даже очереди). Места для групповых занятий чаще предпочитались местам для индивидуальной работы, которые, как правило, использовались реже. Средний уровень занятости посадочных мест в одном из кампусов был следующим (Bendigo):

- |  |     |
|--|-----|
| • Индивидуальные рабочие места или кабинки | 25% |
| • Места для групповых занятий              | 24% |
| • Неформальные рабочие места               | 12% |
| • Рабочие места с компьютером (сидячие)    | 74% |
| • Рабочие места с компьютером (стоячие)    | 46% |

Статистика SCONUL (Великобритания) дает сведения о среднем проценте занятых посадочных мест. В 2004-2005 гг. среднее значение было 36%.

Поскольку уровень занятости мест не может точно оценить то, насколько удобны эти места для пользователей, многие библиотеки уточняют мнение пользователей, проводя анкетирование.

В совместном исследовании, проведенном университетскими библиотеками Северной Рейн-Вестфалии (Германия), было выявлено, что только 56% респондентов были удовлетворены количеством рабочих мест в библиотеках, 65%- рабочей обстановкой, 60%-тишиной в читальных залах (Folmer, Guschker и Mundt, 2002).

В исследовании Каледонского университета в Глазго, упомянутом выше, только два респондента заявили о необходимости дополнительных мест для занятий, а общий уровень удовлетворенности условиями работы составил 3,5 баллов при 5 балльной шкале оценки и 5 баллами в качестве наивысшей оценки. Этот балл соответствует низкому уровню занятости мест в данной библиотеке.

Bau- und Nutzungsplanung von wissenschaftlichen Bibliotheken (1998), *DIN-Fachbericht 13*, DIN - Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin

Crawford, J. C. and MacNicol, C. (2001), Report on the general satisfaction survey conducted at Glasgow Caledonian University Library, February/March 2001, available at: <http://www.learningservices.gcal.ac.uk/library/research/gss01.pdf#search=%22Glasgow%20Caledonian%20University%20Library%202001%22>

Follmer, R., Guschker, S. and Mundt, S. (2002), Alles was man zum Lernen braucht..., *Übergreifende Ergebnisse der Benutzerbefragung in den nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken 2001*, *ProLibris* 2002,1, pp. 20-25

King, H., Sheridan, L. and Beranek, L. (2004), Seating usage survey 2004, La Trobe University Library, available at: [www.lib.latrobe.edu.au/about/surveys/seatingsurvey2004.pdf](http://www.lib.latrobe.edu.au/about/surveys/seatingsurvey2004.pdf)

SCONUL annual library statistics 2004-2005 (2006), SCONUL, Society of College, National & University Libraries, London

## **Б.5 Количество выгруженных смысловых единиц в расчете на одного пользователя.**

### **Основные сведения**

И в научных и в публичных библиотеках постоянно растет количество электронных ресурсов. Поэтому совершенно естественно возникает вопрос о том, насколько эти коллекции отвечают потребностям потенциальных пользователей.

В международном стандарте ИСО 2789 электронная библиотечная коллекция подразделяется на базы данных, электронные сериальные издания и цифровые документы. Моментом, затрудняющим оценку деятельности, является гетерогенный характер этих электронных ресурсов. Например, базы данных могут содержать только описательные записи, такие как библиографические описания книг и статей, или могут быть полнотекстовыми и содержать большое количество цифровых документов или нетекстового материала, которые предоставляют пользователю полное содержание, а не только мета информацию, ведущую его к, собственно, содержанию. Другим типом электронных ресурсов являются ресурсы, содержащие и описательную информацию, и полные тексты.

В стандарте ИСО 2789 были следующим образом определены меры по использованию электронной коллекции:

- Поиск: специфический интеллектуальный запрос
- Сессия: специфический запрос к базе данных
- Отвергнутая сессия: неудачный запрос к базе данных при превышении лимита одновременных пользователей
- Время сессии: период времени между входом и явным или неявным выходом из базы данных
- Выгруженное содержание: смысловая единица, которая была успешно запрошена из базы данных
- Выгруженные записи: описательные записи, успешно запрошенные из базы данных

Выгрузки содержательных единиц указывают на то, что пользователи нашли документы, которые возможно, соответствуют их интересам. Измерение этого вида деятельности можно сравнить с выдачей печатных материалов, а сессии с просмотром документов на полках. Поэтому, выгрузки можно рассматривать как наиболее экспрессивную меру релевантности электронной коллекции потребностям пользователей.

### **Определение показателя**

Количество смысловых единиц, выгруженных из электронных ресурсов-баз данных, электронных сериальных изданий или цифровых документов, входящих в фонд библиотеки, в расчете на одного потенциального пользователя в течение определенного периода времени, обычно года.

Смысловая единица определяется как созданный с помощью компьютера уникальный текстовый или аудиовизуальный фрагмент опубликованной работы, оригинальной или почерпнутой из других опубликованных работ.

Выгрузка смысловой единицы определяется как успешна выгрузка смысловой единицы из базы данных, электронного сериального издания или цифрового документа.

Потенциальные пользователи - это лица, которых библиотека обязана обслуживать. Для публичных библиотек это, обычно, члены местного сообщества (или части сообщества); для научных библиотек – это, обычно, все студенты и преподаватели высшего учебного заведения.

Исключаются выгрузки из свободно распространяемых в Интернет ресурсов(ресурсов Интернет без ограничений в доступе), даже если они были каталогизированы библиотекой в ее электронном каталоге или базе данных.

## **Цели показателя**

Показатель оценивает использование электронных ресурсов библиотеки потенциальными пользователями и, тем самым, соответствие коллекции их потребностям. Количество запросов на смысловые единицы свидетельствует о релевантности электронной коллекции потребностям пользователей.

Показатель особенно интересен при сравнении результатов, полученных за несколько лет.

Сравнение между библиотеками, даже с одинаковой миссией и клиентурой, будет затруднено. Оно возможно между библиотеками, имеющими одну и ту же тематическую направленность комплектования (например, медицинскими), если пользователям предложено одинаковое количество и одинаковые типы электронных ресурсов.

Показатель может использоваться всеми библиотеками, имеющими электронные коллекции и определенную группу потенциальных пользователей.

## **Метод**

Подсчитайте количество выгруженных из электронных коллекций смысловых единиц в течение года.

При наличии нескольких форматов представления одной и той же единицы (HTML, PDF для текстовых файлов, JPEG или WAV для нетекстовых материалов), учитываются все запросы.

Обычно поставщики онлайн-ресурсов предоставляют детальную статистику по отдельным базам данных, в которых просматриваются или из которых выгружаются найденные записи или документы. Такое различие должно делаться и самой библиотекой по отношению к собственным электронным ресурсам.

В течение года, обычно соответствующего подписному периоду, по каждому электронному ресурсу регистрируется количество просмотренных или выгруженных смысловых единиц. Количество, учтенное по всем электронным ресурсам, суммируется и делится на количество потенциальных пользователей, учитываемых как лица ( не в эквиваленте сотрудников, работающих на полную ставку-FTE).

В вычисления включаются выгрузки, сделанные персоналом библиотеки, а также пользователями во время обучающих занятий.

Поскольку показатель использует в качестве одного из элементов потенциальных пользователей, он не рассматривает использование электронных ресурсов, свободно представленных в Интернет. К ним может получить доступ любой, а их учет может дать искаженную картину того, насколько релевантна электронная коллекция потребностям приоритетной группы пользователей.

Необходимо помнить, что данные, предоставляемые поставщиками, не всегда можно использовать для сравнения, поскольку не все поставщики точно следуют рекомендованным стандартам, таким как COUNTER (2005) или ICOLC (2006).



## Интерпретация и использование результатов

Высокое значение показателя обычно рассматривается как хороший результат, так как он показывает высокую степень востребованности электронной коллекции библиотеки ее потенциальными пользователями.

Низкое значение показателя указывает на несоответствие электронной коллекции потребностям потенциальных пользователей или на то, что пользователи не знают о коллекции. Библиотеке следует продвигать свои электронные ресурсы, привлекая к ним внимание пользователей во время обучающих занятий.

Поскольку загрузки считаются отдельно по каждому электронному ресурсу, библиотека может выяснить, какой ресурс менее востребован. В этом случае можно отказаться от подписки или подписаться на другой ресурс. Но в данной ситуации библиотека должна принять во внимание интересы немногочисленной группы пользователей.

На показатель могут влиять факторы, находящиеся вне сферы контроля библиотеки, например, уровень сетевого доступа или плата за доступ или загрузку.

Количество загруженных смысловых единиц также зависит от качества и эффективности поисковых стратегий пользователей.

## Примеры и дополнительная литература

В проекте EQUINOX(2000) использовался показатель «Количество документов и записей, просмотренных в течение одной сессии с каждой библиотечной электронной услугой» EQUINOX также как и международный стандарт ИСО 11620 по показателям деятельности библиотек не сопоставляет общее количество загрузок с количеством потенциальных пользователей.

Не во многих национальных библиотечных статистических данных есть сведения по учету загрузок. Немецкая национальная библиотечная статистика пытается учесть количество загрузок из баз данных и электронных журналов, но в 2006 г. только 9% библиотек были в состоянии предоставить сведения по базам данных и 13% по электронным журналам (DBS,2006).

Проще подсчитывать количество загрузок только из лицензионных баз, хранящихся на внешних серверах. Датские научные библиотеки учитывают в своей статистике загрузки из электронных ресурсов, хранящихся на внешних серверах. В 2005 г. число таких загрузок достигло 7 014 143. Если сравнить это количество с количеством активных пользователей в этом же году (именно активных, а не потенциальных), то количество загрузок в расчете на одного пользователя будет равно 64,48.

Counter (2005), Release 2 of the COUNTER code of practice for journals and databases (Published April 2005), available at: <http://www.projectcounter.org/r2/Appendix A Glossary.pdf>

DBS - Deutsche Bibliotheksstatistik (2006), Hochschulbibliothekszentrum, Köln, available at: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>

Equinox. Library performance measurement and quality management system (2000), available at: <http://equinox.dcu.ie/index.html>

Folke- og Forskningsbiblioteksstatistik (2005), Biblioteksstyrelsen, Kjøbenhavn, available at: [http://www.bs.dk/content.aspx?itemguid=\(D9A1DF3D-6DE9-42F1-B13E-D04CEF1941E01](http://www.bs.dk/content.aspx?itemguid=(D9A1DF3D-6DE9-42F1-B13E-D04CEF1941E01)

ICOLC, International Coalition of Library Consortia (2006), Revised guidelines for statistical measures of usage of web-based information resources, available at: <http://www.librarv.vale.edu/consortia/webstats06.htm>

## **Б.6 Использование фонда (обращаемость)**

### **Основные сведения**

Если размещение книг на полках не является конечной целью, как это может быть в случае библиотек, имеющих архивные функции, то степень использования библиотечного фонда является важной единицей измерения способности библиотеки удовлетворять потребности пользователей. Это особенно важно для публичных библиотек, которые сделали эту единицу измерения неотъемлемой частью процесса оценки профиля комплектования. Каждый документ, который никогда не выдавался в течение определенного периода времени, рассматривается как неудавшаяся попытка предоставить пользователю то, что он хочет (см. показатель Б.7 «Процент неиспользуемого фонда»). Цель состоит в том, чтобы достигнуть наибольшей обращаемости.

Сфера применения показателя ограничена фондом, предназначенном для выдачи, и не включает внутреннее использование.

Он также не распространяется на растущее число электронных ресурсов, в частности, электронных книг, хотя некоторые поставщики, следуя примеру печатных изданий, ограничивают сроки выдачи электронных книг определенным периодом.

### **Определение показателя**

Общее количество выдач в течение определенного периода времени (обычно года), поделенное на общее количество документов в фонде выдачи.

Выдачей с позиций этого показателя является операция по выдаче физического экземпляра одному пользователю. Она включает продление (повторный заказ), инициированное пользователем, выдачу на месте (выдачу внутри библиотеки) и предоставление копий вместо оригинала.

Исключаются автоматические продления, сгенерированные системой без участия пользователей, а также выдача по МБА.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает уровень использования фонда выдачи и тем самым характеризует усилия библиотеки по соответствию фонда выдачи информационным потребностям пользователей. Он используется всеми библиотеками, имеющими фонд выдачи.

Показатель может использоваться отдельно для специальных коллекций, предметных областей или филиалов библиотек. Для научных библиотек, которые должны хранить и обеспечивать сохранность фондов в течение длительного периода, полезнее оценивать обращаемость только тех материалов, которые библиотека приобрела в течение последних 2 или 3 лет.

Возможно сравнение между библиотеками, имеющими схожие миссию, структуру клиентуры, если учитываются различия в тематике комплектования.

### **Метод**

Определите количество документов в фонде выдачи и количество выдач в течение определенного периода времени, обычно года. Большинство автоматизированных библиотечных систем содержит данные о месте нахождения

документа и статусе выдачи. Это упрощает задачу по определению точного размера фонда выдачи, соответственно и его частей, на определенный момент времени. Библиотечная система также предоставляет сведения о количестве выдач, которые относятся к фонду выдачи в целом или ее части в течение определенного периода времени.

Иногда полезнее использовать этот показатель не по отношению ко всему фонду выдачи, а к особым его частям, таким как библиотека более низкого уровня (филиала) или фонд абонементов.

Новые данные могут быть получены об использовании различных тематических фондов, поскольку продолжительность использования книг по гуманитарным дисциплинам существенно отличается от продолжительности использования документов по естественным наукам.

Поскольку пользователей, как правило, больше интересует та часть фонда, которая была приобретена недавно, полезно ограничить использование этого показателя теми документами, которые были приобретены библиотекой в последние два года, основываясь на данных, зафиксированных в модуле комплектования.

Обращаемость фонда вычисляется путем деления количества выдач за год на количество документов в фонде выдачи.

## **Интерпретация и использование результатов**

Высокое значение показателя считается хорошим результатом. Существует несколько факторов, влияющих на показатель, а именно:

- соответствие фонда текущим научным темам и интересам
- политика вывода документов из фонда
- доступность фонда по отношению к часам работы
- количество многоэкземплярных названий, пользующихся спросом
- правила выдачи (сроки выдачи, количество документов, выданных одновременно, количество допустимых продлений)
- пропорция между внутренним использованием и выдачей.

Если обращаемость фонда кажется слишком низкой, библиотеке следует помимо прочего сделать попытку оценки потребностей и пожеланий пользователей и уточнить профиль комплектования в соответствии с ними. Анкетирование может помочь в выявлении пробелов в фонде. Библиотека может также проанализировать запросы по МБА и доставке документов, чтобы соотнести профиль комплектования с потребностями пользователей.

Уточнение профиля комплектования в соответствии с потребностями пользователей может оказаться успешным только в качестве долговременной стратегии. Оно требует регулярного применения показателя, постоянных усилий идти в ногу с новыми тенденциями и тематическими направлениями, а также быстрой реакции в ответ на перемены в научных интересах пользователей и их интересов.

## **Примеры и дополнительная литература**

Многие публичные библиотеки регулярно используют этот показатель. Публичные библиотеки Техаса даже разработали стандарт, различающий три уровня деятельности (необходимый, продвинутый, отличный) для различных категорий публичных библиотек в зависимости от количества потенциальных пользователей (Texas public libraries standards, 2005). Для библиотек, обслуживающих более 200 000 потенциальных пользователей, обращаемость фонда, равная 1,0, считается необходимой, равная 2,5-продвинутой, а 3,5-отличной.

В 2006 г. статистика финских публичных библиотек приводила сведения об обрабатываемости фонда, равной 2,51. Помимо этого в ней приводились данные относительно обрабатываемости разных видов документов, таких как книги и ноты (2,02 в 2006 г.), другие не книжные документы (7,54), звукозаписи (4,50) и видео кассеты (7,60).

Публичные библиотеки Британской Колумбии используют слегка видоизмененный показатель. Они делят количество выдач на общее количество томов, хранящихся в фонде. В 2005 г. они зафиксировали средний показатель, равный 4,29.

Этот показатель используется в немецком проекте BIX. Выдача включает продления, исключается фонд закрытого хранения. В 2005 г. результаты были следующие:

<b>Обрабатываемость фонда</b>	<b>Средняя</b>	<b>Максимальная</b>	<b>Минимальная</b>
Сообщества с населением ниже 15 000 жителей	4,3	7,4	2,1
Сообщества с населением от 15 000 до 30 000 жителей	4,8	7,8	1,2
Сообщества с населением от 30 000 до 50 000 жителей	4,8	9,2	1,8
Сообщества с населением от 50 000 до 100 000 жителей	4,5	6,5	2,2
Сообщества с населением свыше 100 000 жителей	5,0	7,1	2,6

Научные библиотеки, использующие этот показатель, ограничивают сферу его применения выдачей новых поступлений. Проект бенчмаркинга в университетских библиотеках Нидерландов измеряет «выдачу в течение последнего года по отношению к новым поступлениям за последние 5 лет» (Laeven и Smit, стр.297). Результаты, полученные в 2004 г. 13 библиотеками варьировались от 1,02 до 4,89, средний результат был равен 1,92 (UKB, 2004).

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I. T. online Sonderheft* 2006

British Columbia public library statistics (2006), British Columbia Ministry of Education,

Victoria, British Columbia, available at: <http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats/2005.pdf>

Finnish public library statistics database, Culture and Media Division of the Ministry of Education, available at: <http://tilastot.kirjastot.fi/?langId=en>

Laeven, H. and Smit, A. (2003), A project to benchmark university libraries in the Netherlands, *Library Management* 24, 6/7, pp. 291-304

Texas Public Library Standards [draft document] (2005), Joint TSLAC/TLA Task Force on Public Library Standards and Accreditation, available at: <http://www.tsl.state.tx.us/cgi-bin/ld/plstandards/plstandards.php>

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van de Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, results only available to participants

## **Б.7 Процент неиспользуемого фонда**

### **Основные сведения**

Вопрос о не использовании фонда и причинах такого положения всегда обсуждался в контексте формирования и использования фонда. А в Питсбургском исследовании этот вопрос изучался очень детально (Kent, 1979). В ходе исследования было обнаружено, что 48,37% фонда никогда не использовалось на протяжении 7 лет, в течение которых проходило исследование, что было подкреплено отдельными сведениями по году приобретения, языку и тематике неиспользованного документа, а также частоте выдачи каждого документа.

Десятью годами ранее Fussler и Simon (1969) уже пытались определить вероятность использования книги в фонде, анализируя статистику книговыдачи.

Многие исследования приходили к тем же результатам, которые закреплены в знаменитом правиле 80/20, которое говорит о том, что 80% выдачи в библиотеке приходится на относительно небольшую долю фонда, часто достигающую не более 20%. Этот небольшой процент обычно совпадает с более новыми изданиями, поступившими в фонд. «...важно признать, что чем дольше книгу не используют, тем менее вероятно, что она вообще будет использована» (Lancaster, 1993, стр.56).

Анализ книговыдачи обычно является основным методом для оценки библиотеками своих фондов. Не использование рассматривается нарушением первого из пяти законов библиотекосведения, открытых Ранганатаном, а именно: книги должны использоваться (Ranganathan, 1993, стр.56). Каждая библиотека сама должна решить, до какой степени она будет мириться с тем, что документы в ее фонде не используются. Для библиотек, имеющих архивные функции (хранящих обязательный экземпляр), можно допустить не использование в течение определенного времени. Но для публичных библиотек использование особенно является основным показателем качества фонда, и не использование будет являться критерием при принятии решения о выводе из фонда. «Не использование-это поцелуй смерти»-таков был ответ в исследовании, посвященном практике вывода из фонда в публичных библиотеках (Diliveko и Gottlieb, 2003).

### **Определение показателя**

Процент документов в фонде выдачи, который не был использован в течение определенного периода времени, обычно года.

Более длительный период, например, 2 или 3 года, можно использовать тогда, когда в библиотеке есть очень специфический материал, который, скорее всего, может и не использоваться каждый год, но будет оставаться важным для исследований. «Использование» с позиций этого показателя означает выдачу. В него включаются зарегистрированные выдачи внутри библиотеки (выдача на месте).

Просмотр документов на полках или иные формы внутри библиотечного использования не рассматриваются. Исключается также выдача по МБА.

Документы, содержащиеся в фонде, но не предназначенные для выдачи, исключаются из вычислений.

### **Цели показателя**

Показатель идентифицирует неиспользуемые части фонда и поэтому является ценным инструментом в настройке профиля комплектования потребностям пользователей. Он помогает в принятии решений относительно вывода изданий из

фонда, а также изменений в политике отбора документов и выделении ресурсов комплектование тематических разделов фонда.

Показатель часто используется одновременно с показателем Б.6 «Использование фонда (обращаемость)». «Использование фонда (обращаемость)» сопоставляет количество документов в фонде с количеством выдач, вне зависимости от того, что некоторые документы используются часто, а другие не используются совсем. Этот показатель имеет дело с отдельным документом и его использованием, в связи с тем, что в фонде могут быть «мертвые зоны», при этом фонд в целом может активно использоваться.

Показатель может использоваться всеми библиотеками, имеющими фонд выдачи. Он особенно полезен публичным библиотекам. Для научных библиотек, которые обязаны сохранять фонды длительное время, имеет смысл измерять не использование только тех материалов, которые были приобретены в течение последних 2-3-х лет.

Возможно сравнение между библиотеками с одинаковой миссией, структурой и пользователями, если принимаются во внимание отличия в тематике профиля комплектования.

## **Методы**

1. В течение определенного периода времени (обычно года) фиксируются все выдачи произвольно выбранных документов из фонда. Документы, не предназначенные для выдачи, из выборки исключаются. Если показатель используется для мониторинга политики формирования фонда, выборка должна соответствовать определенному тематическому разделу фонда, поскольку интерпретация результатов зависит от тематики. Временные границы устаревания разных тематических разделов фонда (времени, когда документ «стареет» и меньше используется) значительно отличаются.

Выборку следует использовать с осторожностью, поскольку в разных частях фонда могут быть кластеры неиспользуемых документов.

2. С помощью автоматизированной библиотечной системы можно идентифицировать общее количество документов в фонде, которые предназначены для выдачи, и количество тех документов, которые были выданы хотя бы один раз в течение периода проведения исследования. Оставшаяся часть – это неиспользуемые документы, имеющий статус «нулевой выдачи».

Для этого показателя не важно, выдавался ли документ один или несколько раз. Значение имеет тот факт, что он вообще был использован. Но библиотека может поднять планку и посчитать случаи, когда документ использовался только один или два раза, и этот уровень использования приравнять к «нулевой выдаче». Это, конечно, приведет к получению цифр, свидетельствующих о гораздо большем количестве неиспользуемых документов.

«Неиспользуемый фонд» вычисляется как процент неиспользуемых документов от всех документов в фонде выдачи.

## **Интерпретация и использование результатов**

Низкий процент неиспользуемого фонда рассматривается как хороший результат. Процент, который может допустить библиотека, зависит от ее целей.

На величину процента будет влиять высокое внутреннее использование документов, которое может уменьшать книговыдачу. На него также влияют условия хранения. Документы в закрытом хранении, возможно, будут использоваться реже, чем те, которые хранятся на открытом доступе. Документы, размещенные в небольших коллекциях и доступные для просмотра, имеют больше шансов быть выданными, чем

документы, «потерянные» в больших коллекциях. На использование может повлиять сложная система расстановки и даже уровень полки, на которой стоит документ. Исследование, проведенное университетом штата Миссури (США), показало, что «книги, находящиеся на нижней полке, используются реже всего, за ними следуют книги, находящиеся на верхней полке» (Banks, 2002, стр. 115).

Существует два принципиальных способа, снимающих проблему высокого процента не использования книг, а именно:

- Если выдача является важным критерием формирования фонда, то любой неиспользуемый документ можно вывести из фонда для повышения его обращаемости. Период «не использования» может быть разным в отдельных библиотеках и зависит от их целей.
- Следует пересмотреть профиль комплектования фонда и ориентировать его на потребности пользователей. В тех случаях, когда показатель применяется по отношению к тематическому разделу фонда, он может повлиять на увеличение объема выделенных средств на комплектование тех отраслевых разделов, которые спрашиваются меньше всего.

Чтобы выявить причины низкого спроса, не используемые документы следует проанализировать по языкам, дате публикации, типу и тематике.

Некоторые библиотеки передают в отдел комплектования списки, чтобы комплектаторы имели представление о том, какие документы не пользуются читательским спросом.

## Примеры и дополнительная литература

Результаты анализа книговыдачи часто разочаровывают библиотекарей, заботящихся о формировании фонда. Мы приводим всего несколько примеров этой работы.

Учреждение	Год	Фонд	Количество Просмотренных названий	% неиспользуемых
4 библиотеки, участвующие в проекте EQUILISE (EQUILIPSE, 1995-1997)	1995- 1996	Монографии, поступившие за один год		3,29, 30,39
Юго - Восточный университет штата Миссури (Banks, 2002)	2002	Политология	531	43
Библиотека университета Дьюка (Littman и Connaway, 2004)	2002	Названия, имеющиеся как в печатной так и электронной форме	7 880	Печатные-64 Электронные-60
Библиотека Капбелла университета Рован (Brush, 2004)	2004- 2005	Инженерия	227	77

Результаты, полученные публичными библиотеками, демонстрируют гораздо более низкий процент неиспользуемых изданий, в связи с тем. Что они регулярно выводят не спрашиваемые издания из фонда. Проект, реализованный публичной библиотекой в Хантингтоне в 1984-1985, показал, что только 4,4% из 290 000 томов не выдавались хотя бы один раз в течение трех лет (Hayden, 1987).

Недостаток этого показателя состоит в том, что он не рассматривает внутри библиотечное использование документа. Внутреннее использование может быть значительным и даже превышать результаты книговыдачи. Университетская библиотека в Мюнстере (Германия) обнаружила отношение 0,6 к 1 между внутренним использованием и книговыдачей (te Boekhorst, 1997, стр.209).

В настоящее время в большинстве библиотек есть процедуры мониторинга использования и не использования изданий. Электронные ресурсы, и особенно электронные книги, делают процесс мониторинга и проще, и сложнее. Для электронного документа можно учесть каждую форму использования, но с другой стороны, статистика использования собирается из разных источников.

В интересном проекте, реализованном библиотекой университета Дьюка (Дэрхам, США), был проведен анализ использования 7 880 названий, присутствующих в фонде как в печатной, так и электронной форме (Littman и Connaway, 2004). Для электронных книг мерой использования был «доступ», включая краткий просмотр и «выдачу», когда электронная книга находится в распоряжении пользователя в течении определенного периода времени. Электронные книги использовались на 11% чаще, чем печатные. Но в каждой группе 3 597 названий не использовалось. Не использование электронных книг составляло 60%, а печатных-64%.

Banks, J. (2003), Weeding book collections in the age of the Internet, *Collection Building* 21,3, pp. 113-119

Dilevko, J. and Gottlieb, L (2003), Weed to achieve: a fundamental part of the public library mission? *Library Collections, Acquisitions & Technical Services* 27,1, pp. 73-96, available at: <http://www.ugr.es/~alozano/Translations/Weeding.pdf>

EQLIPSE. Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe (1995-1997), available at: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/> (The low score of 3% was reached in a special library.)

Fussier, H. and Simon, J. (1969), Patterns in the use of books in large research libraries, Chicago University Press, Chicago

Hayden, R. (1987), If it circulates, keep it, *Library Journal* 112,10, pp. 80-82

Kent, A. (1979), Use of library materials: the University of Pittsburgh study, *Books in library and information science* 26, New York, Dekker

Lancaster, F. W. (1993), If you want to evaluate your library..., 2nd ed., University of Illinois, Graduate School for Library and Information Science, Champaign, 111.

Littman, J. and Connaway, L. S. (2004), A circulation analysis of print books and e-books in an academic library, *Library Resources & Technical Services* 48,4, pp. 256-262

Ranganathan, Shiyali Ramamrita (1931), The five laws of library science, Madras Library Association, Madras, *Madras Library Association Publication Series* 2, available at: <http://dlist.sir.arizona.edu/I220/>

te Boekhorst, P. (1997), Zum VerMlttnis von Prasenznutzung und Ausleihe, eine Stichprobe der ULB Munster, *Bibliotheksdiens* 31,2, pp. 208-210, available at: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/1997/1997\\_02\\_Benutzung01.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/1997/1997_02_Benutzung01.pdf)



## **Б.8 Книговыдача в расчете на одного пользователя (читаемость)**

### **Основные сведения**

Несмотря на то, что электронные коллекции библиотек растут, выдача из фонда, по-прежнему, остается одной из наиболее важных форм обслуживания. Получение книг для чтения и занятий дома или внутри библиотеки высоко ценится пользователями. В совместном исследовании, посвященном удовлетворенности пользователей университетских библиотек Северной Рейн Вестфалии (Германия), 9 из 10 респондентов отмечали, что посещали библиотеку с целью получения книг (Follmer, Guschker и Mudt, 2002). И хотя в некоторых библиотеках выдача сокращается в связи с предложением ресурсов, особенно периодических изданий, в электронном формате, этот процесс не затронул научные библиотеки. «В целом, выдача в расчете на одного студента очника выросла на 11,5% в течение последних 10 лет» (Creaser, 2006).

Поэтому количество выдач на одного потенциального пользователя все еще остается важным показателем библиотечного обслуживания.

### **Определение показателя**

Общее количество выдач потенциальным пользователям за год, поделенное на количество потенциальных пользователей.

Потенциальные пользователи - это лица, которых библиотека обязана обслуживать. Для публичных библиотек это, обычно, члены местного сообщества (или части сообщества); для научных библиотек – это, обычно, все студенты и преподаватели высшего учебного заведения.

Выдачей с позиций этого показателя является операция по выдаче физического экземпляра одному пользователю. Она включает продление, инициированное пользователем, выдачу на месте (выдачу внутри библиотеки) и предоставление копий вместо оригинала.

Исключаются автоматические продления, сгенерированные системой без участия пользователей, а также выдача по МБА.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает использование не электронных фондов библиотеки потенциальными пользователями, а, следовательно, соответствие фонда потребностям пользователей.

Показатель может использоваться всеми библиотеками, имеющими определенный контингент потенциальных пользователей и фонд выдачи.

Возможно сравнение между библиотеками со схожими миссиями, структурой и контингентом пользователей.

### **Метод**

Количество выдач лицам из числа потенциальных пользователей в течение года сопоставляется с количеством потенциальных пользователей. Количество выдач должно быть получено через модуль книговыдачи автоматизированной библиотечной системы.

Лица из числа потенциальных пользователей считаются как лица, а не как FTE. Таким образом, студенты – заочники или персонал, работающий неполный рабочий день, учитываются как одно лицо.

## Интерпретация и использование результатов

Высокое значение показателя считается хорошим результатом.

На показатель может воздействовать продолжительность выдачи и количество книг, которые выдаются пользователю одновременно. Сокращение продолжительности выдачи, скорее всего, увеличит количество выдач и продлений по инициативе пользователей.

Наличие других библиотек, обслуживающих тех же самых пользователей, также может повлиять на значение показателя.

Низкое значение показателя указывает на неадекватность состава фонда интересам пользователей. Чтобы получить более детальную информацию об использовании фонда, библиотеке следует применить показатель Б.6 «Использование фонда (обращаемость)» или Б.7 «Процент неиспользуемого фонда». Анкетирование пользователей может способствовать идентификации того, чего не хватает в фонде. Кроме этого библиотеке следует оценить запросы по МБА и доставке документов, чтобы уточнить профиль комплектования в соответствии с потребностями пользователей.

Показатель будет менее востребован теми библиотеками, в которых получение книг пользователями не является их основной целью. Это может быть характерно для медицинских или исследовательских библиотек, в которых электронные коллекции используются активнее, чем фонд выдачи. В таких случаях показатель должен использоваться одновременно с показателем Б.5 «Количество выгруженных смысловых единиц в расчете на одного пользователя».

## Примеры и дополнительная литература

В немецком проекте бенчмаркинга ВІХ публичными библиотеками используется показатель «выдача в расчете на одного пользователя», который определяется как количество всех выданных материалов, включая продления, по отношению к количеству потенциальных пользователей. В 2005г. были получены следующие результаты:

<b>Книговыдача в расчете на одного пользователя</b>	<b>Средняя</b>	<b>максимальная</b>	<b>минимальная</b>
Сообщества с населением ниже 15 000 жителей	9,8	14,9	4,8
Сообщества с населением от 15 000 до 30 000 жителей	8,7	20,0	0,9
Сообщества с населением от 30 000 до 50 000 жителей	7,6	16,0	1,6
Сообщества с населением от 50 000 до 100 000 жителей	6,9	12,5	2,5
Сообщества с населением свыше	6,8	13,4	1,4

100 000 жителей			
-----------------	--	--	--

Количество выдач в расчете на одного пользователя выше в небольших сообществах и сопоставимо с количеством посещений в расчете на одного пользователя (см. таблицу в разделе, посвященном показателю «Б.3 Посещаемость библиотеки в расчете на одного пользователя»).

В 2003 г. в публичных библиотеках Британской Колумбии (Канада) «книговыдача в расчете на одного пользователя» в среднем достигала значения 12,33 (Статистика публичных библиотек Британской Колумбии 2004 г.).

Совет государственных библиотек Австралии опубликовал отчет об обобщенных данных, полученных из штатов или территорий, в которых среди прочих использовался показатель «книговыдача в расчете на одного пользователя» (Сравнительный отчет Австралийских публичных библиотек, 2005 г.). Результаты за 2003-2004 гг. продемонстрировали, что максимальный результат, равный 11,2, был зафиксирован в южной Австралии, а минимальный, равный 4,8, в северных территориях.

В 2004 г. в публичных библиотеках США значение книговыдачи в расчете на одного пользователя, включая продления, было равно 7,1 (Публичные библиотеки США, 2006).

В научных библиотеках результаты показателя значительно выше, поскольку студенты и исследователи в своей работе опираются на фонд библиотеки. Статистика научных библиотек Великобритании за 2004-2005 гг. показывает среднее значение, равное 56 выдачам в расчете на одного студента очника (FTE) (Creaser, 2006, стр. 17).

Статистика австралийских научных библиотек (онлайновая статистика CAUL) приводит данные за 2004 г., равные в среднем 19,64 выдач в расчете на одного студента и 24,11 выдач в расчете на одного потенциального пользователя (студентов и персонал).

Библиотеки, входящие в Ассоциацию научных библиотек, в 2005 г. констатировали 16,82 первичных выдач в расчете на одного студента очника (FTE) и 29,01 выдач, включающих продления (Интерактивное издание статистики Ассоциации научных библиотек).

Финские университетские библиотеки в 2005 г. достигли значения 63,3 выдачи в расчете на одного пользователя целевой группы обслуживания (База данных статистики финских научных библиотек).

При сравнении результатов этого показателя важно констатировать, что понимается под индивидуальными определениями понятий «книговыдача» (возможно, включающего продления и выдачу по МБА) и «потенциальный пользователи» или «пользователь».

ARL statistics interactive edition, available at: <http://fisher.lib.virginia.edu/arl/index.html>

Australian public libraries comparative report 1998 - 2004 (2005), presented to CASL meeting Sydney, NSW, July 2005, available at:  
<http://www.nsla.org.au/publications/statistics/2004/pdf/NSLA.Statistics-20040701-Australian.Public.Library.Comparative.Report.1998.2004.pdf>

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T. online* Sonderheft 2006

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, Victoria, British Columbia, available at: <http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcpistats/2004.pdf>

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, available at:  
<http://www.anu.edu.au/caul/stats/>

Creaser, C. (2006), SCONUL library statistics: trends 1994-95 to 2004-05, LISU,  
Loughborough University

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at:  
<https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose language=3>

Follmer, R., Guschker, S. and Mundt, S. (2002), "Alles was man zum Lernen braucht...",  
Übergreifende Ergebnisse der Benutzerbefragung in den nordrhein-westfälischen  
Universitätsbibliotheken 2001", *ProLibris* 2002,1, pp. 20-25

Public libraries in the United States: fiscal year 2004 (2006), National Center for Education  
Statistics, available at: <http://nces.ed.gov/pubs2006/2006349.pdf>

## **Б.9 Процент выдач внешним пользователям**

### **Основные сведения**

Многие библиотеки расширяют использование своих фондов и услуг за рамки своих потенциальных групп пользователей за счет обслуживания «внешних» или «самостоятельных» пользователей. Для университетской библиотеки таковыми могут являться представители местного сообщества или студенты других университетов. Для публичных библиотек - лица, живущие за пределами административной единицы, которая закреплена за публичной библиотекой.

Обслуживание внешних пользователей может быть бесплатным или за определенную плату. Политика в этой области существенно отличается в разных странах и типах библиотек. В большинстве случаев библиотеки предлагают внешним пользователям только определенный набор услуг. Как правило, в них включается использование материалов внутри библиотеки и выдача на дом, но эти права могут быть ограничены только использованием общего фонда, исключать использование, к примеру, фонда литературы, предназначенного для студентов первых курсов, или ограничивать количество выдаваемой на руки литературы. Доступ к лицензионным базам данных обычно ограничивается доступом внутри библиотеки в соответствии с требованиями лицензионных соглашений. Временным пользователям может предоставляться только временный пароль.

Внешние пользователи могут составлять большой процент от общего числа пользователей библиотеки и создавать довольно серьезную нагрузку на персонал и, соответственно, на бюджет. Обслуживание внешних пользователей зачастую не включается в бюджетные расходы. Поэтому внешние пользователи не всегда приветствуются, поскольку их обслуживание может мешать выполнению библиотекой ее основных задач. Одной из наиболее часто цитируемых статей, посвященных внешним пользователям, является статья «Варвары на пороге» (Courtney, 2001).

Несмотря на то, что внешние пользователи являются серьезным фактором деятельности библиотек, статей на эту тему очень мало, как мало и статистических сведений на этот счет, приводимых в национальных статистических отчетах. Возможно, библиотеки не рекомендуют выделять этот вопрос, поскольку учредитель может усмотреть в этом попытку заработать деньги. «Точка зрения «самостоятельного» пользователя не часто представлена в библиотечной литературе. Аргументы «за» и «против» предоставления права пользования научных библиотек общественностью обычно даются самими библиотекарями, которые, с одной стороны, инстинктивно чувствуют необходимость предоставления доступа к информации для всех, а, с другой стороны, знают о реальных ограничениях со стороны бюджета, пространства и потребностей своих целевых групп» (Courtney, 2001).

Но вместе с тем, большое количество внешних пользователей может стать доказательством того, насколько привлекательны услуги библиотеки, и насколько она важна в региональном масштабе. Научные библиотеки очень часто рассматривают услуги внешним пользователям «как средство для поддержания хороших отношений с местным сообществом» (Courtney, 2001, стр.3).

Будет ли описанный ниже показатель использоваться в качестве единицы измерения качества, будет зависеть от миссии библиотеки и ее ролевых приоритетов в области образования и культуры за пределами своей организации или сообщества.

## **Определение показателя**

Процент выдач внешним пользователям от общего количества выдач в течение года.

Внешний пользователь библиотеки – это лицо, которое не относится к числу потенциальных пользователей.

Потенциальные пользователи - это лица, которых библиотека обязана обслуживать. Для публичных библиотек это, обычно, члены местного сообщества (или части сообщества); для научных библиотек – это, обычно, все студенты и преподаватели высшего учебного заведения.

Выдачей с позиций этого показателя является операция по выдаче физического экземпляра одному пользователю. Она включает продление (повторный заказ), инициированное пользователем, выдачу на месте (выдачу внутри библиотеки) и предоставление копий вместо оригинала.

Исключаются автоматические продления, сгенерированные системой без участия пользователей, а также выдача по МБА.

## **Цели показателя**

Показатель оценивает уровень предоставления библиотекой услуг по выдаче документов пользователям не из числа потенциальных пользователей и, соответственно, привлекательности библиотеки для внешних пользователей. Выдача взята в качестве типичной услуги, предоставляемой внешним пользователям, поскольку в большинстве библиотек получение книг на руки является основной формой активности внешних пользователей.

Показатель может использоваться для определения нагрузки, связанной с обслуживанием лиц, не входящих в число потенциальных пользователей.

Показатель может использоваться всеми библиотеками с определенной группой потенциальных пользователей, которые предоставляют право выдачи книг внешним пользователям. Он будет особенно интересен тем библиотекам, которые вовлечены в кооперативные соглашения на региональном уровне.

Возможно сравнение между библиотеками, если принимается во внимание их миссия и политика в отношении внешних пользователей.

## **Метод**

Подсчитайте общее количество выдач и количество выдач внешним пользователям в течение года. Данные о книговыдаче можно получить из модуля книговыдачи интегрированной библиотечной системы. Затем следует высчитать процент всех выдач внешним пользователям.

## **Интерпретация и использование результатов**

Будет ли высокое значение этого показателя рассматриваться как положительный результат, зависит от миссии и целей библиотеки, а также от представления организации, при которой создана библиотека, или сообщества о роли библиотеки за пределами этой организации или сообщества.

Более высокое значение показателя может быть достигнуто за счет продвижения услуг библиотеки за пределами организации или сообщества и за счет предложения определенных привилегий внешним пользователям.

Результаты показателя могут быть использованы в целях укрепления роли и важности библиотеки. Они могут быть также использованы для получения поддержки от тех организаций и сообществ, к которым принадлежат внешние пользователи.

### **Примеры и дополнительная литература**

Показатель используется в Норвежской группе показателей деятельности (Forslag til indikatorer, 2007, стр.17). Он включает выдачу и выдачу по МБА внешним пользователям.

Немецкая национальная библиотечная статистика учитывает количество активных внешних пользователей (лиц, которые получили хотя бы один документ в течение отчетного года). Статистика научных библиотек за 2006 г. показывает 2 633 128 активных пользователей, из которых 782 386-внешние пользователи, т.е. 27% (DBS,2006).

Процент выдач внешним пользователям от общего числа выдач может не совпадать с процентом внешних пользователей от общего числа пользователей. Использование внешними пользователями услуг библиотеки может быть непропорционально высоким или низким по сравнению с тем, что ожидалось бы от абсолютного количества внешних пользователей. Например, исследования показывают, что справочная служба в университетских библиотеках чаще используются внешними пользователями, нежели потенциальными пользователями (Verhoeven, Cooksey и Hand, 1996). В Мюнстерской университетской и земельной библиотеке (Германия) данные за многие годы демонстрировали меньшее количество выдач внешним пользователям по сравнению с выдачей потенциальным пользователям.

Исследование, проведенное научными библиотеками США, включало вопрос о привилегиях, предоставленных внешним пользователям и различным привилегиям, предоставленным особым группам пользователей (Courtney,2001). 88,9% библиотек, ответивших на анкету, предоставляли неограниченный доступ внешним пользователям в здания библиотеки, но привилегии по выдаче очень разнились между группами пользователей. Группы с более высокими привилегиями в области выдачи включали в себя бывших студентов университета, членов преподавательского состава и студентов университетов. Входящих в консорциум, а также лиц, проживающих в рамках местной или региональной административной единицы. Библиотеки, созданные при государственных организациях, более склонны к предоставлению неограниченной выдачи внешним пользователям, нежели библиотеки частных организаций.

## **Б.10 Посещаемость обучающих занятий в расчете на одного пользователя**

### **Основные сведения**

Большинство библиотек всегда предлагало обучение пользованием своих услуг, либо в форме экскурсий по библиотеке, либо в форме общих вводных занятий, посвященных библиотечным сервисам или специфической услуге.

В настоящее время информационные ресурсы и способы поиска информации радикально изменились. «Избыток информации» стал основной исследовательской проблемой, а преподаватели вузов жалуются на «менталитет Google», присущий нынешним студентам, которые не спешат заняться более глубоким поиском, ограничившись быстрым результатом, полученным в сети. Трудность сегодняшнего дня состоит в том, чтобы найти и отобрать релевантную информацию.

Библиотеки поддерживали новую задачу по обучению информационной грамотности, как в научных, так и в публичных библиотеках. В университетах библиотеки зачастую присоединяются к преподаванию на курсах по программе обучения, как традиционных, так и онлайн-овых. Существует огромное количество источников, посвященных обучению информационной грамотности в библиотеках. Международный обзор сделан Лау в 2007 г.

Разработка и проведение обучающих курсов требует много усилий и затрат ресурсов. Поэтому библиотеки должны быть в состоянии показать хотя бы базовые данные относительно вклада и результата деятельности в области обучения. Но судя по национальным статистическим данным, библиотеки только начали собирать сведения о количестве, продолжительности и цене обучающих занятий и о количестве посетителей. По возможности библиотекам следует также собирать данные о воздействии и эффекте деятельности по обучению пользователей с помощью анкетирования на предмет удовлетворенности пользователей, интервью или тестирования навыков и компетентности пользователей до и после обучения.

Показатель, описываемый в данном разделе, концентрирует внимание на восприятии населением библиотечных тренингов. Он был выбран в связи с его практичностью и соответствием целям бенчмаркинга.

### **Определение показателя**

Количество посещений формальных обучающих занятий в расчете на 1000 потенциальных пользователей в течение одного года.

Обучение пользователей – это программа со специальным планом занятий, нацеленных на специфические учебные результаты в области использования библиотеки и других информационных сервисов. Данное определение включает в себя экскурсии по библиотеке. Другие онлайн-овые курсы, предлагаемые в виде веб-ориентированных сервисов и персональных индивидуальных инструкций (ситуационных тренингов) исключаются. Продолжительность курсов не имеет значения.

Потенциальные пользователи - это лица, которых библиотека обязана обслуживать. Для публичных библиотек это, обычно, члены местного сообщества (или части сообщества); для научных библиотек – это, обычно, все студенты и преподаватели высшего учебного заведения.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает успешность действий библиотеки по работе с потенциальными пользователями с помощью обучающих курсов.



Показатель используется всеми типами библиотек с определенным контингентом потенциальных пользователей и осуществляющих их обучение. Вероятнее, он представляет больший интерес для научных, а не публичных библиотек.

Возможно сравнение между библиотеками со схожими миссиями, структурой и пользователями.

Показатель не измеряет качество или влияние обучения на пользователей.

### **Метод**

Подсчитайте количество посетителей каждого обучающего занятия, включая экскурсии по библиотеке. Если обучающие занятия не предназначены для потенциальных пользователей, а для групп внешних пользователей, то количество этих посетителей не принимается во внимание при измерении показателя. Количество посетителей суммируется в конце года.

Количество посетителей сопоставляется с количеством лиц, составляющих общее количество потенциальных пользователей, поделенного на 1000.

Для отдельной подгруппы можно выделить количество посетителей обучающих занятий по электронным сервисам и информационным технологиям.

Чтобы получить более детальную картину посещения обучающих занятий, потенциальных пользователей можно разделить на группы. Для университетских библиотек это могут быть:

- студенты первых курсов
- студенты старших курсов
- преподавательский состав
- студенты и преподавательский состав факультета (например, медицинского).

Для публичной библиотеки это могут быть:

- дети (до и включая 14 летних)
- взрослые
- пожилые люди после 65.

### **Интерпретация и использование результатов**

Высокое значение показателя обычно рассматривается как хороший результат.

На показатель будет влиять количество обучающих занятий и качество обучения. Поэтому библиотеки должны также подсчитывать количество занятий. Качество занятий должно контролироваться анкетированием на предмет удовлетворенности пользователей и/или тестами, которые оценивают результаты обучения.

Показатель также зависит от миссии библиотеки и контингента пользователей. В научных библиотеках обучение информационной грамотности более или менее признано учредителями как библиотечная задача, и студенты более склонны признавать необходимость в таком обучении, чем пользователи публичных библиотек.

В случае низкого посещения обучающих занятий, библиотека может:

- продвигать свои обучающие занятия посредством сайта или других средств информации
- приспособлять услуги по обучению для дифференцированных групп пользователей внутри потенциальных пользователей
- делать попытку улучшить качество обучения
- предлагать курсы информационной грамотности внутри программы обучения вуза совместно с преподавательским составом.

## Примеры и дополнительная литература

Статистика Австралийских научных библиотек (онлайновая статистика CAUL) за 2005 г. приводит данные о значении показателя, равном 0,34 посещения на одного представителя всех потенциальных университетских пользователей (студентов, научных и не научных сотрудников) и 0,49 посещений в расчете на одного студента. Количество обучающих занятий показывает среднее значение, равное 0,0244 в расчете на одного потенциального пользователя и 0,0349 в расчете на студента.

Статистика шведских научных библиотек за 2005 г. дает сведения об общем количестве посетителей обучающих занятий, равном 115 546, и о 325 800 потенциальных пользователей (студентов и научных сотрудников), что соответствует 0,35 посещений в расчете на одного потенциального пользователя (Forskningsbiblioteken, 2005). Результаты близки к результатам онлайновой статистики CAUL.

Университетские библиотеки Нидерландов зафиксировали 47 443 посещений обучающих занятий 226 669 потенциальными пользователями, что соответствует 0,21 посещений на одного потенциального пользователя (UKB, 2004).

В финских университетских библиотеках в 2005 г. зафиксировано 177 756 студентов и 47 371 участников обучающих занятий, что соответствует значению, равному 0,27 посещений на одного студента (База данных статистики финских научных библиотек).

Канадская ассоциация научных библиотек сравнила посещаемость разных групп с количеством студентов очников (FTE). В 2003-2004 гг. участие разных групп университетских библиотек варьировалось от 14% до 99%, что в среднем составляло 50% (Hoffmann, 2005).

Немецкий проект в области бенчмаркинга (BIX. Der Bibliotheksindex) использует показатель «Количество часов обучения пользователей на 1000 потенциальных пользователей» в научных библиотеках. Подсчитывается и суммируется количество часов всех обучающих сессий. Результаты 2005 г. выглядят следующим образом (BIX):

Количество часов в расчете на 1000 потенциальных пользователей	В среднем	Максимум	Минимум
Университеты, преподающие прикладные дисциплины	23,5	84,1	2,9
Университеты: с системой одноуровневого обучения	32,0	159,8	5,1
Университеты: с системой двухуровневого образования (рассматривается только центральная библиотека)	17,6	64,0	4,5

Примеров из деятельности публичных библиотек не найдено, вероятно, потому, что многие публичные библиотеки включают обучающие занятия в состав «библиотечных мероприятий» (см. показатель Б.12 «Посещаемость мероприятий в расчете на одного пользователя»).

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T. online Sonderheft* 2006

- CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, available at:  
<http://www.anu.edu.au/caul/stats/>
- Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at:  
<https://vhteistolasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose language=3>
- Forskningsbiblioteken 2005 (2005), KB/Bibsam och SCB, Sveriges officiella statistik, available at: [http://www.scb.se/statistik/publikationer/KU0102\\_2005A01\\_BR\\_KUFT0601.pdf](http://www.scb.se/statistik/publikationer/KU0102_2005A01_BR_KUFT0601.pdf)
- Hoffmann, E. (2005), CARL statistics 2003 - 2004, trends and observations, Canadian Association of Research Libraries, available at: <http://www.carl-abrc.ca/projects/statistics/statistics-e.html>
- Lau, J. et al. (2007), Information literacy, an international state-of-the-art report, second draft, available at: <http://www.infolitglobal.info/>
- UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van de Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, results only available to participants

## **Б.11 Количество справочных запросов в расчете на одного пользователя**

### **Основные сведения**

Содействие поиску информации и использованию библиотеки с помощью ответов на справочные запросы всегда было важной составляющей обслуживания, как в публичных, так и научных библиотеках. Эта работа стала еще более востребованной в эру электронных ресурсов и Интернета.

Справочное обслуживание традиционно предлагалось в форме индивидуального общения пользователей и специалистов ситуативные запросы пользователей. справочной службы, отвечающих на В настоящее время эта форма работы дополнена электронной почтой или электронным справочным обслуживанием (чатом) , в том числе кооперативным онлайн-обслуживанием.

В некоторых странах количество справочных запросов, поданных в течение года, сокращается. Статистика Ассоциации научных библиотек свидетельствует о сокращении справочных запросов на 48% в период с 1991 по 2005 гг. (Kyrrillidou и Young, 2006, стр.9).

Это явление можно объяснить тем, что пользователи в большей степени ориентируются на ресурсы Интернет, особенно при получении фактографической или тематической информации. Но в целом общее количество справочных транзакций остается высоким, а нагрузка может быть еще выше, чем в прежние годы, поскольку пользователи, столкнувшиеся с многообразными информационными ресурсами, нуждаются в большей дифференцированной помощи, чем ранее.

Статистика по справочным запросам не всегда присутствует в национальных статистических данных по библиотекам, но ее количество постоянно растет, и, вероятно, что эти данные отражены в статистике отдельных библиотек. «Статистика справочной работы представляет собой очень неразвитую область статистики.... К настоящему времени единственным признанным показателем является количество справочных запросов на душу населения в год» (Hoivik, 2003, стр.30-31).

### **Определение показателя**

Общее количество справочных запросов от потенциальных пользователей в год, поделенное на количество потенциальных пользователей.

Справочные запросы касаются фактов, документов или источников по тематике, интересующей пользователя.

Определение исключает запросы направляющего или административного характера (например, запросы относительно расположения персонала или помещений, часов работы, работы оборудования, такого, как устройства для распечатки или компьютерные терминалы, самообслуживания, нахождения места документов в фонде, уже идентифицированных библиографически).

Потенциальные пользователи - это лица, которых библиотека обязана обслуживать. Для публичных библиотек это, обычно, члены местного сообщества (или части сообщества); для научных библиотек – это, обычно, все студенты и преподаватели высшего учебного заведения

### **Цели показателя**

Показатель оценивает использование библиотечной справочной службы потенциальными пользователями и, соответственно, важность этого обслуживания для потенциальных пользователей. Он может также использоваться для определения

нагрузки в области справочного обслуживания в расчете на одного потенциального пользователя. Показатель не измеряет качества справочного обслуживания.

Показатель может использоваться всеми библиотеками с определенным контингентом пользователей и имеющих справочные службы.

Возможно сравнение между библиотеками со схожими миссиями, структурой и пользователями.

## **Метод**

В течение периода выборки подсчитайте все поступающие от потенциальных пользователей справочные запросы вне зависимости от формы их представления: личного общения библиотекаря и пользователя, по почте, по электронной почте, по онлайн-каналам (чату).

Представители потенциальных пользователей считаются как отдельные лица, не как FTE (занятые полный рабочий день). То есть, студенты заочники и сотрудники научных библиотек, работающие не полную рабочую неделю, считаются как одно лицо.

Количество справочных запросов сопоставляется с количеством потенциальных пользователей.

Поскольку единичные подсчеты могут быть не корректны, рекомендуется проводить выборочные подсчеты через произвольные промежутки времени в течение года, включая периоды самой высокой и самой низкой активности, например в течение семестра или после его окончания. Суммируя результаты, можно подсчитать среднее количество справочных запросов в расчете на одного пользователя в течение года.

Чтобы получить более подробную картину использования справочной службы, можно разбить потенциальных пользователей на отдельные группы. Для университетской библиотеки это могут быть:

- студенты первых курсов
- студенты старших курсов
- преподавательский состав
- студенты и преподавательский состав факультета (например, медицинского).

Для публичной библиотеки это могут быть:

- дети (до и включая 14 летних)
- взрослые
- пожилые люди после 65.

Если справочные запросы, представленные в электронной форме, считаются отдельно, результаты могут использоваться для вычисления процента справочных запросов в электронной форме для демонстрации того, в какой степени пользователи переходят на электронные средства при подаче запросов.

## **Интерпретация использования результатов**

Высокое значение показателя обычно рассматривается как хороший результат.

На показатель будет влиять качество справочного обслуживания. Оперативные и правильные ответы, доброжелательный и услужливый персонал стимулируют пользователей к повторному обращению к этому виду обслуживания.

Время ожидания, неудовлетворительные ответы или недружелюбная атмосфера сокращают количество запросов.

На показатель также влияет структура и содержание сайта библиотеки. Если сайт библиотеки предлагает эффективную навигацию по сервисам библиотеки и объясняет их суть, потребность в подаче запросов об использовании услуг сокращается.

На показатель влияют социально-экономические факторы, например, уровень информационной грамотности населения.

Если значение показателя слишком низкое, библиотеке следует провести анкетирование на предмет оценки уровня удовлетворенности пользователей справочным обслуживанием. Следует особо рассмотреть время ожидания, чтобы в случае необходимости увеличить штат для работы в часы пик.

Качество справочных ответов может оцениваться с помощью показателя В.12 «Уровень выполнения справочных запросов».

### **Примеры и дополнительная литература**

Статистический отчет публичных библиотек Великобритании за десять лет свидетельствует о незначительном сокращении «запросов в расчете на одного пользователя».(Creaser,Maynard и White, 2005):

- 1993-1994=1,05 запросов в расчете на одного пользователя
- 2003-2004=0,98 запросов в расчете на одного пользователя

в «003 г. в публичных библиотеках Британской Колумбии (Канада) «справочные транзакции в расчете на одного пользователя» в среднем соответствовали 1,04 (Статистика публичных библиотек Британской Колумбии 2004 г.). Это совпадает с данными из Великобритании.

Статистический отчет австралийских публичных библиотек за 2003-2004 гг. приводит данные о 525 «информационных запросах на 1000 пользователей», что соответствует 0,52 запроса в расчете на одного пользователя. При этом уточняется, что полученные данные не были представлены в унифицированном виде всеми штатами и территориями, и что цифры за год заметно отличаются в штатах и территориях, предоставивших данные.

В 2000 г. в норвежских публичных библиотеках был зафиксирован уровень, равный 0,8 запросов в расчете на одного пользователя ((Hoivik,2003, стр. 31).

В научных библиотеках результаты измерения этого показателя будут значительно выше, поскольку студенты и научные сотрудники, работающие в библиотеке, имеют очень много ситуативных запросов.

Статистика научных библиотек Великобритании за 2004-2005 гг. приводит данные о среднем показателе, равном 7,1 «запросу в расчете на студента очника» (Creaser,2006, стр.20). В статистику включены направляющие запросы. Данные за предыдущие годы свидетельствуют о незначительном снижении количества запросов.

Статистические данные австралийских университетских библиотек за 2005 г. приводят значение показателя, равное 3,52 справочных транзакций на одного потенциального пользователя и 5,09 – в расчете на одного студента. Простые направляющие запросы исключаются.

При сравнении результатов измерения этого показателя важно констатировать, какого типа запросы включены в вычисления.

- Australian public libraries statistical report 2003 - 2004 (2006), Public Library Services, State Library of Queensland, available at:  
<http://www.nsla.org.au/publications/statistics/2004/pdf/NSLA.Statistics-20040701-Australian.Public.Library.Comparative.Report.1998.2004.pdf>
- British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, Victoria, British Columbia, available at: <http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats/2004.pdf>
- CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, available at:  
<http://www.anu.edu.au/caul/stats/>
- Creaser, C. (2006), SCONUL library statistics: trends 1994-95 to 2004-05, LISU, Loughborough University
- Creaser, C, Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994 - 2004, LISU, Loughborough University, available at:  
<http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>
- Hoivik, T. (2003), Why do you ask? Reference statistics for library planning, *Performance Measurement and Metrics* 4,1, pp. 28-37
- Kyrillidou, M. and Young, M. (2006), ARL statistics 2004-05, Association of Research Libraries, available at: <http://www.arl.org/bm~doc/arlstat05.pdf>

## **Б.12 Посещаемость мероприятий в расчете на одного пользователя**

### **Основные сведения**

Помимо своих обычных услуг библиотеки предлагают своим потенциальным пользователям и общественности разнообразные мероприятия. Эти мероприятия могут иметь культурную или литературную направленность, например, продвигать культурное наследие с помощью выставок, лекций авторов, литературных дискуссий, или образовательную, например, организацию групп чтения или чтение вслух.

В большинстве случаев такие мероприятия бесплатны для всех заинтересованных лиц.

Проведение мероприятий более характерно для публичных библиотек, которые стремятся их разнообразить. В научных библиотеках мероприятия часто ограничены выставками, лекциями и семинарами.

Организация мероприятий в библиотеке требует существенных усилий и вложения ресурсов, особенно человеческих. Учредитель не всегда убежден в необходимости проведения мероприятия. Поэтому библиотеки должны демонстрировать хотя бы основные данные относительно вклада в подобную деятельность и ее результаты. Но, судя по национальным статистическим данным, библиотеки только начали предоставлять сведения о количестве мероприятий и посетителей.

Для учредителя более сего были бы интересны данные о воздействии мероприятий на посетителей, например, о более глубоком понимании местного культурного наследия или более глубоком знании литературы. Библиотекам следует оценивать эффект и воздействие своих мероприятий на пользователей путем проведения анкетирования, выявляющего уровень удовлетворенности пользователей, или опроса посетителей.

Но подобные методы очень трудоемки, а результаты будут давать «смехотворные примеры» воздействия мероприятия на аудиторию. Поэтому описанный в данном разделе показатель использует в качестве меры оценки привлекательности мероприятий их посещаемость потенциальными пользователями. Он был выбран по соображениям практичности и сравнимости результатов.

### **Определение показателя**

Количество посещений библиотечных мероприятий в расчете на 1000 потенциальных пользователей в течение одного года.

Библиотечные мероприятия с позиций этого показателя включают в себя мероприятия, организованные ею в литературных, просветительных и образовательных целях, например, выступления авторов, организация работы чтения в группах, литературные дискуссии, семинары и т.д.

Исключаются мероприятия и обучение пользователей, проходящие в помещении библиотеки, но организованные сторонними организациями. Исключаются также выставки, поскольку они часто доступны внутри помещений библиотеки и подсчеты при входе невозможны.

Потенциальные пользователи - это лица, которых библиотека обязана обслуживать. Для публичных библиотек это, обычно, члены местного сообщества (или части сообщества); для научных библиотек – это, обычно, все студенты и преподаватели высшего учебного заведения.



## **Цели показателя**

Показатель оценивает успех библиотеки в привлечении потенциальных пользователей к библиотечным мероприятиям. Он может также свидетельствовать о роли библиотеки в культурной жизни сообщества или учреждения.

Показатель может использоваться всеми библиотеками с определенным контингентом потенциальных пользователей, которые организуют массовые мероприятия. Он имеет особую ценность для публичных библиотек.

Возможно сравнение между библиотеками, имеющими схожую миссию, структуру и контингент пользователей.

## **Метод**

Подсчитайте количество посетителей каждого мероприятия. Суммируйте количество в конце года.

Общее количество посетителей сопоставляется с количеством потенциальных пользователей, поделенном на 1000.

Если мероприятие проводится в расчете на особую группу пользователей, например, детей, подсчитываются только посетители из этой целевой группы (если это возможно) и их количество сопоставляется с количеством потенциальных пользователей из этой целевой группы, поделенном на 1 000.

Вероятнее всего, будут учтены посетители, не входящие в число потенциальных пользователей, поскольку учесть их отдельно не представляется возможным.

## **Интерпретация и использование результатов**

Высокое значение показателя обычно рассматривается как хороший результат. Он показывает, что мероприятия, организованные библиотекой, соответствуют интересам потенциальных пользователей.

На показатель будет влиять количество предложенных библиотекой мероприятий и их привлекательность широким кругам потенциальных пользователей. Специализированные мероприятия, даже имеющие более глубокое воздействие на посетителей, могут иметь меньшую посещаемость, чем мероприятия общего характера. На показатель будет также влиять социально-демографическая специфика потенциальных пользователей, например, уровень их образования, удаленность библиотеки от некоторых слоев потенциальных пользователей, время и сроки проведения мероприятий.

В дополнение к этому показателю можно использовать анкетирование для выявления уровня удовлетворенности пользователей и оценки качества мероприятий.

В случае низкой посещаемости мероприятий, библиотека может:

- усилить рекламу мероприятий в средствах массовой информации
- оценивать уровень удовлетворенности посетителей мероприятий анкетированием при выходе из библиотеки
- профилировать мероприятия по отношению к целевым группам потенциальных пользователей

Библиотеки могут также выяснить у потенциальных пользователей, каковы их предпочтения, например, с помощью онлайн-анкеты. Они могут задать вопросы относительно типа предпочтительных мероприятий, например, встреч с авторами,

мероприятий исторической тематики, семинаров совместно с авторами или мероприятий для детей.

Чтобы получить более детальную картину привлекательности специального мероприятия, следует отдельно считать посещаемость каждого мероприятия.

### **Примеры и дополнительная литература**

Статистика публичных библиотек Британской Колумбии (Канада) учитывает количество посетителей программ и количество потенциальных пользователей в зоне обслуживания (Ministry of Education , British Columbia). Средние цифры таковы:

- 2003г.-0,19 посещений в расчете на одного потенциального пользователя
- В публичных библиотеках провинции Онтарио,(Канада) средние показатели таковы:
- 2003 г.- 0,21 посещения в расчете на одного потенциального пользователя
- 2004 г.-0,22 посещения в расчете на одного потенциального пользователя

Аналогичные примеры из деятельности научных библиотек найдены не были. Но в некоторых национальных статистических сводах приводятся сведения о количестве выставок и/ или других мероприятий, проводимых научными библиотеками. Немецкая и финская библиотечная статистика учитывают выставки и другие мероприятия научных библиотек (DBS,DeutscheBibliotheksstatistik Finnish research libraries statistics database).

DBS. Deutsche Bibliotheksstatistik,, available at: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at: <https://vhsteistolasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose language=3>

Ministry of culture, Ontario (2004), Ontario public library statistics, available at: <http://www.v.culture.gov.on.ca/english/culdiv/library/statistics2004/2004stats.htm>

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of education, British Columbia,, available at: <http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats 2004.pdf>

## **В. Эффективность**

### **В.1. Затраты на одного пользователя**

#### **Общие сведения**

В настоящее время библиотеки обязаны соблюдать общее требование по отношению к прозрачности своих расходов и качества. И учредители, и общественность хотят видеть то, как расходуются ресурсы, и какие ценности создаются. Кроме этого библиотеки испытывают растущие трудности с организацией своей работы и предложением своих услуг в рамках заданного бюджета и ресурсов. Поэтому особую важность приобретают меры по оценке экономической эффективности деятельности библиотек.

При измерении экономической эффективности расходы библиотеки сопоставляют с результатом, т.е. с книговыдачей или посещаемостью. Их также можно сравнить с количеством зарегистрированных или активных пользователей, чтобы оценить общие затраты на обслуживание пользователей.

Вычисляя расходы на обслуживание одного пользователя, совокупный текущий бюджет сопоставляется с количеством активных пользователей из числа потенциальных пользователей, т.е. пользователей. Которые обратились к услугам библиотеки в течение отчетного периода. Учет в вычислениях количества активных пользователей предпочтительнее, чем учет просто зарегистрировавшихся пользователей. Статистика зарегистрировавшихся пользователей может быть дезориентирующей в том случае, если пользователи регистрируются в момент поступления в учреждение или в случае, если библиотека не «чистит» данные о своих пользователях регулярно. Другим преимуществом сравнения с активными пользователями является тот факт, что библиотека может активно влиять на количество активных пользователей, предлагая им привлекательные и эффективные формы обслуживания.

#### **Определение показателя**

Совокупный текущий или повторяющийся бюджет отчетного года поделенный на количество активных пользователей из числа потенциальных пользователей.

Совокупный текущий бюджет включает расходы на :

- Комплектование (включая переплет, лицензирование и стоимость просмотра баз данных)
- Расходы на персонал (включая персонал, вовлеченный в проекты, студентов и т.д.)
- Поддержку работы вычислительной техники и сети, стоимость лицензий на программное обеспечение и телекоммуникации
- Ремонт и замену существующего оборудования
- Другие виды работ, такие как каталогизация, копирование, отправка по почте, продвижение услуг, страховка, транспорт, консультационные услуги и т.д.

Исключаются расходы на коммунальные услуги (отопление, электричество, воду, канализацию, уборку помещений, безопасность) и моральный износ основных фондов (здания, компьютерное и иное оборудование).

Исключаются также капитальные расходы (расходы на поддержание зданий, строительство новых зданий и пристроек, разработку новых компьютерных систем). Потенциальные пользователи – это количество людей, которых должна обслужить библиотека. Для публичных библиотек – это, обычно, члены местного сообщества (или его часть), для научных - общее количество студентов и научного персонала учреждения.

Активный пользователь определяется как зарегистрированный пользователь, который посещал и использовал библиотечные помещения и услуги в течение года. Использование может включать использование электронных сервисов библиотеки внутри

нее и за ее пределами. Для библиотек, основной деятельностью которых является книговыдача, активные абоненты (пользователи, взявшие, по крайней мере, один документ в течение года) могут считаться как активные пользователи.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает расходы библиотеки в расчете на одного активного пользователя из числа потенциальных пользователей и таким образом оценивает экономическую эффективность библиотечного обслуживания.

Показатель может использоваться всеми библиотеками с определенным кругом потенциальных пользователей.

Сравнение результатов между библиотеками со схожими миссиями, структурой и клиентурой возможно, если оперативные расходы подсчитываются одним способом.

### **Метод**

1. Выборочное количество потенциальных пользователей опрашиваются на предмет того, посещали ли они библиотеку, брали ли книгу или использовали библиотечные услуги в любой форме в течение последнего года. Анкеты могут быть разосланы по почте, электронной почте или распространены в режиме он-лайн на сайте библиотеки.

Вопросы могут быть такими:

- посетили ли Вы библиотеку в течение года
- брали ли Вы книги или другие документы в течение прошлого года
- посещали ли Вы сайт библиотеки в течение прошлого года
- использовали ли Вы электронные услуги библиотеки за ее пределами в течение прошлого года?

Подсчитайте процент ответов, содержащих хотя бы одно «да» во всех ответах респондентов в данной выборке. Затем подсчитайте общее количество активных пользователей, используя тот же самый процент потенциальных пользователей.

Оцените общие текущие расходы библиотеки в течение отчетного года.

Расходы в расчете на одного пользователя рассчитываются далее путем деления значения совокупных текущих расходов на количество активных пользователей из числа потенциальных пользователей.

2. Для оценки расходов в пересчете на одного пользователя можно использовать количество активных абонентов.

Активные абоненты являются зарегистрированными пользователями, которые взяли хотя бы один документ в течение прошедшего года. Данные должны быть доступны посредством интегрированной библиотечной системы.

«Расходы на одного пользователя» вычисляются путем деления совокупных текущих расходов на количество активных абонентов из числа потенциальных пользователей. Поскольку потенциальные пользователи могут посетить библиотеку или использовать ее электронные услуги без получения на руки документа, «расходы на одного пользователя», вычисленные с помощью этого метода могут быть выше, чем в реальности.

3. Если автоматизированная технология электронного обслуживания пользователей позволяет отслеживать потенциальных пользователей, использовавших библиотечные услуги, то эти данные можно сравнить с данными об активных пользователях.

В этом случае «расходы на одного пользователя» высчитываются путем деления совокупных текущих расходов на количество потенциальных пользователей, которые либо взяли хотя бы одну книгу за прошедший год и/либо воспользовались электронными услугами.

Большинство библиотек, скорее всего, воспользуется методом 2 как более простым. Но использование количества «активных абонентов» может привести к более высоким расходам на одного пользователя, чем в реальности, если получение книг не является основной пользовательской активностью. Подобное происходит в медицинских или научных библиотеках, в которых электронные коллекции используются чаще, чем фонды, предназначенные для выдачи. В этих случаях предпочтительны методы 1 или 3.

### **Интерпретация и использование результатов**

Низкие расходы на одного пользователя в целом могут рассматриваться как показатель высокой экономической эффективности библиотеки. Но высокие значения могут быть оправданы особыми задачами библиотеки и специальными потребностями клиентов. Для библиотек вузов, которые должны предлагать специальные и трудоемкие виды услуг своим пользователям расходы на одного пользователя будут выше, чем в публичных библиотеках. Поэтому этот показатель не следует использовать изолированно, но в сопоставлении с показателями качества услуг.

Показатель полезен для оценки экономической эффективности библиотеки в различные периоды ее деятельности или в сравнении с другими библиотеками того же типа. Он может использоваться для оправдания расходов библиотеки и для заявок на финансирование.

На показатель влияют следующие факторы:

- Другие библиотеки, находящиеся неподалеку и оказывающие услуги тому самому контингенту пользователей
- Специальное библиотечное обслуживание, такое, например, как обслуживание в фонде редкой книги и других специальных коллекциях, электронное издательство или особые обучающие модули
- Специальные потребности потенциальных пользователей
- Высокий процент активных внешних пользователей (не из числа потенциальных пользователей), увеличивающий расходы
- Плата за использование библиотеки.

Если расходы на одного пользователя кажутся слишком высокими в сравнении с другими библиотеками, имеющими схожие миссии и потенциальных пользователей, библиотека должна попытаться снизить расходы, например, с помощью выпрямления технологических процессов, сокращения малоиспользуемых видов услуг или замены профессиональных сотрудников на некоторых участках работы на менее профессиональных.

Поскольку все вышеперечисленное едва ли можно достичь без потерь в качестве, возможно более эффективным будет привлечение большего количества активных пользователей с целью сокращения расходов на одного пользователя. Это можно сделать с помощью:

- Введения новых привлекательных услуг
- Продвижения услуг библиотеки через сайт библиотеки или средства массовой информации
- Адаптируя услуги к специальным группам потенциальных пользователей.

### **Примеры и дополнительная литература**

Есть очень немного библиотек, которые ведут статистику сравнения расходов библиотеки в пересчете на активных пользователей. Показатель, описанный выше, был

введен немецким проектом, использующим Систему сбалансированных показателей для научных библиотек (Seunopewa and Coners, 2002б, стр. 73-76).

Немецкий проект в области бенчмаркинга ВІХ использует показатель «расходы на одного пользователя» в научных библиотеках, который вычисляется путем деления текущих расходов, описанного выше, на число активных абонентов из числа потенциальных пользователей (ВІХ,2006). В 2005 г. были следующие результаты:

Расходы библиотеки на одного пользователя	В среднем	Максимум	Минимум
Университеты с преподаванием прикладных дисциплин	179,38 евро	279,64 евро	95,27 евро
Университеты: одноуровневая система	526,01 евро	1224,34 евро	217,98 евро
Университеты: двухуровневая система (рассматривается только центральная библиотека )	426,78 евро	798,13 евро	206,55 евро

Расходы на одного пользователя в университетах с преподаванием прикладных дисциплин показатель был ниже, возможно, потому что они предлагали меньшее количество специальных услуг.

Статистика финских научных библиотек позволяет сравнивать сводный текущий бюджет с активными абонентами (Finnish research libraries statistics database-

База данных финских научных библиотек). В 2005 г. расходы всех научных библиотек были равны 135 039 700 евро. Эта цифра, поделенная на 397 811 активных абонентов, дает значение 339,46 евро на одного активного пользователя.

Другие статистические данные сравнивают расходы библиотеки по отношению к потенциальным пользователям.

Статистика научных библиотек Великобритании сопоставляет расходы библиотек с количеством студентов. Данные за 2004-2005 гг. показывают, что в среднем на одного студента затрачивается 307 фунтов стерлингов. (Creaser, 2006,стр.23). Начиная с 1994/95г., расходы на одного студента выросли на 24,3%.

Статистика SCONUL (Великобритания) вычисляет общие расходы на одного студента из числа потенциальных пользователей (преподавателей и студентов). В 2004-2005 гг. в среднем эти расходы составили 243 фунта стерлингов (SCONUL, 2006).

Статистика австралийских университетских библиотек (онлайновая статистика CAUL) дает сведения о средних расходах на одного потенциального пользователя в 2005 г., равных 399 австралийским долларам, что примерно соответствует 233 евро. Расходы исключают капитальные расходы.

Расходы на одного потенциального пользователя публичной библиотеки ниже, чем в научной. В Великобритании для сектора публичных библиотек динамика последних 10 лет характеризуется постоянным ростом расходов на одного пользователя, включая расходы на капитальное строительство(Creaser, Maynard and White,2005):

- 1993/94=12,85 L

- 2003/04=17,64 L

Статистика публичных библиотек США за 2004 г. приводит значение в \$32,21 текущих расходов на одного потенциального пользователя, проживающего в административной единице (Публичные библиотеки США, 2006).

Статистика финских публичных библиотек показывает текущие расходы, равные 47,69 евро, в расчете на одного потенциального пользователя в 2005 и 2006 гг. (Finnish research libraries statistics database-Статистика финских публичных библиотек).

Приведенные примеры показывают, насколько важно при сравнении результатов иметь в виду какие пользователи: активные абоненты, зарегистрированные пользователи или потенциальные, учитываются при вычислении расходов на одного человека.

BIX. Der Bibliotheksindex Available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T. online* Sonderheft 2006

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, available at: <http://www.anu.edu.au/caul/stats/>

Ceynowa, K. and Coners, A. (2002), Balanced Scorecard für wissenschaftliche Bibliotheken, *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie*, Sonderheft 82, Klostermann, Frankfurt a.M.

Creaser, C. (2006), SCONUL library statistics: trends 1994-95 to 2004-05, LISU, Loughborough University

Creaser, C, Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994 - 2004, LISU, Loughborough University, available at: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

Finnish public library statistics, Culture and Media Division of the Ministry of Education, available at: <http://tilastot.kirjastot.fi/Default.aspx?&langId=en>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at: <https://vhteisilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose language=3>

Public libraries in the United States: fiscal year 2004 (2006), National Center for Education Statistics, available at: <http://nces.ed.gov/pubs2Q06/2006349.pdf>

SCONUL annual library statistics 2004-2005 (2006), SCONUL, Society of College, National & University Libraries, London

## **В.2.Затраты на одно посещение**

### **Основные положения**

В настоящее время библиотеки обязаны соблюдать общее требование по отношению к прозрачности своих затрат и качества. И учредители, и общественность хотят видеть то, как расходуются ресурсы, и какие ценности создаются. Кроме этого библиотеки испытывают растущие трудности с организацией своей работы и предложением своих услуг в рамках заданного бюджета и ресурсов. Поэтому особую важность приобретают меры по оценке экономической эффективности деятельности библиотек.

При оценке экономической эффективности затраты библиотеки оцениваются по отношению к результату ее работы.

Если показатель В.1 сравнивает затраты и количество пользователей, настоящий показатель сопоставляет затраты библиотеки и количество посещений.

Традиционно библиотеки предлагают свои фонды и услуги посредством посещения пользователем библиотеки как физического места. С развитием электронных фондов и услуг библиотеки начали предлагать новый виртуальный «вход» в библиотеку – свой сайт. Пользователи могут «посетить» библиотеку и воспользоваться ее услугами через удаленный доступ, т.е. со своих рабочих мест или из дома. Такие посещения по аналогии с традиционными физическими посещениями называются «виртуальными посещениями».

Обе формы «посещений» вместе могут рассматриваться в качестве единиц измерения использования библиотечных услуг и, соответственно, как управляющие факторы при анализе расходов библиотеки. Во время физического посещения пользователи используют библиотечные здания, оборудование, фонды, выдачу или консультативные услуги. Во время виртуального посещения они используют электронные фонды и услуги библиотеки. Поэтому для оценки стоимости «входа пользователя в библиотеку» показатель принимает во внимание общее количество физических и виртуальных посещений.

### **Определение показателя**

Общие текущие затраты библиотеки в течение отчетного года, поделенные на количество физических и виртуальных посещений библиотеки.

Общие текущие затраты с позиций этого показателя включают затраты на:

- Комплектование (включая переплет, лицензирование и плату за просмотр баз данных)
- Персонал (включая персонал, вовлеченный в проекты, студентов и т.д.)
- Поддержку работы вычислительной техники и сети, стоимость лицензий на программное обеспечение и телекоммуникации
- Ремонт и замену существующего оборудования
- Другие виды работ, такие как каталогизация, копирование, отправка по почте, продвижение услуг, страховка, транспорт, консультационные услуги и т.д.

Исключаются затраты на коммунальные услуги (отопление, электричество, воду, канализацию, уборку помещений, безопасность) и моральный износ основных фондов (здания, компьютерное и иное оборудование).

Исключаются также капитальные затраты (затраты на поддержание зданий, строительство новых зданий и пристроек, разработку новых компьютерных систем).



Физическое посещение определяется как акт со стороны пользователя, вошедшего в помещение библиотеки. Посещения подсчитываются вне зависимости от цели посещения (получения книг на абонементе, работа в библиотеке или участие в мероприятиях или экскурсиях).

Виртуальный визит определяется как запрос пользователя, направленный на сайт библиотеки не из помещения библиотеки для получения одной из услуг, предоставляемой библиотекой.

Для этого показателя и физические и виртуальные посещения включают посещения внешних пользователей(пользователей, не входящих в круг потенциальных пользователей), поскольку посещения таких пользователей трудно идентифицировать.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает затраты библиотеки на одно посещение и таким образом экономическую эффективность библиотечного обслуживания.

Показатель может использоваться всеми библиотеками, оказывающими как традиционные, так и виртуальные услуги.

Сравнение результатов между библиотеками со схожими миссиями, структурой и клиентурой возможно, если оперативные затраты подсчитываются одним способом.

Показатель не принимает во внимание активность пользователей во время физических или виртуальных посещений.

### **Метод**

Вычислите общие текущие затраты библиотеки в течение отчетного года.

Сосчитайте количество физических и виртуальных посещений за этот же период. В качестве методики подсчета используйте методику, используемую при вычислении показателя Б.3 «Посещения библиотеки в расчете на одного пользователя».

Для вычисления расходов на одно посещение общие текущие затраты делятся на количество физических и виртуальных посещения.

### **Интерпретация и использование результатов.**

Низкие затраты на одно посещение обычно интерпретируются как показатель высокой экономической эффективности библиотеки.

Но высокие значения могут быть оправданы особыми задачами библиотеки и специальными потребностями клиентов. Для библиотек вузов, которые должны предлагать специальные и трудоемкие виды услуг своим пользователям затраты на одного пользователя будут выше, чем в публичных библиотеках. Поэтому этот показатель не следует использовать изолированно, но в сопоставлении с показателями качества услуг.

Показатель полезен для оценки экономической эффективности библиотеки в различные периоды ее деятельности или в сравнении с другими библиотеками того же типа. Он может использоваться для оправдания расходов библиотеки и для заявок на финансирование.

На показатель влияют следующие факторы:

- Другие библиотеки, находящиеся неподалеку и оказывающие услуги тому самому контингенту пользователей

- Специальное библиотечное обслуживание, такое, например, как обслуживание в фонде редкой книги и других специальных коллекциях, электронное издательство или особые обучающие модули
  - Специальные потребности потенциальных пользователей
- Высокий процент активных внешних пользователей (не из числа потенциальных пользователей), увеличивающий затраты.

Если затраты на одно посещение кажутся слишком высокими в сравнении с другими библиотеками, имеющими схожие миссии и потенциальных пользователей, библиотека должна попытаться снизить затраты, например, с помощью выпрямления технологических процессов, сокращения малоиспользуемых видов услуг или замены профессиональных сотрудников на некоторых участках работы на менее профессиональных.

Поскольку все вышеперечисленное едва ли можно достичь без потерь в качестве, возможно более эффективным будет привлечение большего количества активных пользователей с целью сокращения расходов на одного пользователя. Это можно сделать с помощью:

- Введения новых привлекательных услуг
- Предложения пользователям больше места и посадочных мест (см. показатель А.1 «Площадь в расчете на одного пользователя» и А.4 «Посадочные места на одного пользователя»)
- Предложения более продолжительных часов работы
- Продвижения услуг библиотеки через сайт библиотеки или средства массовой информации
- Адаптируя услуги к специальным группам потенциальных пользователей
- Улучшая поисковые возможности библиотечного сайта.

Анкеты по изучению уровня удовлетворенности пользователей, включая не пользователей, могут помочь в идентификации проблемных областей, препятствующих посещению библиотеки потенциальными пользователями.

## Примеры и дополнительная литература

До настоящего времени не примеров практического использования этого показателя в том виде, в каком он описан в настоящем руководстве. Библиотеки, использующие стоимостные единицы измерения, сравнивали свои затраты только с количеством физических посещений.

Немецкий проект в области бенчмаркинга ВІХ использует показатель «затраты библиотеки на одно посещение» для публичных библиотек, деля текущие затраты и затраты на капитальное строительство на количество физических посещений. В 2005 г. результаты были следующими:

Общие затраты на одно посещение	В среднем	максимум	минимум
Библиотеки для сообществ с населением ниже 15 000 жителей	3,87 евро	8,30 евро	1,58 евро
Библиотеки для сообществ с населением от 15 000 до 30 000 жителей	4,90 евро	35,34 евро	2,45 евро
Библиотеки для	4,08 евро	6,19 евро	2,41 евро

сообществ с населением от 30 000 до 50 000 жителей			
Библиотеки для сообществ с населением от 50 000 до 100 000 жителей	5,06 евро	7,86 евро	3,07 евро
Библиотеки для сообществ с населением свыше 100 000 жителей	5,38 евро	11,82 евро	2,36 евро

В библиотеках, обслуживающих большее количество жителей, затраты на одно посещение выше, возможно, потому что они предлагают более специализированные услуги.

Статистика финских публичных библиотек приводит следующие значения расходов на одно посещение: в 2005г.-3,89 евро и в 2006 г.-4,28 евро.

В швейцарских публичных библиотеках в 2005 г. общие затраты составили 110 746 930 швейцарских франков на 5 762 836 посещений, что составляет 19,22 швейцарских франка или 13,09 евро на одно посещение (Schweizerische Bibliothekenstatistik, 2005). Более высокое значение связано с включением в вычисления затрат на амортизацию.

Затраты на одно посещение обычно выше в научных библиотеках в связи с предложением более специализированных услуг и более специфическими видами деятельности самих пользователей в библиотеках этого типа.

Статистика финских научных библиотек позволяет сравнить общие текущие затраты по отношению к физическим посещениям. В 2005 г. затраты всех научных библиотек составили 135 039 700 евро. Поделив это число на 16 284 641 посещение, мы получаем значение 8,29 евро за одно посещение. Только в университетских библиотеках, где общие текущие затраты составляют 96 671 900 евро, а количество посещений 9 675 617, затраты на одно посещение приближаются к 9,99 евро.

Статистика австралийских университетских библиотек показывает, что в 2005 г. в среднем затраты на одно посещение составили 10,82 австралийских доллара, что примерно равно 6,30 евро. Затраты исключают затраты на капитальное строительство. Посещения считаются с помощью данных, снимаемых с турникетов.

Швейцарские университетские библиотеки в 2005 г. имели общие текущие затраты, равные 180 095 610 швейцарских франков крон и 5 088 574 посещения, что в пересчете на одно посещение равнялось 35,39 швейцарских франков или 24,10 евро. В этом случае из вычислений исключены расходы на амортизацию.

Приведенные примеры показывают, насколько важно при сравнении результатов иметь в виду какие пользователи: активные абоненты, зарегистрированные пользователи или потенциальные, учитываются при вычислении затрат на одного человека.

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *BIT. online* Sonderheft 2006

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, available at:  
<http://www.anu.edu.au/caul/stats/>

Finnish public library statistics, Culture and Media Division of the Ministry of Education,  
available at: <http://tilastot.kirjasto.fi/Default.aspx?langId=en>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at:  
<https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose language=3>

Schweizerische Bibliothekenstatistik (2005), Bundesamt für Statistik, available at:  
[http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/kultur\\_medien\\_zeitverwendung/kultur/blank/analysen\\_berichte/bibliotheken.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/kultur_medien_zeitverwendung/kultur/blank/analysen_berichte/bibliotheken.html)

## **В.3 Затраты на использование**

### **Основные сведения**

В настоящее время библиотеки обязаны соблюдать общее требование по отношению к прозрачности своих затрат и качества. И учредители, и общественность хотят видеть то, как расходуются ресурсы, и какие ценности создаются. Кроме этого библиотеки испытывают растущие трудности с организацией своей работы и предложением своих услуг в рамках заданного бюджета и ресурсов. Поэтому особую важность приобретают меры по оценке экономической эффективности деятельности библиотек.

При оценке экономической эффективности затраты библиотеки оцениваются по отношению к результату ее работы.

Если показатели В.1 и В.2 сопоставляют затраты с пользователями и посещениями, настоящий индикатор сравнивает затраты библиотеки по отношению ко всем формам использования фонда.

Традиционной единицей измерения использования фонда является число выдач. Но эта единица измерения игнорирует уровень библиотечных материалов, выдаваемых внутри библиотеки, и таким образом занижает использование физической коллекции. Следовательно, объем внутри библиотечного использования должен быть определен дополнительно.

Поскольку библиотеки предлагают электронные ресурсы наряду с физическими коллекциями, использование электронных коллекций также следует учесть, сравнивая использование фонда и затрат библиотеки. Электронное использование вычисляется по количеству:

- Сессий (запросов на электронные материалы)
- Выгрузок (успешных запросов на единицу контента или запись из электронной коллекции).

Сессия в базе данных свидетельствует об интересе пользователя к теме, в то время как выгрузка единицы контента или библиографической записи из базы данных будет показывать, что пользователи нашли релевантные единицы информации. Отношение количества выгрузок к количеству сессий чем-то похоже на отношение книговыдачи к просмотру. Поэтому выгрузки являются предпочтительной единицей измерения использования электронной коллекции.

Показатель, описываемый далее, делает попытку посчитать все формы использования фонда и сопоставляет их с библиотечными затратами.

### **Определение показателя**

Общие текущие затраты библиотеки в течение отчетного года поделенные на количество выдач, внутрибиблиотечного использования и выгрузок из электронных коллекций.

Общие текущие затраты с позиций этого показателя включают затраты на :

- Комплектование (включая переплет, лицензирование и плату за просмотр баз данных)
- Персонал (включая персонал, вовлеченный в проекты, студентов и т.д.)
- Поддержку работы вычислительной техники и сети, стоимость лицензий на программное обеспечение и телекоммуникации
- Ремонт и замену существующего оборудования

- Другие виды работ, такие как каталогизация, копирование, отправка по почте, продвижение услуг, страховка, транспорт, консультационные услуги и т.д.

Исключаются затраты на коммунальные услуги (отопление, электричество, воду, канализацию, уборку помещений, безопасность) и моральный износ основных фондов (здания, компьютерное и иное оборудование).

Исключаются также затраты на капитальное строительство (затраты на поддержание зданий, строительство новых зданий и пристроек, разработку новых компьютерных систем).

**Выдачей** с позиций этого показателя являются транзакции по выдаче одному пользователю физических единиц хранения. Она включает в себя, повторные заказы, сделанные по инициативе пользователя, выдачу на месте (выдачу внутри библиотеки) и копии, представленные взамен оригинальных документов. Исключаются повторные заказы, сделанные без инициативы пользователя автоматизированной библиотечной системой и межбиблиотечный абонемент.

**Внутреннее использование** с позиций этого показателя означает, что пользователь берет документ с открытого доступа для использования внутри библиотеки. Этот процесс включает просмотр содержания документа, стоящего на полке.

**Выгрузка** с позиций этого показателя является успешный запрос смысловой единицы или описательной записи из базы данных, электронного сериального или иного электронного издания. С позиций этого показателя смысловая единица – это опубликованный документ или часть документа, текстового или аудиовизуального. Описательная запись – это библиографическая или иная запись, которая описывает документ или смысловую единицу с помощью таких элементов как название, автор, предмет, дата происхождения и т.д.

## Цели показателя

Показатель оценивает затраты библиотеки на одно использование фонда и соответственно экономическую эффективность библиотечного обслуживания.

Показатель может применяться во всех библиотеках как по отношению к физическим, так и виртуальным фондам.

Сравнение результатов между библиотеками со схожими миссиями, структурой и клиентурой возможно, если текущие затраты подсчитываются одним способом.

## Метод

Вычислите общие текущие затраты библиотеки за отчетный год. Подсчитайте количество различных форм использования фонда в течение того же периода времени.

Данные относительно **выдачи** должны быть предоставлены автоматизированной библиотечной системой.

**Внутреннее использование** измеряется путем выборки. Выборка должна проводиться в течение одной или более обычной рабочей недели и суммироваться за год. В течение периода выборки пользователей просят не ставить на полки документы, использованные в библиотеке. Документы подсчитываются перед расстановкой на полки. Внутренняя выдача (единицы хранения, выданные внутри библиотеки) должна, по возможности, исключаться или вычитаться, поскольку она считается выдачей. Сведения о количестве выгрузок собираются из разных источников. Для электронных документов, хранящихся на серверах поставщиков, статистические сведения должны предоставляться поставщиками. Для электронных документов, хранящихся на серверах библиотеки, сведения предоставляет сама библиотека.

Считаются только выгрузки из электронных библиотечных коллекций. Они включают все документы, приобретенные или лицензированные библиотекой, но

исключают свободные ресурсы Интернета, даже если библиотека включила их в свой электронный каталог.

Для вычисления затрат на одно использование общие текущие затраты делятся на количество выдач, внутреннего использования и выгрузок.

Если библиотека не видит, как ей собрать данные относительно внутренней выдачи и выгрузок, и если выдача является основной формой обслуживания, затраты только на одну выдачу могут быть приравнены к расходам на одно использование. Для публичных библиотек, которые еще не предлагают богатых электронных коллекций этот метод даст возможность взглянуть на экономическую эффективность. В научных библиотеках внутреннее использование, возможно, даст более высокие результаты использования физического фонда и должно подсчитываться дополнительно к выдаче. Для всех библиотек, предлагающих все большее число электронных коллекций, игнорирование электронного использования при вычислении показателя экономической эффективности приведет к искажениям, поскольку использование физического фонда может уменьшаться и заменяться электронным.

### **Интерпретация и использование результатов**

Низкое значение показателя одного использования в целом может рассматриваться как свидетельство высокой экономической эффективности библиотеки. Но более высокое значение показателя может быть оправдано особыми задачами библиотеки и специальными потребностями клиентов. Поэтому этот показатель не может использоваться сам по себе, но только в совокупности с показателями качества обслуживания.

Показатель может быть полезен при оценке экономической эффективности библиотеки в разные периоды времени или при сравнении с библиотеками того же типа. Он может использоваться для оправдания затрат библиотеки и заявок на финансирование.

На показатель могут влиять следующие факторы:

- Простота доступа к физическим и электронным коллекциям
- Условия для чтения и занятий в библиотеке
- Наличие других библиотек в непосредственной близости от данной библиотеки и обслуживающих тех же самых пользователей
- Уровень навыков пользователей
- Плата за пользование библиотекой

Количество выгрузок может также находиться под влиянием поисковых навыков пользователей.

Если затраты на одно использование кажутся слишком высокими по сравнению с другими библиотеками, имеющими схожие миссию и потенциальных пользователей, библиотека может сделать попытку снизить затраты, например, с помощью выпрямления технологических процессов, сокращения малоиспользуемых видов услуг или замены профессиональных сотрудников на некоторых участках работы на менее профессиональных.

Поскольку все вышеперечисленное едва ли можно достичь без потерь в качестве, возможно более эффективными будут меры по привлечению внимания пользователей к использованию фонда, например:

- Продвижение фонда посредством сайта или средств массовой информации
- Адаптация профиля комплектования к потребностям потенциальных пользователей
- Предоставление открытого доступа к закрытым журналам

Чтобы получить большее количество сведений относительно использования фонда, библиотека может использовать показатель Б.6 «Использование фонда», Б.7 «Процент неиспользованного фонда» или Б.5 «Количество выгруженных смысловых единиц в расчете на одного пользователя».

Анкетирование пользователей поможет выявить вопросы, связанные с неудовлетворительной оценкой пользователей качества фонда или мерами по улучшению его использования.

## **Примеры и дополнительная литература**

По настоящее время нет примеров практического применения этого показателя. Библиотеки, использующие ценовые единицы измерения, сравнивали свои затраты только с количеством выдач.

Немецкие публичные библиотеки в 2006 г. затратили 795 333 000 евро и достигли уровня 348 982 000 выдач, что приблизительно равно 2,28 евро за одну выдачу. Финские публичные библиотеки в 2006 г. вышли на значение 2,48 евро за одну выдачу, которое очень близко немецкому показателю.

Согласно швейцарской статистике публичных библиотек за 2005 г. общие затраты составили 110 746 930 швейцарских франка на 17 426 571 выдачу, что соответствует 6,35 швейцарским франкам за одну выдачу или 4,32 евро. В данном случае затраты включают расчетные затраты ( calculatory costs).

В научных библиотеках затраты на одну выдачу обычно выше, чем в публичных, поскольку они предлагают более специализированные виды обслуживания и фонды. В 2005 г. шведские университетские библиотеки истратили 1 265 863 шведских крон и достигли уровня 10 694 594 выдачи, что соответствует 118,36 шведских кронам на одну выдачу или 13,02 евро.

Статистика финских научных библиотек позволяет сравнить общие текущие затраты и количество выдач. В 2005 г. затраты всех научных библиотек составили 135 039 700 евро. Поделив это число на 4 508 633 выдачи, получаем 29,95 евро за одну выдачу. Только в университетских библиотеках общие текущие затраты составили 96 671 900 евро. Если это число разделить на 2 619 610 выдач, можно получить значение, равное 36,90 евро за одну выдачу. Значение высоко в связи с тем, что из подсчетов исключаются повторные заказы.

Затраты швейцарских университетских библиотек в 2005 г. составили 189 095 610 швейцарских франка, а выдача - 3 439 162, что соответствует 52,37 швейцарских франкам или 35,66 евро за одну выдачу. В данном случае затраты включают расчетные затраты ( calculatory costs).

Приведенные примеры показывают, что для сравнения результатов крайне важно, каким образом подсчитываются затраты и количество выдач, и что включается в расчеты.

CAUL online statistics, Council of Australian University Libraries, available at:  
<http://www.anu.edu.au/caul/stats/>

DBS. Deutsche Bibliotheksstatistik, Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen, available at: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>

Finnish public library statistics, Culture and Media Division of the Ministry of Education, available at: <http://tilastot.kirjastot.fi/Default.aspx?&langld=en>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at:  
<https://vhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose language=3>



Forskningsbiblioteken 2005 (2005), KB/Bibsam och SCB, Sveriges officiella statistik, available at: [http://www.scb.se/statistik/publikationer/KU0102\\_2005A01\\_BR\\_KUFT0601.pdf](http://www.scb.se/statistik/publikationer/KU0102_2005A01_BR_KUFT0601.pdf)

Schweizerische Bibliothekenstatistik (2005), Bundesamt für Statistik, available at: [http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/kultur\\_medien\\_zeitverwendung/kultur/blank/analysen\\_berichte/bibliotheken.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/kultur_medien_zeitverwendung/kultur/blank/analysen_berichte/bibliotheken.html)

## **В.4. Отношение затрат на комплектование к затратам на персонал.**

### **Основные сведения**

Затраты на персонал в большинстве библиотек – самые существенные бюджетные затраты. Библиотеки предлагают такие виды услуг, которые в большинстве случаев требуют опытных профессиональных сотрудников. В течение последних десятилетий библиотеки пытались сократить затраты на персонал с помощью взаимоиспользования ресурсов, например, в области каталогизации или создания порталов, или выпрямляя технологию, к примеру, при обработке книг. Но с другой стороны, новые задачи в области онлайн-услуг и обучения привели к повышению затрат на персонал.

Поскольку одной из основных задач библиотеки является обслуживание печатными и электронными фондами, соответствующими интересам потенциальных пользователей, проблема возникает тогда, когда затраты на персонал становятся настолько высокими, что они сокращают возможности библиотеки на формирование фонда. Это может произойти в библиотеках с гибким или общим бюджетом, который позволяет перераспределять ресурсы между затратами на персонал и на комплектование.

Поэтому отношение между затратами на персонал и комплектование может рассматриваться как показатель экономической эффективности библиотеки и ее услуг. Этот вопрос будет представлять интерес и для учредителя, а также пользователям и широкой публике.

### **Определение показателя**

Затраты на комплектование, поделенные на затраты на персонал.

Затраты на комплектование с позиций этого показателя включают переплет, лицензирование и плату за просмотр баз данных. Если библиотека присоединяется к консорциуму или другим контрактам, подсчитываются только доля самой библиотеки в общих контрактных или лицензионных затратах.

Затраты на персонал с позиций этого показателя включает затраты на постоянный персонал (персонал по штатному расписанию). Исключаются сотрудники, получающие оплату по особым грантам или студенты. Если невозможно подсчитать реальные затраты, используются средние цифры. Во многих странах есть перечни средних окладов для каждой штатной позиции, публикуемые правительственными департаментами.

### **Цели показателя**

Показатель демонстрирует, насколько эффективно библиотека организовала свои технологии, чтобы затраты на персонал не препятствовал инвестированию релевантной части своего бюджета на формирование фонда.

Показатель может использоваться всеми библиотеками. Он наиболее информативен для библиотек с гибким или общим бюджетом, которые могут перераспределять ресурсы между затратами на персонал и комплектование.

Возможно сравнение результатов между библиотеками со схожими миссией, структурой и клиентурой, если принимаются во внимание отличия в профиле комплектования, и если затраты на комплектование и персонал вычисляются одним способом.

## Метод

Подсчитайте общие затраты на комплектование и общие затраты на персонал в течение отчетного периода. Затраты на персонал включают только затраты на постоянный штат сотрудников.

Для вычисления отношения затрат на комплектования к расходам на персонал, общие затраты на комплектование делятся на общие затраты на персонал.

## Интерпретация и использование результатов.

Высокое значение показателя обычно интерпретируется как хорошее. Оно показывает, что, эффективная организация труда позволяет сдерживать затраты на персонал в рамках приемлемых границ, позволяющих инвестировать релевантную часть дохода библиотеки на комплектование фонда. Но более низкий показатель можно оправдать особыми задачами библиотеки, требующими более значительных трудовых затрат. Поэтому этот показатель не следует использовать сам по себе, но вместе с показателями, характеризующими качество услуг.

На показатель могут повлиять :

- Профиль комплектования библиотеки
- Интенсивность трудовых затрат при выполнении разных видов услуг
- Особые потребности потенциальных пользователей
- Внебюджетные средства (например, специальные гранты) для консорциумов
- Сокращения бюджета на формирование фонда
- Повышение зарплат сотрудников

Если затраты на персонал кажутся слишком высокими, библиотека должна сделать попытку снизить их, особенно в таких базовых видах работы, как обработка носителей информации и администрирование. Это можно сделать с помощью:

- Выпрямления технологических процессов
- Максимального использования автоматизации всех процессов
- Интенсификации уровня кооперативного обслуживания между библиотеками
- Замены профессиональных сотрудников на непрофессиональных на некоторых участках работы.

Следует заметить, что эти меры не должны приводить к потере качества обслуживания.

## Примеры и дополнительная литература

Немецкий проект ВІХ использует показатель «отношение затрат на комплектование к расходам на персонал» для научных библиотек. Результаты сравнения, проведенного в 2005 г., даны в таблице:

отношение затрат на комплектование к расходам на персонал	В среднем	Максимум	Минимум
Университеты с преподаванием прикладных дисциплин	0,52	1,24	0,28
Университеты: одноуровневая система	0,77	2,13	0,39
Университеты: двухуровневая система (рассматривается только центральная библиотека )	0,55	0,83	0,31

Статистика научных библиотек Великобритании позволяет сравнить общие затраты на предоставление информации и общие затраты на персонал. Статистика 2004-2005 гг. сообщает о расходах в 11 800 000 фунтов на предоставление информации и о 21 200 000 фунтов, выделенных на персонал, а также о значении показателя, равном 0,56, который сопоставим с результатами проекта BIX (Creaser, 2006, стр. 123).

Финская статистика научных библиотек за 2005 г. показывает, что все научные библиотеки израсходовали 28 877 200 евро на «библиотечные материалы», а затраты на «зарплаты персонала и социальные выплаты» составили 63 236 500 евро, что дает показатель, равный 0,46. Только в университетских библиотеках затраты на «библиотечные материалы» составили 20 908 800 евро, а затраты на «зарплаты персонала и социальные выплаты» составили 41 901 800 евро, что соответствует значению показателя, равному 0,50. Этот коэффициент несколько ниже в финских библиотеках, поскольку в затраты на персонал включены социальные выплаты.

Статистика Ассоциации научных библиотек приводит данные за 2004 г., когда затраты на библиотечные материалы составили 8 286 431 доллар США, затраты на персонал 9 088 732, а коэффициент между этими двумя видами затрат составил 0,91 (Kyriallidou and Young, 2005). 10-ю годами ранее коэффициент был равен 0,75. С 1986 по 2004 гг. затраты на материалы выросли на 206%, а на зарплату только на 122%.

В публичных библиотеках затраты на персонал выше, а затраты на комплектование ниже.

Статистика публичных библиотек США за 2004 г. дает сведения об общих расходах, равных 8 643 028 000 долларов США, из которых 68%-это затраты на персонал и 13,2% на формирование фонда. Коэффициент затрат на комплектование по отношению к расходам на персонал равен 0,20.

Статистика финских публичных библиотек за 2005 г. такова: «затраты на библиотечные материалы»-35 944 205 евро, «затраты на персонал»-142 604 435 евро, коэффициент, выражающий отношение между этими двумя видами затрат-0,25, сравнимый с коэффициентом, характеризующим этот показатель в библиотеках США. Структура затрат в публичных библиотеках иная, чем в научных.

В финских публичных библиотеках в 2005 г. распределение затрат было следующим:

- Персонал -57,39 %
- Библиотечные материалы-14,47 %
- Другое-28,14 %

В университетских библиотеках из числа членов Ассоциации научных библиотек в 2003-2004 гг. распределение затрат было следующим (Kyriallidou and Young, 2005):

- Персонал -46 %
- Библиотечные материалы-40 %
- Другое-13,88 %

Библиотеки, члены Канадской ассоциации научных библиотек, в 2004-2005 гг. имели следующую структуру затрат (Holmes, 2006):

- Персонал -51,6 %
- Библиотечные материалы-39,7 %
- Другое-8,7 %

Исследование, проведенное в 29 странах, выявило следующую модель распределения затрат библиотек всех типов (OCLC, 2001):

- Персонал -53 %
- Фонды-30 %
- Другое-17 %

При сравнении значений этого показателя очень важно проводить сравнение только среди библиотек того же самого типа, с тем же самым кругом пользователей и очень четко представлять, что включено в подсчеты.

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/> BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I. T. online* Sonderheft 2006

Creaser, C, Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994 - 2004, LISU, Loughborough University, available at: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

Finnish public library statistics, Culture and Media Division of the Ministry of Education, available at: <http://tilastot.kirjastot.fi/Default.aspx?&langId=en>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at: <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose language=3>

Holmes, D. (2006), CARL statistics 2004-05, trends and observations, Canadian Association of Research Libraries, available at: <http://www.carl-abrc.ca/projects/statistics/statistics-e.html>

Kyrillidou, M. and Young, M. (2005), ARL statistics 2003-04, Association of Research Libraries, available at: <http://www.arl.org/bm~doc/arlstat04.pdf>

OCLC (2003), Worldwide education and library spending, in 2003 environmental scan: a report to the OCLC membership, available at: <http://www.oclc.org/reports/escan/economic/educationlibraryspending.htm>

Public libraries in the United States: fiscal year 2004 (2006), National Center for Education Statistics, available at: <http://nces.ed.gov/pubs2006/2006349.pdf>

## **В.5 Затраты на обработку одного документа**

### **Основные сведения**

Библиотекам нужны сведения о затратах на создание ими отдельных продуктов и услуг для управления ресурсами, с одной стороны, и для отчетности, заявок на финансирование и оправдание затрат с другой стороны. Особенно часто сведения о затратах на одну выдачу, доставку одного документа или создание одной каталогизационной записи требуются финансовым органам.

Если затраты на создание единицы продукта или услуги известны, то возможно и сравнение с другими библиотеками. В дополнение к этому персонал будет лучше понимать стоимостную сторону принятой практики работы и политики деятельности библиотеки. Эти данные также очень важны при принятии решения о работе со сторонними организациями (аутсорсинг).

Обработка носителей информации взята в качестве примера расчете единицы продукта, поскольку деятельность по обработке носителей информации является необходимой составляющей деятельности библиотеки, а ее результаты поддаются сравнению между библиотеками.

Первая редакция международного стандарта ИСО 11620 включала показатель «Затраты на каталогизацию одного названия». Но в настоящее время во многих библиотеках процессы комплектования и обработки объединены в рамках отдела обработки носителей информации и осуществляются внутри одного подразделения. Поэтому «затраты на обработку одного документа», включающую комплектование и каталогизацию, более соответствует нынешней ситуации в библиотеках.

### **Определение показателя**

Затраты на персонал, обрабатывающий приобретенные носители информации (печатные и электронные документы), поделенные на количество обработанных документов.

Обработка носителей информации включает комплектование и описательную обработку.

Для этого показателя комплектование определяется как все процессы, осуществляемые после поступления документов в библиотеку и принятия решения о вводе его в фонд (например, создание списков регистрации, бухгалтерский учет).

Исключаются предметная обработка и присвоение классификационных индексов, поскольку различия в правилах и процедурах в разных библиотеках слишком велики, чтобы можно было бы сравнивать результаты.

Включаются носители информации, полученные в качестве даров, по книгообмену или по обязательному экземпляру.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает затраты на персонал, осуществляющий обработку поступивших в библиотеку документов, и, тем самым, дает представление об эффективности этих процессов.

Показатель может использоваться всеми библиотеками.

Возможно сравнение между библиотеками, если принимаются во внимание сведения о типе и языке приобретенных носителей информации, проценте заимствованных записей и/или записей с минимальным уровнем описания, а также о разнице в окладах.

Этот показатель не используется в том случае, если обработка или ее часть были переданы сторонней организации (аутсорсинг).

## **Метод**

Библиотека выбирает период с нормальной рабочей нагрузкой для проведения выборки.

Чтобы получить количество часов, затраченных на обработку приобретенных документов, необходим анализ временных затрат (Time cost analysis). Поскольку члены персонала часто выполняют различные задачи, время, затраченное ими на обработку, должно быть учтено в течение периода выборки. Если учет времени невозможен, то вместо этого следует оценить процент времени, затраченного на обработку.

Время, затраченное на обработку всем персоналом в течение периода выборки, суммируется в часах. Затем это количество часов умножается на стоимость одного часа работы (суммарная заработная плата, поделенная на нормированное количество рабочих часов задействованного персонала) и получается значение, соответствующее расходам на персонал, осуществляющий обработку.

Количество документов, обработанных в течение периода выборки, также фиксируется.

Затраты на обработку одного документа вычисляются путем деления затрат на персонал, осуществляющий обработку, на количество документов, обработанных в течение выборки.

Методика должна четко фиксировать, какая часть обработки включена в вычисления.

## **Интерпретация и использование результатов**

Низкое значение показателя «затрат на обработку одного документа» рассматривается как свидетельство хорошей работы.

На показатель будет очень влиять тип и язык обработанных документов. Обработка некоммерческих изданий, вероятно, займет больше времени, поскольку могут отсутствовать данные для заимствования при каталогизации. Каталогизация изданий на иностранных языках может приводить к большим затруднениям, чем каталогизация изданий на родном языке.

На показатель будут также влиять операции по обработке носителей информации, уровень библиографического описания, степень автоматизации и квалификация и опыт сотрудников.

Если затраты на обработку одного документа кажутся слишком высокими по сравнению с другими библиотеками, библиотека может:

- Пересмотреть технологический цикл
- Использовать большее количество автоматизированных процедур
- Попытаться увеличить количество заимствований при каталогизации
- Заменить высокопрофессиональных сотрудников вспомогательным персоналом.

## **Примеры и дополнительная литература**

Показатель адаптировал метод, описанный Deriez и Giappiconi (1994), которые вычислили «затраты на каталогизацию одного названия».

Одним из самых серьезных исследований, посвященных хронометражу и затратам, было исследование, проведенное между 1987 и 2001 гг. Технической службой университетской библиотеки штата Айова. (Morris, 1992; Morris and Osmus, 1992; Morris

et al.,2000). Исследование делало акцент на аспектах, связанных с временем персонала и затратами на каталогизацию. В период между 1990-1991 гг. и 1997-1998 гг. средняя стоимость каталогизации одного названия упала с 20,83 долларов США до 16,25, а в конце 1999 г. ее стоимость составила 6,13 долларов США. Снижение стоимости произошло благодаря корпоративной каталогизации, автоматизации и большему вовлечению в процессы каталогизации вспомогательного персонала.

Национальная библиотека Австралии вычислила стоимость одной физической единицы фонда, приобретенной и/или обработанной или оцифрованной. За последние 3 года стоимость увеличилась с 38,43 австралийских долларов до 42,10.

Исследование, проведенное Технологическим университетом г. Куртин и тремя другими государственными университетами Западной Австралии (известными под общим именем WAGUL), ставило своей целью сравнение уровней снижения себестоимости, достигаемого путем пересмотра процессов каталогизации и сопутствующих операций и путем обращения к услугам сторонних компаний (аутсорсингу) (Wade и Williamson,2007). В Куртине стоимость каталогизации одного названия до пересмотра технологии была 21,13 австралийских долларов. Ожидалось, что организационные мероприятия доведут уровень затрат на обработку одного названия до 10,11 австралийских долларов.

При сравнении значений этого показателя особенно важно установить, какие виды деятельности были включены в каталогизацию или обработку.

Deriez, R. and Giappiconi, T. (1994), Analyser et comparer les couts de catalogage, *Bulletin des Bibliothèques de France* 39,6, pp. 28-33

Morris, D. E. (1992), Staff time and costs for cataloguing, *Library Resources & Technical services* 36,1, pp. 79-92

Morris, D. E. and Osmus, L. (1992). Serials cataloguing time and costs: results of an ongoing study at Iowa State University, *The Serials Librarian* 22, 1/ 2, pp. 235-248

Morris, D. E. et al. (2000), Cataloguing staff costs revisited, *Library Resources & Technical Services*, 44,2, pp. 70-83, available at:  
<http://www.ala.org/ala/alcts/alctspubs/librestechsvc/LRTSarchive/44n2.pdf>

National Library of Australia (2006), 46th Annual Report 2005/06, available at:  
<http://www.nla.gov.au/policy/annrep06/index.html>

Wade, R. and Williamson, V. (2007), Cataloguing costed and restructured at Curtin University of Technology, available at: [http://www.unilinc.edu.au/services/consult\\_curtin.html](http://www.unilinc.edu.au/services/consult_curtin.html)



## **В.6 Затраты на одну выгрузку**

### **Основные сведения**

В течение последних 2-х десятилетий наблюдался постоянный рост электронных коллекций библиотек. Первыми на смену печатных версий пришли библиографические базы данных, а за ними появились журналы, которые в настоящее время выходят в двух форматах - в печатном, и в электронном. В сравнении с печатными книгами процент электронных книг пока еще невелик, но постоянно растет.

Поскольку все большая часть бюджета библиотеки расходуется на электронные ресурсы, библиотека должна оправдать затраты на каждый ресурс, продемонстрировав, что затраты на одно использование не превышают лимитов, которые сама библиотека ставит перед собой в качестве разумных в контексте предоставления информации. Выгрузки показывают, что пользователи обнаружили смысловые единицы, которые соответствуют их интересам. Эта единица измерения аналогична выдаче печатных материалов, а сессии можно рассматривать как аналоги просмотра на полках. Поэтому выгрузки можно считать наиболее впечатляющей единицей измерения для оценки релевантности электронных коллекций потребностям пользователей.

Если количество выгрузок из электронного ресурса сравнивается со стоимостью этого ресурса, то затраты на одно использование показывают, оправданы ли затраты.

### **Определение показателя**

Стоимость каждого электронного ресурса-базы данных, электронного сериального издания или электронной книги, делится на количество выгрузок из каждого ресурса в течение определенного периода времени, обычно года.

Стоимость электронного ресурса состоит из стоимости подписки или лицензирования. Исключаются единовременные покупки электронных ресурсов, поскольку период использования и период затрат не совпадают. Включаются регулярные выплаты за поддержку серверов, если ресурс не находится на серверах библиотеки. Исключаются затраты на поддержку компьютеров и сети, а также затраты на лицензии на программное обеспечение для предоставления электронных ресурсов на собственных библиотечных серверах, равно как и другие операционные затраты.

Исключаются затраты на «плату - за – просмотр», поскольку цены на выгрузку документов при таком сервисе определены заранее.

Если цены на отдельные электронные ресурсы нельзя четко обозначить, потому что они были приобретены как часть общей сделки или в пакете с печатными версиями, этот показатель не может быть применен для данного ресурса.

Выгрузка- это успешный запрос на смысловую единицу или описательную запись из базы данных, электронного сериального издания или цифрового документа. С позиций этого показателя смысловая единица – это опубликованный документ или его часть, текстовый или аудиовизуальный. Описательная запись- это библиографическая или иная запись, которая описывает документ или смысловую единицу, используя такие элементы как название, автор, предмет, дата происхождения и т.д.

Выгрузки, осуществленные персоналом, и произведенные во время обучающих занятий включаются в количество выгрузок.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает экономическую эффективность электронной коллекции библиотеки на уровне отдельного названия для того, чтобы через определенные промежутки времени библиотека могла принимать решения относительно того, желает ли

она принять затраты на одно использование или же она предпочтет прекратить подписку на ресурс.

Количество выгрузок также является показателем релевантности электронного ресурса потребностям пользователей.

Показатель может использоваться во всех библиотеках, имеющих электронные коллекции. Он будет особенно важным для сравнения в недалеком будущем.

Возможно сравнение похожих или одних и тех же ресурсов, имеющихся в разных библиотеках, если принимаются во внимание отличия в клиентуре библиотек.

## **Метод**

Для начала нужно проверить те ресурсы внутри электронных коллекций, доступ к которым оплачивается через регулярные интервалы.

Для каждого электронного ресурса, оплачиваемого на регулярной основе, вычисляется стоимость подписки на год и делится на количество выгрузок из этого ресурса, зафиксированных в течение того же самого периода времени. В том случае, если есть несколько воплощений одной и той же смысловой единицы (в HTML,PDF для текстовых файлов или JPEG и WAV для нетекстовых материалов), подсчитываются все запросы.

Определить затраты на отдельный ресурс очень просто с помощью автоматизированной библиотечной системы. За библиографические, а также полнотекстовые базы данных платят, обычно, ежегодно. В случае одной только электронной подписки ценовая структура электронных журналов проста. Она становится более сложной, когда платятся дополнительные средства за электронный доступ при наличии подписки за печатную версию подписки. Когда существует соглашение о работе в консорциуме или иной договор с издателем журнала, часто очень сложно определить цену доступа к отдельному журналу. В этом случае общая цена доступа (включая сквозной доступ) делится на количество журналов в пакете (включая журналы, к которым обеспечивается доступ в связи со сквозным доступом внутри консорциума). Поскольку электронные книги в основном продаются в пакетах, разумно применять этот показатель на основе всего пакета.

Если цена отдельного электронного ресурса не может быть четко установлена, поскольку он был приобретен в рамках общей закупки или пакета одновременно с печатной версией, этот показатель невозможно будет применить по отношению к данному ресурсу.

Сбор статистических данных об использовании ресурса может быть достаточно трудоемким, поскольку издатели и поставщики баз данных предоставляют отдельную статистику выгрузок по каждому продукту. Для того, чтобы данными можно было воспользоваться, необходимо обеспечить их соответствие стандарту COUNTER.

По мере того, как все большее число библиотек обращаются к Системам управления электронными ресурсами (Electronic Resource Management Systems), в которых интегрированы данные о цене и использовании, процесс сбора данных в будущем будет упрощаться.

## **Интерпретация и использование результатов**

В общем, низкие затраты на одну выгрузку считаются хорошим показателем экономической эффективности одного электронного ресурса. Библиотека сама должна решить, что считать хорошим экономическим показателем, поскольку на сегодняшний день общепризнанных стандартов нет. Для полнотекстовой базы данных средневековых рукописей может быть приемлемой цена в 2,45 евро за выгрузку, а 1,95 евро может

считаться слишком высокой для выгрузок из широко используемых библиографических баз данных по техническим (STM) дисциплинам.

На показатель будут влиять настройки пользовательских браузеров (кэш настройки) и использование прокси серверов. Реальное число выгрузок может быть выше, чем число, выдаваемое статистикой сервера.

Если затраты на одну сессию слишком высоки, библиотека может или продвигать использование электронного ресурса, например во время обучающих занятий, или прекратить на него подписку. Это особенно касается электронных журналов, когда подписка может быть заменена доставкой документов, при которой библиотека покрывает затраты на доставку.

Прежде чем прекратить подписку на базу данных или журнал с высокой стоимостью сессии, библиотека должна оценить, насколько важен ресурс для относительно небольшой группы пользователей. Анкетирование пользователей может помочь в определении важности электронного ресурса, не руководствуясь исключительно статистикой использования.

Показатель будет полезен библиотеке для повышения экономической эффективности в отношении электронных коллекций. Он также может использоваться для обоснования библиотечных затрат и при подаче заявок на финансирование.

## **Примеры и дополнительная литература**

Показатель был введен в практику проектом EQUINOX в форме «Затрат на просмотр одного документа или записи для каждой электронной библиотечной услуги» (Equinox, 2000).

В связи с тем, что он сфера его использования ограничена единичными ресурсами, не удивительно, что он не используется в статистике национальных библиотек. Тем не менее, многие библиотеки применяют его для обоснования экономической эффективности своих электронных ресурсов. В контексте перехода от печатных журналов к электронным были проанализированы данные о затратах на одно использование и обнаружено, что «они имеют огромное значение для библиотек и библиотечных консорциумов все более стремящихся к использованию надежных данных о цене и использовании в процессе формирования фонда и принятия управленческих решений» (Franklin, 2004).

В университетской библиотеке Дрекселя в г. Филадельфия была собрана подробная статистика использования как печатных, так и электронных журналов (Montgomery и King, 2002). При подписке на электронные журналы средняя цена одной выгрузки равнялась 1,40 долларов США. При этом были отмечены существенные различия между отдельными подписками (3,20 долларов США), издательскими пакетами (2,25 долларов США), агрегированными журналами (1,34 долларов США) и журналами в полнотекстовых базах данных (0,40 долларов США). Аналогичный результат, равный 1,64 долларам США за одну выгрузку, был получен в университете штата Вирджиния (Franklin, 2004).

Медицинская библиотека университетской библиотеки в г. Мюнстере провела похожее исследование (Obst, 2003). Затраты на одну выгрузку из электронных журналов составили 3,47 евро. Исследование также продемонстрировало большие различия в затратах на одну выгрузку из электронных журналов, изданных различными издательствами: от 15,10 евро (Academic Press) до 0,31 евро (High Wire).

В университете штата Коннектикут, как и во многих других университетских библиотеках, этот показатель ежегодно используется как инструмент принятия решений при формировании фонда (Franklin, 2004). Дорогостоящие базы данных сравниваются с точки зрения их экономической эффективности. В 2003 г. затраты на одну выгрузку из WorldCat были равны 0,37 долларов США, 2,17 долларов США из Web of Science, 0,47 долларов США из FirstSearch и 0,62 долларов США из JStor.

Equinox. Library performance measurement and quality management system (2000), available at: <http://equinox.dcu.ie/index.html>

Franklin, B. (2004), Managing the electronic collection with cost per use data, *World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council, 22-27 August 2004, Buenos Aires*, available at: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/098e-Franklin.pdf>

Montgomery, C. H. and King, D.W. (2002) Comparing library and user related costs of print and electronic journal collections: a first step towards a comprehensive analysis, *D-Lib Magazine* 8,10, available at: <http://www.dlib.org/dlib/october02/montgomery/10montgomery.html>

Obst, O., (2003), Patterns and cost of printed and online journal usage, *Health information and libraries journal*, 20, pp. 22 - 32

## **В.7 Оперативность комплектования**

### **Основные положения**

Новые публикации, в какой бы форме они не выходили, представляют особый интерес для пользователей, особенно исследователей, которые стремятся быть в курсе всего нового, происходящего в сфере определенной дисциплины. Поэтому для них важно, чтобы библиотека приобретала вновь опубликованные документы как можно быстрее. Оперативность комплектования имеет два аспекта:

- Готовность библиотеки реагировать на публикацию документа
- Быстроту поставщика в доставке документа.

Библиотека может повлиять на скорость заказа документа, оперативно отреагировав на сведения о выходе издания, но она находится в полной зависимости от поставщика в части, касающейся быстрой доставки документа сразу же после его публикации. Сфера использования настоящего показателя ограничена вторым аспектом-скоростью доставки поставщиком. Помимо ценовой составляющей и правильным выполнением заказов, оперативность доставки – важный критерий оценки отношений между библиотеками и их поставщиками. В ответах на анкету, разосланную в 1990 г. в небольшие колледжи и перечисляющую критерии отбора поставщиков, оперативность доставки была отмечена четвертой по значимости после точности выполнения заказа, скидок и качества услуг (Alessi, 1992).

### **Определение показателя**

Среднее количество дней между датой заказа документа и датой получения документа библиотекой.

Исключаются документы, заказанные до момента их выхода в свет, поскольку время, проходящее между заказом и реальной публикацией документа, не может рассматриваться как недостаток поставщика.

Подсчитываются рабочие, а не календарные дни.

### **Цели показателя**

Показатель показывает, выбрала ли библиотека поставщика с эффективной технологией, и могут ли пользователи ожидать быстрого появления новых названий.

Показатель может использоваться всеми библиотеками. Он особенно полезен при измерении скорости комплектования монографий, но может использоваться для оценки оперативности доставки самых различных типов документов. Можно получить очень полезные сведения при сравнении деятельности поставщиков нескольких библиотек.

### **Метод**

1. Библиотека определяет период выборки. Для каждого документа, полученного библиотекой в течение этого периода, фиксируется дата заказа, дата получения, название поставщика, полученные либо их автоматизированной библиотечной системы, либо из форм заказа или аналогичных записей. Нужно четко знать, что нет никаких задержек в движении документов из почтового отделения библиотеки в отдел комплектования или обработки.

Исключаются документы, полученные по книгообмену, в дар или по обязательному экземпляру. Также исключаются документы, заказанные до момента их выхода в свет, что может оказаться сложным. Если источником заказа было предварительное оповещение или СІР (каталогизация в процессе публикации), такие названия могут быть исключены из

выборки. Другим способом обозначения еще не опубликованных документов может стать кодировка во время их заказа. Это может оказаться полезным при разграничении задержанных заказов во время рекламирования. Во многих случаях будет необходимо выявить еще неизданные названия путем индивидуального онлайн-обращения к поставщикам или к национальным каталогизационным базам данных.

Для каждого поставщика названия ранжируются в соответствии с числом рабочих дней, прошедших от момента заказа до момента получения. Средняя скорость комплектования - это среднее арифметическое количество дней, зафиксированных в списках ранжирования. Чтобы упростить сравнение между различными поставщиками или скоростью отдельного поставщика в течение определенного периода времени, следует отделить заказы на отечественные и зарубежные издания. Нужно также отделять обычные процедуры комплектования от особых процедур, связанных, например, со срочными заказами или заказами на антикварную литературу, выполнение которых может занять более продолжительное время.

2. Более простой метод заключается в использовании функции рекламаций автоматизированной библиотечной системы. Когда библиотека заказывает название, она обычно фиксирует время его выполнения, чтобы по его прошествии направить рекламацию. Продолжительность таких периодов такова: 20 дней для срочных заказов, 60 дней для выполнения отечественных заказов, 90 дней для доставки зарубежных заказов.

Для периода выборки для всех заказов библиотека фиксирует более короткий рекламационный период, например, 15 дней. Рекламации, выданные системой после окончания этого периода, покажут процент заказов, невыполненных в течение этого промежутка времени.

## **Интерпретация и использование результатов**

Деятельность каждого поставщика квалифицируется в зависимости от типа приобретаемых изданий (отечественных, зарубежных, антикварных) и от процедур комплектования (срочная, обычная доставка). Чем меньше число дней между датой заказа и датой получения, тем лучше.

Если скорость комплектования кажется недостаточной, библиотека может ускорить получение документов, используя заказ в режиме онлайн. Время между отправкой заказа и получением документа можно сократить, используя тематический заказ, поскольку он экономит время на процедуры заказа.

Библиотека может также рассмотреть вариант отказа от поставщика в пользу другого. Заказы, на выполнение которых было затрачено особенно продолжительные периоды времени, следует обсудить с поставщиком для выяснения причин задержки. Это поможет поставщику разобраться с неэффективной обработкой заказа или процедурами отправки.

Библиотека также может пересмотреть процедуры рекламации невыполненных заказов. В случае с уже опубликованными документами переход к более коротким периодам рекламаций может привести к сокращению периода доставки документов.

Сравнение на основе средней оперативности комплектования способствует выбору поставщика из числа тех, кто поставяет аналогичные материалы, хотя скорость является одним, но не единственным критерием оценки качества поставщика.

## **Примеры и дополнительная литература**

В течение последних лет в связи с более быстрыми процедурами заказа и улучшением процедур обработки поставщиками и издателями скорость комплектования стала более видимой.

В проекте EQUILIPSE (EQUILIPSE,1995-1997), который тестировал группы данных по большому количеству показателей, скорость комплектования в трех библиотеках участницах варьировалась от 24 до 97 дней.

Библиотека Школы бизнеса в г. Копенгагене измерила «время получения новых материалов» (Отчет об исследовании по оценке деятельности 1992 г., 1993, стр. 89). В 1992 г. средний период поставки всех книг был равен 56 дням, 21 дню- для датских книг и 65 дням - для зарубежных.

Шведский проект по бенчмаркингу 2001-2004 гг.(Edgren et al.,2005, стр.34-35) использовал комбинированный показатель скорости комплектования и обработки, но измеряя каждый вопрос отдельно. В 2004 г. средняя скорость комплектования в научных библиотеках варьировалась от 7 до 23 дней, средний показатель был равен 12, 1 дня. В публичных библиотеках время варьировалось от 6 до 53 дней со средним показателем, равным 28, 8 дня.

В 2005 г. Государственный университет в Аппалачах провел исследование, посвященное сравнению деятельности Amazon.com с деятельностью других библиотечных поставщиков (Orkiszewski,2005). И хотя основными критериями, исследовавшимися в ходе работы, были наличие и цена, скорость доставки также анализировалась. Были получены следующие результаты: Amazon- 2 недели, все поставщики – в среднем, 3 недели, главный поставщик библиотеки-4 недели.

Обзор литературы по оценке деятельности поставщиков дан Vargas(2006).

Alessi, D. (1992), Vendor selection, vendor collection, or vendor defection, *Journal of Library Administration* 16,3, pp. 117-130

Edgren, J. et.al. (2005), Quality handbook, performance indicators for library activities, The Swedish Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics, available at: [http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitetAandbook\\_eng.html](http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitetAandbook_eng.html)

EQLIPSE. Evaluation and quality in library performance: system for Europe, 1995-1997, available at: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eqlipse/>

Orkiszewski, P. (2005), A comparative study of Amazon.com as a library book and media vendor, *Library Resources & Technical Services* 49,3, pp. 204-209.

Report on the 1992 evaluation study of the Copenhagen Business School Library (1993), Copenhagen Business School Library

Vargas, S. C. (2006), Library vendor assessment literature review, *BiblioTech, the online magazine of the Library Student Organisation (LSO) of the University of Arizona, Tucson, USA* 4/1, available at: [http://www.sir.arizona.edu/lso/bibliotech/2006sep vo!4 nol/Vargas.html](http://www.sir.arizona.edu/lso/bibliotech/2006sep%20vol4%20nol/Vargas.html)

## **В.8 Оперативность обработки носителей информации**

### **Основные сведения**

Деятельность, необходимая для обработки (комплектования и каталогизации) приобретенных носителей информации, является основополагающей деятельностью библиотеки.

Обработка носителей информации включает несколько этапов:

- Учет: все процессы, которым подвергается документ после его поступления в библиотеку и принятия решения о его вводе в фонд (листы регистрации, бухгалтерские процедуры)
- Каталогизацию (библиографическое описание)
- Классификацию и/или предметизацию
- Оформление защитных обложек и переплет (при необходимости)
- Техническую обработку (проставление штампов, наклейка ярлыков, штрихкодирование, вклейка защитных магнитных полосок)
- Расстановку

В исследовании, проведенном в 1989-1991 гг. французскими университетскими библиотеками, было выявлено, что каталогизация (включая классификацию и/или предметизацию) занимает 51% всего времени обработки; комплектование и техническая обработка - около 25% каждая (Deriez и Le Barbanchon, 1993).

В настоящее время во многих библиотеках комплектование и каталогизация объединены отделы обработки носителей информации.

Поскольку обработка носителей является рутинным процессом во всех библиотеках, ее можно легко использовать в качестве примера эффективного процесса, организованного библиотекой.

### **Определение показателя**

Среднее количество дней от момента поступления документа в библиотеку до момента его предоставления в доступ пользователям, обычно на полке или на сервере.

Учитываются рабочие, а не календарные дни.

Процессы обработки включают комплектование, описательную каталогизацию, классификацию и предметизацию, и если необходимо, переплет, техническую обработку и расстановку.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает, эффективно ли организованы процедуры обработки, и то, какой приоритет отдает библиотека скорости обработки.

Показатель используется всеми библиотеками. Он будет особенно полезен для измерения скорости обработки монографий, но может также использоваться по отношению к другим видам документов.

Возможно сравнение между библиотеками, если принимаются во внимание отличия в уровне автоматизации, описательной каталогизации и классификации и предметизации, в уровне заимствования из других каталогов, в политике переплета и т.д.



## Метод

Библиотека определяет период выборки с нормальной нагрузкой. Для всех входящих документов на диспетчерском листе вручную фиксируется (при необходимости) дата следующих процессов:

- Поступления
- Завершения учета
- Завершения каталогизации и/создания метаданных
- Завершения каталогизации и классификации и /предметизации
- Завершение переплетных работ
- Завершение технической обработки(проставление штампов, наклейка ярлыков, штрихкодирование,клейка защитных магнитных полосок)
- Расстановка на полке или размещение на сервере

Перед началом обработки документов, полученных в качестве дара или по обмену, принимается решение о включении их в фонд.

Для электронных документов завершение процесса обработки совпадет либо с завершением каталогизации, когда документы, хранящиеся на внешних серверах, получают URL, либо с инсталляцией документов на сервер библиотеки и добавлением в каталог их URL.

Каждого члена персонала, включенного в процесс обработки, просят фиксировать точную дату окончания обработки документа. Если эти данные доступны через библиотечную систему, нет необходимости в фиксировании данных вручную

В библиотеках с автоматизированными процедурами каталогизации, сведения о документе будут размещены в каталоге раньше, чем сам документ встанет на полку. Но, поскольку расстановка необходима для предоставления доступа к документу, дата расстановки является датой завершения обработки.

Для каждого документа следует подсчитать количество рабочих дней между его поступлением и фактической доступностью. Ранжируйте документы в соответствии с количеством дней. Средняя скорость обработки - это количество дней в середине списка ранжирования.

Возможен и более детальный анализ скорости обработки, если время обработки показано в виде функции распределения, например:

Скорость обработки носителей	%
<1 дня	5
1-2 дней	10
2-5 дней	30
5-10 дней	30
10-20 дней	20
>20 дней	5

Если скорость обработки оценивается в виде функции распределения, транзакции в случае особенно продолжительных сроков обработки должны обсуждаться дополнительно в целях выявления причин задержек., например, «завалы»( массивы необработанной литературы) или неэффективные процедуры.

Помимо обычного пути обработки, могут существовать особые процедуры для особых типов документов, и они анализируются отдельно, а именно:

- Срочная обработка документов, уже запрошенных пользователями
- Электронные носители информации

- Обязательный экземпляр
- Специальные коллекции

Может быть также интересно проанализировать обработку носителей информации, входящих в отдельные отраслевые разделы фонда.

Документы, направленные в переплетную мастерскую до технической обработки, следует оценивать отдельно, поскольку переплет за пределами библиотеки может существенно удлинить скорость обработки.

## **Интерпретация и использование результатов**

Скорость обработки зависит от типа обрабатываемого материала. Обработка редких изданий займет больше времени в силу специфики особых процедур.

Если есть подразделения, занятые обработкой определенных типов документов, то документы на иностранных языках или особого формата могут ждать, пока не освободится сотрудник, обладающий хорошим знанием конкретного языка или обладающий навыками обработки конкретного формата.

На скорость обработки также влияют периоды наибольшего поступления документов, например, в конце года или после долгого отсутствия сотрудника.

Когда используется ручной диспетчерский лист, он также может повлиять на скорость, поскольку сотрудники могут попытаться сократить время обработки именно этих документов.

В большинстве библиотек приоритет в обработке дается определенным группам документов, например, запрошенных пользователями или документов, быстрая обработка которых предполагается. Дарам и документам, полученным по обмену, часто отдается более низкий приоритет. Еще одним аспектом в выделении приоритетов является «человеческая природа, поддающаяся соблазну сделать более легкое в начале» (Holley, 1984, стр. 346).

Если скорость обработки слишком низкая, можно предпринять следующие меры:

- Выпрямить технологические пути
- Быстро передавать документы из одного обрабатывающего отдела в другой
- Использовать как можно больше автоматизированных процедур
- Больше использовать заимствование
- Интегрировать деятельность по комплектованию и каталогизации
- Добавлять сотрудников в периоды особо напряженной работы

Для быстрой обработки особое значение имеет мотивация сотрудников, а вот наличие «завалов» может их демотивировать. Опытным путем доказано, что эффективная ликвидация «завалов» может быть достигнута выделением дополнительного количества сотрудников на короткий период и дальнейшими попытками держаться в рамках короткого срока обработки.

## **Примеры и дополнительная литература**

В последние годы скорость обработки существенно сократилась, благодаря более высокой степени автоматизации библиотечных процессов и наличием большего количества библиографических данных для заимствования.

В проекте EQUILPSE( EQUILIPSE,199501997), который тестировал большую группу показателей, обработка документов в трех библиотеках участницах варьировалась от 17 до 28 дней.

Публичная библиотека в Мюнстере (Германия) измеряла время обработки до и после реорганизации этого процесса (Rosenberger,2001). В 1999 г. перед реорганизацией среднее время обработки было 43 дня, в 2000 г. после реорганизации - 26 дней.

В исследовании, проведенном польскими научными библиотеками, использовался показатель «время комплектования документа и его обработки в днях» (Derfert –Wolf , Gorski и Marcinek, 2005). В 2002 и 2003 гг. средний результат по всем научным библиотекам был 14 дней.

В 2003 г. проект бенчмаркинга университетских библиотек Нидерландов показал следующие результаты:

Книги, доступные для использования	Дни
50% в течение ...	От 3 до 32
80% в течение ...	От 5 до 67
90% в течение ...	От 14 до 109

В шведском проекте бенчмаркинга (Edgren et al.,2005) использовался комбинированный показатель скорости комплектования и обработки, но каждый процесс измерялся отдельно. В 2004 г. средняя скорость обработки была от 1 дня до 28.

В соответствии со стандартами обслуживания в библиотеках университета Манчестера (Великобритания) (Headingley and Civic Quarter Libraries) «85% материалов, требующих каталогизации/обработки, должны стоять на полках в течение 8 недель, следующих после распаковки бандеролей» и «все новые электронные информационные источники будут доступны пользователям в течение 1 рабочей недели, следующей за активацией подписки» ( Headingley and Civic Quarter Libraries, 2006).

Целью процесса оценки, предпринятого библиотекой Школы бизнеса в Копенгагене, была попытка приблизить максимальную скорость обработки новых книг к 2-м неделям, а время переплета за пределами библиотеки не более чем к 1 месяцу. (Report on the 1992 evaluation study,1993, стр. 89). Время обработки, выявленное в ходе исследования, равнялось в среднем 6 дням, а время обработки в переплетной мастерской доходило до 6 недель.

Когда в 2003 г. городская библиотека Коламбус (Огайо, США) начала устанавливать стандарты в области производительности труда и анализировать технологические процедуры, она зафиксировала среднее время обработки (от получения до отправки в филиалы), равное 17 дням (Hatcher, 2006). В 2004 г. она достигла времени обработки, равного 1,5 дням, а, начиная с 2005 г. 48 часов. При вычислениях игнорируются выходные и праздничные дни.

В 2001 г. исследование, проведенное библиотеками университета Карнеги Меллона (США), анализировало «количество времени, необходимого для каталогизации материалов от момента получения в отделе комплектования до получения статуса «на полке» (Hulbert и Dujmic, 2004). 75% всех материалов и 72% монографий каталогизировалось в течение 7 недель. Поскольку на тот момент отделы комплектования и каталогизации были еще отдельными подразделениями, самым критичным был период между получением и каталогизацией, в связи с тем, что персонал отдела каталогизации имел тенденцию откладывать трудно

каталогизируемые документы в «завалы». Дары имели более низкий приоритет при каталогизации и поэтому имели более длительный период обработки.

Помимо скорости обработки библиотеки могут также рассмотреть вопрос об эффективности персонала, вовлеченного в процесс обработки (см. показатель В.9 «Производительность персонала при обработке носителей информации»).

Derfert-Wolf, L., Gorski, M. and Marcinek, M. (2005), Quality of academic libraries - funding bodies, librarians and users, *World Library and Information Congress, 71th IFLA General Conference and Council*, available at: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/080e-Derfert-Wolf.pdf#search^%22Derfert-Wolf%22>

Deriez, R. and Le Barbanchon, E. (1993), Le circuit du livre dans les bibliotheques universitaires: evaluation des taches, *Bulletin des Bibliotheques de France* 38,2, pp. 50 - 55

Edgren, J. et.al. (2005), Quality handbook, performance indicators for library activities, The Swedish Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics, available at: [http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/handbook\\_eng.html](http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/handbook_eng.html)

EQLIPSE. Evaluation and quality in library performance: system for Europe (1995-1997), available at: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/>

Hatcher, M. (2006), On the shelf in 24 hours, *Library Journal* September 15, pp. 30-31

Headingley & Civic Quarter Libraries (2006), Service standards 2005-06, available at: [http://www.lmu.ac.uk/lis/lss/commitment/service\\_stds\\_cq-hy\\_2006-07.pdf](http://www.lmu.ac.uk/lis/lss/commitment/service_stds_cq-hy_2006-07.pdf)

Holley, R. P. (1984), Priority as a factor in technical processing, *Journal of Academic Librarianship* 9,6, pp. 345-348

Hurlbert, T. and Dujmic, L.L. (2004), Factors affecting cataloging time: an in-house survey, *Technical Services Quarterly* 22,2, pp. 1 - 14

Report on the 1992 evaluation study of the Copenhagen Business School Library (1993), Copenhagen Business School Library

Rosenberger, B. (2001), "Der Kunde kommt schneller an neue Medien!", Ermittlung der Mediendurchlaufzeiten an der Stadtbucherei Münster, *BuB, Forum Bibliothek und Information* 53,8, pp. 471 - 477

UKB (2003), Benchmarking, Samenwerkingsverband van de Nederlandse universiteitsbibliotheeken en de Koninklijke Bibliotheek, results only available to participants

## **В.9 Производительность труда персонала при обработке носителей информации**

### **Основные сведения**

Оценка уровня производительности труда персонала - важный аспект в оценке эффективности деятельности библиотеки. Обработка носителей информации взята в качестве примера производительности персонала, поскольку процессы обработки типичны для всех библиотек, а результаты можно сравнивать.

Критериями качества обработки носителей информации являются скорость и точность. Эффективность обработки носителей информации можно измерить, сравнивая результат одного сотрудника, работающего на полную ставку (FTE), с результатом, полученным в других библиотеках. Результаты будут особенно полезны учредителям, поскольку вопрос о численности персонала, необходимого для выполнения библиотекой ее задач, всегда находится в центре дискуссий между библиотекой и ее учредителем.

Библиотеки всегда были не слишком расположены оценивать работу персонала, но они еще более нерасположены обнародовать эти данные. Но производительность труда является важнейшим аспектом эффективности библиотеки, поскольку заработная плата персонала составляет основную часть всех затрат библиотеки. При оценке производительности труда рекомендуется включать в процесс представителей персонала и гарантировать, что оценка не преследует своей целью оценку производительности отдельного члена персонала, но ставит своей целью оценить общую производительность специфической услуги.

### **Определение показателя**

Среднее количество приобретенных носителей информации (печатных и электронных), обработанных одним сотрудником в течение определенного периода времени (обычно одного года).

Включаются носители информации, поступившие как дары, обязательный экземпляр или по обмену.

Персонал вычисляется в эквиваленте сотрудников, работающих на полную ставку (FTE). Число сотрудников, работающих на неполную ставку, конвертируется в количество сотрудников, работающих на полную ставку.

### **Пример**

Если из 3-х сотрудников один работает на четверть ставки, другой – на пол ставки, а третий – на полную ставку, то FTE этих 3-х людей составит  $0,25+0,5+1,0=1,75$ .

Обработка с позиций этого показателя включает и комплектование и каталогизацию. Исключается классификация и предметизация, поскольку правила и процедуры при организации этих процессов в библиотеках очень отличаются, чтобы сделать сравнение возможным.

Количество полученных носителей информации делится на количество сотрудников (FTE), занятых обработкой документов (комплектование и описательная каталогизация, без ретроспективной каталогизации).

### **Цели показателя**

Показатель демонстрирует общую производительность труда на примере обработки носителей информации.

Показатель полезен при сравнении результатов, полученных на протяжении нескольких лет. Возможно равнение между библиотеками, если принимаются во

внимание отличия в типе приобретаемых носителей, языке, а также процедурах обработки.

Показатель не используется, если обработка или ее часть переданы сторонней организации (аутсорсинг).

## **Метод**

Подсчитайте количество обработанных носителей информации в течение определенного периода времени, обычно года, включая в подсчеты все форматы. Для электронных периодических изданий и газет подписка на год считается как приобретение одного документа.

Подсчитайте количество сотрудников в эквиваленте FTE, занятых в комплектовании и описательной обработке приобретенных носителей. Исключаются классификация и/или предметизация и ретроспективная каталогизация. Подсчеты включают как постоянных, так и временных сотрудников. Поскольку персонал участвует в выполнении нескольких задач одновременно, время, которое он затрачивает на комплектование и каталогизацию, следует фиксировать в течение репрезентативного периода времени. Если хронометраж невозможен, рассчитывается доля времени, отведенного на комплектование и каталогизацию.

Количество обработанных носителей информации делится на количество сотрудников, занятых комплектованием и каталогизацией, в эквиваленте FTE.

## **Интерпретация и использование результатов**

Большое количество обработанных носителей информации в расчете на одного FTE сотрудника рассматривается как хороший результат.

На показатель очень влияет тип и язык приобретаемых носителей. Как правило, обработка некоммерческих публикаций занимает больше времени, поскольку данные для заимствования могут быть недоступны. Каталогизация изданий на иностранных языках может быть более проблематичной, чем каталогизация документов на родном языке.

На показатель будет также воздействовать технология обработки носителей информации, уровень автоматизации и квалификация и опыт сотрудников.

Если производительность труда персонала кажется слишком низкой по сравнению с другими библиотеками, библиотека может:

- Пересмотреть технологию
- Больше использовать автоматизацию
- Усилить обучение сотрудников
- Попытаться увеличить долю заимствования

## **Примеры и дополнительная литература**

Показатель был введен в практику немецким проектом контроля деятельности научных библиотек (Ceunowa и Coners, 2002) и адаптирован немецким проектом бенчмаркинга для научных библиотек BIX ((BIX.Der Bibliotheksindex). В 2005 г. BIX продемонстрировал следующие результаты:

<b>Производительность персонала при обработке носителей информации</b>	<b>В среднем</b>	<b>максимум</b>	<b>минимум</b>
Университеты, преподающие	1,996	4,425	934

прикладные дисциплины			
Университеты: с системой одноуровневого обучения	2 497	4 913	1 219
Университеты: с системой двухуровневого образования(рассматривается только центральная библиотека)	2 972	5 759	797

Показатель был также использован в проекте бенчмаркинга университетских библиотек Нидерландов, но был ограничен только книгами (Laeven и Smith, 2003). В 2004 г. средний результат был 1 017 названий книг, обработанных одним сотрудником, работающему на полную ставку.

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T. online Sonderheft 2006*

Ceynowa, K. and Coners, A. (2002), Balanced Scorecard fur wissenschaftliche Bibliotheken, *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, Sonderheft 82*, Klostermann, Frankfurt a.M.

Laeven, H. and Smit, A. (2003), A project to benchmark university libraries in the Netherlands, *Library Management* 24, 6/7, pp. 291-304

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van de Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, results only available to participants

## **В.10 Оперативность выдачи**

### **Основные сведения**

Библиотеки хранят свои фонды либо на открытом доступе, который позволяет пользователям просматривать и брать документы для чтения в библиотеке или на дом, или в закрытых книгохранилищах, к которым нет доступа. Для получения материалов, хранящихся в закрытых хранилищах, пользователи должны обратиться к каталогу, чтобы найти интересующий их документ и заполнить требование. Способы хранения зависят от специфики здания библиотеки и документов, составляющих фонд. Редкие и старые фонды в большинстве случаев должны храниться в закрытых хранилищах. В целом, хранение с открытым доступом предпочтительнее не только для пользователей, но и для библиотеки, поскольку пользователи могут самостоятельно выбирать документы, уменьшая тем самым нагрузку на персонал, выполняющего подбор документов. Открытый доступ, даже если документы расставлены не в систематическом порядке, а инвентарном, потребует больше места для работы пользователей, просматривающих фонд.

Но и в том случае, если у библиотеки есть возможность предоставить большие части фонда - предпочтительнее наиболее спрашиваемые в открытый доступ, в большинстве случаев определенные его части должны будут храниться в закрытом хранении в связи с нехваткой места и характером документов.

Поэтому оперативный доступ к документам в закрытом хранении, по - прежнему, является важным фактором обслуживания для многих библиотек. Оперативность доставки становится еще более важной, если фонды размещены в удаленном хранилище.

### **Определение показателя**

Среднее время между моментом заказа пользователем документа из закрытого хранения и моментом, когда документ находится на кафедре выдачи. Время учитывается в часах и минутах. Принимается во внимание только часы работы служб, занятых поиском и выдачей.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает, эффективно ли организованы службы поиска и выдачи библиотеки.

Показатель используется всеми библиотеками, имеющими хотя бы часть фонда в закрытом хранении.

Возможно сравнение между библиотеками, если принимаются во внимание местные особенности в отношении средств доставки, конструкции здания библиотеки, и особенно, наличие удаленного хранения.

### **Метод**

Библиотека выбирает время выборки в течение периодов обычной нагрузки. Для выборочного количества документов, хранящихся в закрытом хранении и запрошенных пользователями, отмечайте дату и время заказа и дату и время доставки документа на кафедру выдачи. Заказы на литературу из удаленного хранения следует рассматривать отдельно.

В большинстве случаев эти данные доступны через модуль книговыдачи автоматизированной библиотечной системы. Если системы не дает возможности



получить эти данные, нужно на бланках, заполняемых от руки, нужно указать следующие сведения:

- Дату и время получения требования (в любом виде)
- Дату и время доставки документа на кафедру выдачи.

Требования, невыполненные по причине неправильной расстановки или иным причинам, не учитываются.

Время, необходимое для доставки, включает в себя только рабочие часы служб подбора и выдачи в течение периода выборки.

Далее время выдачи рассчитывается путем ранжирования требований в порядке возрастания сроков выдачи. **Средним показателем будет значение, фиксирующее время выполнения требования в середине списка ранжирования.**

Можно получить более детальную картину скорости доставки, если время доставки показано в виде функции распределения, например:

Время доставки	%
0-30 минут	20
30 минут-1 час	35
1-2 часа	30
> 2 часов	15

Если время выдачи оценивается по функции распределения, следует обратить особое внимание на случаи, потребовавшие особенно длительные сроки выполнения требований, и выяснить причину таких задержек. В некоторых случаях это может происходить в связи с неверными библиографическими сведениями, например, когда запрошенная статья из журнала не может быть найдена в указанном номере, и библиотека должна уточнить библиографические данные.

## Интерпретация и использование результатов

Небольшой срок выполнения требования считается хорошим результатом.

На скорость выдачи влияет количество требований в часы пик и характер хранения. Если запрошенные документы нужно доставить из удаленного хранения, ко времени выдачи следует добавить время транспортировки из этого хранения к кафедре выдачи.

На показатель также влияет неправильная расстановка, недостаточное количество сотрудников, работающих в хранении, особенно в часы пик, компетентность персонала, например, знания сотрудников хранения системы расстановки, расположения особых фондов и т.д.

Если скорость выдачи слишком мала, следует предпринять следующие меры:

- Изучить технологические операции
- Использовать по возможности больше автоматизированных процедур
- Обучать персонал системе расстановки, идентифицировать проблемы хранения и т.д.
- Увеличить количество сотрудников хранения в часы пик
- Сделать систему шифров более транспарантной
- Регулярно проводить сверку фонда (см. показатель В.13 «Правильность расстановки»)
- Быстро расстановливать возвращенные документы

## Примеры и дополнительная литература

Показатель был уже описан ранее (Dougherty,1973, Orr и Schless,1972).И хотя вероятно библиотеки на практике измеряют скорость работы служб, занятых выдачей документов, результаты публикуются крайне редко.

В проекте EQUILIPSE (EQUILIPSE,1995-1997), который протестировал данные по большой группе показателей деятельности, «среднее время выдачи документа из закрытого хранения» оценивалось на примере деятельности двух библиотек-участниц. Результаты очень отличались: от 64 минут до трех дней.

Некоторые библиотеки в своих стратегиях намечают цели по оперативности выдачи. Национальная библиотека Австралии обещает, что «60% запрошенных документов из удаленных хранений будут доставлены через 25 минут, материалы из еще более удаленных мест- через 45 минут» (National Library of Australia,2004, стр.50).

Национальная библиотека Новой Зеландии в отчете за 2003-2004 гг. сообщает, что 90% запросов на автора и название «были выполнены в течение 20 минут , в течение тех промежутков времени на выдачу документов, хранящихся в основном здании, о которых пользователи были оповещены заранее, и в течение 48 часов на документы из удаленного хранения» (National Library of New Zealand,2004, стр.50).

Многие библиотеки называют время , в течение которого требование должно быть обычно выполнено.

Публичная библиотека Вены (Австрия) указывает, что требования, поданные в часы работы, будут выполнены в течение 45 минут, а требования, поданные не в часы работы, будут выполнены в 9.00 утра следующего после получения заказа дня (Wienbibliothek im Rathaus,FAQ).

Есть несколько библиотек, которые указывают лимиты времени на выполнение требований на документы из удаленных хранений. Библиотека университета Бирмингема использует показатель «Получение из хранения/другого здания: время получения» и намечает цель получить «90% в течение одного рабочего дня» (Key Performance Indicators,2006).

Dougherty, R.M. (1973), The evaluation of campus library document delivery service, *College and Research Libraries* 34, pp. 29 - 32

EQLIPSE. Evaluation and quality in library performance: system for Europe (1995-1997), available at: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/>

Key performance indicators (2006), University of Birmingham Information Services, available at: <http://www.isquality.bham.ac.uk/kpi.htm>

National Library of Australia (2004), Reader services policy, available at: <http://www.nla.gov.au/policv/readerservices.html>

National Library of New Zealand (2004), Statement of intent 2003/04, available at: <http://www.natlib.govt.nz/en/about/2pubsoi03.html>

Orr, R.H. and Schless, A. P. (1972), Document delivery capabilities of major biomedical libraries in 1968: results of a national survey employing standardized tests, *Bulletin of the Medical Library Association* 60, pp. 382 - 422, available at: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=197715&blobtype=pdf>

Wienbibliothek im Rathaus, FAQ, available at: [www.wienbibliothek.at](http://www.wienbibliothek.at)

## **В.11 Оперативность выдачи по межбиблиотечному абонементу**

### **Основные положения**

Межбиблиотечный абонемент (МБА) и доставка документов (ДД) в библиотеках не утратили своей важности в период роста электронных ресурсов. Некоторые исследования говорят о сокращении транзакций по МБА и ДД в течение последних лет (Goodnier и Dean, 2004; Brine, 2006). Это можно объяснить наличием большего количества свободных ресурсов в Интернет, а также (временно) растущим числом подписок на электронные журналы в библиотеках. С другой стороны, сокращение или замораживание библиотечных бюджетов на прежнем уровне приводит к отказу от подписки на журналы. Библиотеки, оценивающие свою подписку на журналы на основе расходов на использование, частично заменили подписку МБА и ДД, выделяя своим пользователям средства на эти услуги. Это также может влиять на более высокое количество запросов по МБА и ДД на материалы, отсутствующие в библиотеке.

Сведения о количестве и качестве МБА и ДД всегда широко собирались. Данные по МБА часто использовались для управления фондом, а именно, в целях:

- Идентификации пробелов в комплектовании
- Прекращения подписки на журналы
- Поиска баланса между предоставлением и получением документов в соглашениях между библиотеками.

Оценка качества МБА и ДД может быть сконцентрирована на нескольких аспектах. «Существует общее мнение о том, что уровень выполнения, время выполнения, стоимость и уровень удовлетворенности пользователя, являются самыми важными критериями для оценки МБА и ДД» (Stein, 2001, стр.11).

Трудность измерения деятельности в области МБА и ДД состоит в том, что отдельная библиотека может влиять только на часть этой деятельности. Если запрашивающая библиотека измеряет либо уровень выполнения запросов (количество успешно выполненных запросов) либо «время выполнения запросов» (время между инициацией запроса и завершением его выполнения), по большей части она будет измерять деятельность другого учреждения, а именно: библиотеки, предоставляющей документ, и, если применимо-транспортной системы (портала или курьерской службы).

При оценке скорости доставки были в ряде проектов оценивалось общее время на доставку (время выполнения) документа по МБА или ДД, начиная от библиотеки, инициировавшей запрос. Оно включало (Line, 1991):

1. Обработку заказа библиотекой, запрашивающей документ
2. Передачу запроса
3. Обработку запроса библиотекой, выполняющей запрос (подбор на полках, копирование и т.д.)
4. Передачу выполненного заказа
5. Обработку выполненного заказа библиотекой, инициировавшей запрос.

В настоящее время запросы, инициированные самими пользователями, могут идти напрямую в библиотеку, выполняющую запрос. Местонахождение запрашиваемого документа уточняется либо по электронным каталогам, либо по гиперссылкам, которые ведут от записей в базах данных к поиску по каталогам и далее к формированию запроса по МБА и ДД. Время на передачу запроса не является определяющим фактором в электронном МБА и ДД. Самым важным фактором, влияющим на скорость доставки, будет время, затраченное на выполнение запроса библиотекой, имеющей в своем фонде запрашиваемый документ. Таким образом, этот показатель измеряет скорость и качество работы библиотеки, выполняющей запрос.

## Определение показателя

Среднее время, необходимое для завершения транзакции по МБА и ДД запрашивающей/выполняющей библиотекой. Время учитывается в часах, принимая во внимание только часы работы отделов МБА и ДД.

Транзакция начинается, когда библиотека получает запрос, и заканчивается, когда -либо документ отправляется в запрашиваемую библиотеку/пользователю, либо когда библиотека/пользователь извещается о том, что доставка невозможна (документ не выдается по МБА, отсутствует, находится в переплете и т.д.), если автоматизированная система не поддерживает функции оповещения. Окончание транзакции – это время получения документа запрашиваемой библиотекой.

Транзакции включают в себя как документы, подлежащие возврату, так и документы, не подлежащие возврату (копии) и все способы транзакции (например, почтовую доставку, факс, электронную доставку).

Показатель включает опосредованные и инициированные пользователем МБА и ДД, доставку из библиотек в другие библиотеки или доставку непосредственно конечным пользователям.

Исключается доставка от коммерческих поставщиков.

## Цели показателя

Показатель оценивает эффективность организации служб доставки и тому, какое значение библиотека придает своей роли в межбиблиотечном сотрудничестве.

Показатель не предполагает оценку успешности выполнения или уровня выполнения запросов.

Показатель используется всеми библиотеками, участвующими в обслуживании по МБА и ДД.

Возможно сравнение между библиотеками, если принимаются во внимание различия в способах доставки.

## Метод

Библиотека определяет время выборки в течение периодов обычной нагрузки. Все входящие запросы отмечаются в форме, заполняемой от руки, на предмет:

- Даты и времени получения запроса (в любом формате)
- Даты и времени отправки запрошенного документа в библиотеку/пользователю, инициировавшую/их запрос
- Или :даты и времени извещения библиотеки/пользователя об отсутствии документа.

Если автоматизированная библиотечная система поддерживает функцию фиксирования всей этой информации, формы, заполняемые от руки, не требуются.

Требования на материалы, отсутствующие в фонде библиотеки, исключаются из выборки.

Время, необходимое для завершения каждой транзакции, учитывает только часы работы отделов МБА и ДД в определенные/ый дни/день.

Часы, необходимые для завершения всех транзакции в выборке, суммируются и делятся на количество транзакций в выборке.

Можно получить более подробную картину скорости доставки, если показать время доставки в виде функции распределения, например:

<b>Время завершения</b>	<b>%</b>
0-2 часа	10
2-4 часа	12
4-6 часов	30
6-10 часов	25
10-15 часов	12
>15 часов	11

Транзакции с особо длительными периодами завершения следует рассмотреть отдельно, чтобы понять причину задержек. Во многих случаях это может происходить в связи с неверными библиографическими сведениями, например, когда запрошенная статья из журнала не может быть найдена в указанном номере, и библиотека должна уточнить библиографические данные.

Специальные услуги по выполнению срочных заказов следует оценивать отдельно.

Отсутствие запрошенного документа может быть объяснено его выдачей, застановкой, внутренним использованием, переплетом, запретом на внешнюю выдачу.

## **Интерпретация и использование результатов**

На скорость доставки влияет тип запрошенного материала. Доставка статьи из электронного журнала будет самой быстрой, если закон об авторском праве и договоренности библиотеки с издателями позволяют ей электронную доставку. Ограничения, связанные с авторским правом, препятствующие библиотеке осуществлять электронную доставку из электронных ресурсов и требующие использования факса или копирования, существенно замедляют скорость доставки.

Все виды деятельности, такие как подбор материала на полках, копирование и отправка по факсу или обычной почте, естественно, приводит к увеличению продолжительности транзакции. Запросы на копирование редких документов, скорее всего, будут занимать еще больше времени, поскольку придется подчиниться особым процедурам. На скорость доставки также будут влиять условия хранения. Если запрошенный документ нужно будет доставить из удаленного хранения, время на доставку нужно будет прибавить к общему времени выполнения запроса.

Если библиотека заинтересована в выяснении причин вероятных задержек выполнения запросов, транзакцию следует разбить на несколько процессов (Измерение деятельности систем доставки документов, 1987):

- Время между моментом получения запроса и началом его обработки
- Время, затраченное на поиск по каталогу (если в запросе отсутствует шифр)
- Время, затраченное на подбор документа
- Время, затраченное на копирование, микрофильмирование или оцифровку, если не отправляется оригинал
- Время, затраченное на упаковку документа
- Время, прошедшее от упаковки до отправки.

Таким образом, можно идентифицировать проблемы, связанные с накоплением необработанных заказов и длительными процедурами в разных отделах.

На показатель влияет нехватка персонала для выполнения соответствующих операций, особенно в часы пик, а также уровень компетентности персонала ,

например, знания сотрудников хранения системы расстановки, расположения особых фондов и т.д.

Скорость не должна быть основным критерием оценки уровня удовлетворенности пользователя обслуживанием по МБА и ДД, по крайней мере, не для всех исследователей. Если для пользователей, работающих в области естественных наук и инженерии, важна оперативная доставка материала, то для пользователей, работающих в области гуманитарных дисциплин и общественных наук, может оказаться важнее надежность и доставки и качество доставленных копий. Поэтому время доставки должно быть разбито по дисциплинам доставляемых документов.

Для всех пользователей существенным фактором будет цена доставки, и они могут быть удовлетворены даже некоторой задержкой в доставке, если цена, по которой они должны заплатить за услугу, будет ниже. Морис Лайн предлагает «своевременность», т.е. разумное среднее время доставки, в качестве самого лучшего показателя (Line, 1991, стр.7).

Чтобы выяснить, совпадает ли скорость доставки с пожеланиями пользователей, запрашивающая и выполняющая запрос библиотеки могут провести исследование.

Если сроки доставки слишком длинны, следует предпринять следующие меры:

- Актуализировать записи в электронном каталоге(сводном каталоге), чтобы убедиться в том, что отсутствующие документы ли документы, не подлежащие выдаче по МБА, имеют соответствующий статус в каталоге
- Выпрямить технологические процессы
- Использовать как можно больше возможности автоматизации
- Обучать сотрудников системе расстановки, обсуждать с ними проблемы хранения и т.д.

## **Примеры и дополнительная литература**

Обзор литературы по измерению деятельности в области МБА и ДД с 1986 по 1998 сделан Штайном (Stein) в 2001г.

Большинство библиотек, оценивавших оперативность МБА и ДД, измеряли общее время выполнения запроса, т.е. время с момента подачи пользователем запроса до момента, когда пользователь получает оповещение о том, что документ доставлен или отсутствует. Только в небольшом количестве проектов демонстрируется разбивка времени доставки по этапам, чтобы можно было идентифицировать время, потраченное библиотекой, предоставляющей документ.

Время выполнения запроса измерялось как в рабочих, так и календарных днях.

Австралийский проект бенчмаркинга 2001 г., проведенный в 97 библиотеках всех типов, установил, что среднее время выполнения запроса –11,5 календарных дней (National Resource Sharing Working Group, 2001), из которых 6,3 дня- среднее время от момента отправки требования запрашиваемой библиотекой до момента получения материала или отрицательного ответа.

Исследование, проведенное в скандинавских странах в 2001 г., установило, что среднее время выполнения запроса-10,4 календарных дня, из которых 8,1 дня- среднее время от момента отправки требования запрашиваемой библиотекой до момента получения материала или отрицательного ответа (Vattulainen, 2002). Время выполнения было продолжительнее для документов, подлежащих возврату (книг) и равно 13,0 дням, чем для документов, не подлежащих возврату (копиям), которое было равно 9,8 дням.

Несколько исследований, проведенных Ассоциацией научных библиотек (ARL), демонстрируют различия, появившиеся в связи с введением онлайнных

процедур в обслуживании по МБА (Jackson,2003). Время выполнения опосредованных заказов сократилось на 50% с момента исследования. Проведенного в 1996 г.

Время выдачи запроса по МБА	1996	2002
Для опосредованных заказов	16,9 дней (выдач) 14,9 дней (копий)	9,29 дней (выдач) 6,23 дней (копий)
Для заказов, инициированных пользователями (выдача)	-	2,30-8,23 дня

В исследовании ARL за 2001-2002 гг. было измерено «время на предоставление документа», т.е. время от момента получения и отправки запроса (assessing ILL/DD services,2004). Это соответствует показателю, описанному выше.

Время на предоставление документа	Календарные дни
Запросы, инициированные пользователями	0,1-1,5 дней
Опосредованные запросы	

Исследование, проведенное в 25 взаимодействующих друг с другом библиотеках государственных колледжей штата Теннесси, проведенное в 1995 г., рассмотрело различные этапы МБА. «Время на предоставление документа» (от момента получения запроса библиотекой, предоставляющей документ, до момента его отправки) соответствовало примерно одному дню (Phillips et al, 1999).

Время доставки также оценивалось в проекте «Impala», осуществленном бельгийской системой заказа электронных документов для научных библиотек (van Born, Courthouts и Phillips,2000). Время выполнения было разбито на несколько сегментов, в числе которых был сегмент **«busy to success»**, включающий время от момента, когда библиотека, предоставляющая документ, впервые видит запрос, до момента, когда запрошенный документ готов к отправке. Результаты показывают растущую скорость доставки.

<b>«busy to success», =&lt; 2дня</b>	<b>%</b>
<b>1994</b>	41
<b>1995</b>	45
<b>1996</b>	56
<b>1997</b>	57
<b>1998</b>	63

Большинство исследований не оценивают отдельно скорость МБА и ДД, но одновременно с их другими характеристиками, такими как уровень выполнения запросов, цена за транзакцию или степень удовлетворенности пользователя.

Assessing ILL/DD services: new cost-effective alternatives, *ARL Bimonthly Report* 236, available at: <http://www.arl.org/bm~doc/illstudv.pdf>

- Brine, J. (2006), The history of interlending and document supply in the UK, in Bradford, J. and Brine, J. (eds.), *Interlending and document supply in Britain today*, Chandos Publishing, Oxford
- Goodier, R. and Dean, E. (2004), Changing patterns in interlibrary loan and document supply, *Interlending & Document Supply* 32, 4, pp. 206-214
- Jackson, M. E. (2003), Assessing ILL/DD services study: initial observations, *ARL Bimonthly Report* 230/231, available at: <http://www.arl.org/bm~doc/illdd.pdf>
- Line, M. B. (1991), Performance measurement with interlending and document supply systems, in Gallico, A. (Ed.), *Interlending and document supply, proceedings of the second international conference, held in London, November 1990*, British Library, London, pp. 5-13
- Measuring the performance of document supply systems (1987), Prepared by the IFLA International Office for UAP, Unesco, Paris
- National Resource Sharing Working Group (2001), *Interlibrary loan and document delivery benchmarking study*, National Library of Australia, available at: [http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/illdd\\_rpt.pdf](http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/illdd_rpt.pdf)
- Phillips, L.L. et al. (1999), Interlibrary loan turnaround time: measuring the component parts, *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply*. 9,2, pp. 97-121
- Stein, J. (2001), Measuring the performance of ILL and document supply: 1986 to 1998, *Performance Measurement and Metrics* 2,1, pp. 11-72
- Van Borm, J., Corthouts, J. and Philips, R. (2000), Performance measurement in the Belgian document ordering and delivery system Impala, *Scientometrics* 47,2, pp. 207-225
- Vattulainen, P. (2001), *Nordic study of performance measurement of interlibrary loan and document delivery services*, Nordic University and Research Libraries, available at: <http://www.nrl.fi/nvbf/nordicpm.htm>



## **В.12 Уровень выполнения справочных запросов**

### **Основные сведения**

«Справочная работа не является самой важной функцией библиотеки, но услуги в области справочной работы ранжируются очень высоко» (Hoivik, 2003, стр.

2). Важность и содержание справочной работы отличается в разных странах и иногда типах библиотек. Библиотеки в англо-американских странах более склонны считать кафедру справочного обслуживания основной точкой обслуживания, нежели европейские библиотеки, а публичные библиотеки обычно рассматривают справочное обслуживание как свою прямую обязанность по предоставлению пользователю запрашиваемой им информации в отличие от научных библиотек, которые ограничиваются демонстрацией того, как найти информацию.

Несмотря на то, что справочное обслуживание относится к важному виду деятельности, сведения о ней по-прежнему скудны. Если взглянуть на национальную библиотечную статистику 10 стран (Европы, Австралии и статистику Ассоциации научных библиотек США), можно увидеть, что только половина из них пытается учесть справочные транзакции, только часть библиотек предоставляет такие данные, даже есть результаты сбора выборочных данных.

#### **Пример:**

В немецкой статистике научных библиотек за 2006 г. только 68 из 224 библиотек-участниц предоставляли сведения о справочных транзакциях в их библиотеках (DBS, Deutsche Bibliotheksstatistik).

Если практически нет данных о количестве справочных транзакций, то это тем более касается данных о качестве справочных ответов. И тем не менее, вопрос о качестве справочного обслуживания обсуждается уже в течение нескольких десятилетий. Существует масса публикаций на тему обычных справочных услуг (Saxton и Richardson, 2002) (Smith, 2002 и Wasik, 2005) и цифровых.

Качество справочного обслуживания имеет несколько аспектов, а именно:

- Точность (представленной информации)
- Полезность, необходимость или релевантность информации с точки зрения пользователя
- Удовлетворенность пользователя (как ответом, так и способом транзакции).

Точность, ранжированная экспертами, в большинстве случаев будет ниже необходимости (ранжированной пользователями) и уровнем удовлетворенности пользователей. Пользователи склонны испытывать удовлетворенность, если они узнают или находят нечто, что они считают релевантным, не зная, что у них отсутствует более важная информация, или что информация, которую они имеют, неправильная. Уровень удовлетворенности пользователей в значительной степени также зависит от поведения персонала (сочувствие, дружелюбие, очевидная компетентность).

Справочные запросы могут относиться к разным темам. Их можно подразделить на следующие группы:

- Фактографические запросы: пользователи задают вопросы о фактах или датах, например,
  - о этимологии имени
  - о самой длинной реке в государстве
  - о годе, в который произошло событие

- Тематические запросы: пользователи просят совет по источникам информации на определенную тему, например,
  - по социологическим методам
  - по вопросам политики
  - об авторе
- Адресные запросы: пользователи задают вопрос об определенном документе или его использовании, например,
  - о специфической статье или книге
  - о содержании специфической базы данных
  - о поисковых возможностях электронного каталога.

Изучение 500 запросов, поступивших в цифровой форме в публичную библиотеку Осло, показывает следующее распределение по типам:

- Тематические-71%
- Адресные- 19%
- Фактографические-11%

Процент фактографических запросов в публичных библиотеках выше, чем в научных. «Публичные библиотеки предоставляют больше непосредственных, фактографических ответов, свободных от необходимости обучения методологии поиска, как основной мотивации.»(Meserve,2006, стр.32). Исследование, проведенное в университетской библиотеке в 1999 г., выявило только 5,8% фактографических запросов (Scholle, 2000). Очевидно, что пользователи не хотят получать непосредственно сведения, но нуждаются в оказании помощи при организации поиска. В будущем количество фактографических запросов может даже сократиться, поскольку пользователи ищут непосредственные факты в Интернете. Поэтому тестирование точности справочных ответов не должно основываться на изучении ответов на фактографические запросы.

В настоящее время традиционное личное общение библиотекаря и пользователя дополняется общением по электронной почте, телекоммуникационным каналам (чат) или корпоративным электронным справочным службам. Различные формы цифрового справочного обслуживания имеют свои преимущества и недостатки (Roesch, 2006). Разные библиотечные ассоциации разработали руководства по виртуальному справочному обслуживанию (ALA, 2004 и 2006; IFLA,2005). Публикации по показателям деятельности в области виртуального справочного обслуживания концентрируются вокруг навыков и умений персонала и уровня удовлетворенности пользователей (Booth и Kigbo,2004;UNISON,2006).

При справочных транзакциях в электронной форме гораздо легче проконтролировать, что было сделано, и получил ли пользователь правильный ответ или был ли он перенаправлен к релевантному источнику информации. Запросы и ответы можно сохранять, а выборочное количество справочных транзакций можно оценить, без проведения интервью или трудоемкого исследования. Но в этом случае гораздо труднее, чем при личном общении, получить определенное представление о специфических потребностях пользователя.

### **Определение показателя**

Процент справочных запросов, на которые были даны правильные ответы.

Справочные запросы могут касаться фактов, адресной или библиографической информации по теме, интересующей пользователя.

Определение исключает запросы направляющего или административного характера, например, запросы относительно расположения персонала или помещений, часов работы, работы оборудования, такого, как устройства для распечатки или компьютерные терминалы, самообслуживания, нахождения места документов в фонде, уже идентифицированных библиографическим путем.

## **Цели показатели**

Показатель оценивает качество справочного обслуживания с точки зрения точности и полноты предоставленной информации. Он не измеряет:

- Полезность представленной информации пользователю
- Удовлетворенность пользователя проведенным справочным интервью
- Оперативностью справочной транзакции
- Качеством поведения сотрудников.

Показатель используется всеми библиотеками, предлагающими справочное и информационное обслуживание. Сравнение между библиотеками с одинаковым контингентом пользователей возможен, если используются одни и те же методы сбора данных.

## **Методы**

Данное руководство предлагает два метода оценки уровня выполнения справочных запросов (точности). Оба метода исключают запросы направляющего и административного характера. К ним относятся следующие запросы:

- Где находится другая копировальная машина
- Как я могу получить удостоверение пользователя
- Когда работает библиотека
- Кто может помочь мне в использовании сканера

Если справочный запрос содержит несколько вопросов, каждый из них должен оцениваться отдельно.

## **Метод 1: группа запросов с predeterminedенными ответами**

Библиотечные эксперты отбирают группу запросов, отражающих типичные запросы пользователей научных или публичных библиотек. Группа должна содержать фактографические, тематические и адресные запросы в пропорции, которая соответствует данной библиотеке. Если библиотеки уже собрали специфическую статистику относительно типов запросов, поданных в их справочную службу, процесс оценки упрощается. Количество запросов зависит от дифференциации групп потенциальных пользователей библиотеки, и она, соответственно, влияет на различия в типах запросов, с которыми обращаются на кафедру справочного обслуживания.

Группа запросов дополняется правильными ответами. Следует проконтролировать, располагает ли библиотека или имеет ли она доступ к ресурсам, которые дают возможность персоналу дать правильные ответы.

Запросы следует протестировать заранее, чтобы избежать двусмысленности и определиться с различными вариантами группировки правильных или неправильных ответов.

Метод, используемый для тестирования группы - ненавязчивое наблюдение (Hernon и McClure, 1986). Доверенные пользователи (суррогатные пользователи) задают вопросы персоналу либо при личном общении, либо по телефону, электронной почте или каналам онлайн-справочной службы. В большинстве случаев

доверенными пользователями были студенты. Их следует предварительно обучить тому, чтобы гарантировать незаметность и унификацию справочных интервью. Взаимодействие между доверенными пользователями и персоналом справочной службы должно быть по возможности приближено к нормальному общению, поэтому доверенные пользователи должны быть настойчивыми. Запросы должны распределяться в течение дня/месяца и включать периоды наибольшей и наименьшей нагрузки.

По окончании опроса доверенные пользователи должны тщательно зафиксировать процесс и результат справочной транзакции. Для запросов, поданных в электронной форме, документировать справочное интервью в целях оценки проще.

Чтобы избежать недовольства персонала, тестирование должно быть строго анонимно. Доверенные пользователи должны указывать имя сотрудника. Тестируется весь персонал справочной службы, а не отдельные его представители. Очень полезным будет сотрудничество с членами персонала. Если руководство библиотеки считает, что об исследовании следует объявить заранее, это должно быть сделано на раннем этапе, но без уточнения времени исследования, чтобы оно не повлияло на поведение персонала.

После проведения интервью ответы ранжируются библиотечными экспертами. Будет ли ответ отнесен к группе правильных ответов, зависит от того, на что направлена политика библиотеки в области справочного обслуживания.

По существу, есть два способа ответа на запросы:

- Назвать пользователям факты, дать правильные библиографические записи и т.д., которые они ищут
- Сказать пользователям, как лучше всего самим найти ответы на вопросы.

Поскольку правильные ответы были predeterminedены, процедура оценки ответов может быть очень простой, а именно:

- Правильный ответ – это ответ, который полностью верен, в котором охвачены все аспекты запроса, который направляет пользователя к правильным источникам
- Неправильный ответ – это ответ целиком неверный, частично неверный, который не охватывает все аспекты запроса, который направляет пользователя к неправильным источникам.

Ответ «не знаю», не переадресованный другим лицам/источникам, должен учитываться как неправильный. Если пользователь вовсе не получает ответа (по причине занятости библиотекаря, когда пользователя просят вернуться еще раз), то этот случай не учитывается в выборке. Запрос следует задать еще раз позже.

Уровень выполнения справочных запросов - это процент правильных ответов по отношению ко всем ответам.

Если в группе запросов должны присутствовать более сложные запросы, или если библиотека хочет больше узнать о причинах успеха или неудач при ответах на запросы, следует использовать более дифференцированную шкалу, а именно (Elzy et al, 1991):

- Полностью правильные, охвачены все аспекты, пользователи направлены к источникам, дающим правильные ответы
- Частично правильные, охвачены не все аспекты, пользователи направлены к источникам, лишь частично отвечающие на запросы
- Частично неправильные, пользователи направляются к неподходящим источникам

- Полностью неправильные, ответ на запрос не дан и не перенаправлен к другим лицам/источникам

При вычислении уровня выполнения справочных запросов, правильные ответы соответствуют 1 и 2 позиции шкалы, неправильные ответы соответствуют позиции 3 и 4.

Метод 1-не слишком сложен и трудоемок, но он не рассматривает ни двусмысленных или неокончательных запросов, возникающих в процессе реального справочного обслуживания, ни довольно длительных процедур, когда пользователь и библиотекарь вместе ищут релевантный ответ. Но если отбор запросов соответствует характеру потенциальных пользователей, результаты будут достаточны для получения представления о точности ответов.

### **Метод 2: выборка реальных запросов в электронной форме**

Этот метод использует случайную выборку реальных запросов. В этом случае нет предопределенных ответов, как в случае с методом 1, поэтому предпочтительны запросы в электронной форме, поскольку ответ и/или все справочное интервью можно сохранить для его дальнейшей оценки.

Команда экспертов оценивает процедуры и ответы. Во многих случаях потребуется дополнительный поиск по источникам для получения правильных ответа/ов. Время, необходимое для оценки, будет более продолжительным, чем при использовании метода 1. Ранжируя ответы как «правильные» или «неправильные», следует помнить, что ответ не всегда должен охватывать всю возможную информацию по определенной теме, но должен соответствовать специфическим потребностям пользователя. Студенту – первокурснику, работающему над курсовой на тему «экспериментальная медицина», для начала потребуется всего несколько общих источников, а аспиранту, готовящему диссертацию, нужно найти специализированные статьи по предмету исследования. Если протокол справочной транзакции показывает, что пользователь был перенаправлен хотя бы к одному источнику, который ему требовался, ответ учитывается как правильный.

Преимущество этого метода состоит в том, запросы представляют собой выборку реальных запросов и в том, что можно оценить большое количество справочных интервью. Метод может включать, запросы, адресованные не справочному персоналу, а другим сотрудникам (например, библиографам). Но следует помнить, что персонал испытывает больше трудностей, давая письменные ответы на запросы. Опыт показывает, что письменные ответы более корректны, возможно, потому, что отвечающий сотрудник понимает, что его ответ можно проконтролировать.

Трудность использования этого метода состоит в том, что запросы в электронной форме, поданные из дома или с рабочего места, могут быть более сложными, чем ситуативные запросы, возникающие во время работы пользователей в библиотеке. Запросы могут быть двусмысленными, на которые можно ответить по-разному. Потребуется «лестница запросов» (Christenson et al., 1989), состоящая из нескольких звеньев по уточнению запросов пользователя, поскольку пользователи имеют обыкновение начинать с более широкой темы, чем требуется на самом деле. Поэтому в данном случае простое ранжирование ответов как «правильных» и «неправильных» невозможно, шкала оценок должна быть более дифференцированной, нежели та, которая предложена методом 1.

Метод 2 дает большее представление о причинах успеха или неудачи справочного обслуживания, например, о том, какие процедуры совершал персонал при выяснении запроса, был ли пользователь перенаправлен другому сотруднику или в другую библиотеку, или каким было отношение сотрудника.

## **Интерпретация и использование результатов**

Высокий уровень точности считается хорошим результатом. Но, интерпретируя результаты, следует помнить, что решение относительно того, правильно или неправильно дан ответ, может быть очень субъективным, особенно при использовании реальных вопросов.

На результат справочного интервью могут повлиять:

- Уровень компетентности персонала (включая коммуникативные навыки)
- Уровень навыков пользователя (знание им библиотеки, опыт в поиске информации и особенно способность выразить свой запрос)
- Время проведения интервью (особенно в часы наибольшего наплыва пользователей, ожидание в длинных очередях)
- Разнообразие и доступность справочных источников
- И, конечно, сложность запроса

Низкий уровень выполнения справочных запросов указывает на:

- Несоответствие фонда справочной литературы запросам пользователей
- Недостаток оборудования на кафедре справочного обслуживания
- Недостаточный уровень компетентности персонала
- Недостаток сотрудников на кафедре справочного обслуживания, особенно в часы пик
- Низкий приоритет, отдаваемый справочному обслуживанию в библиотеке.

Более детальную информацию о причинах неудачи в выполнении справочного запроса можно получить из анализа собственно справочного интервью (например, того, какие источники использовались, или просили ли пользователя уточнить вопрос).

Опыт и знания персонала, проводящего справочное интервью, способствуют получению более точного ответа. Исследование. Проведенное в Мэриленде (США) в 1983 г., показало, что если завершать справочную транзакцию вопросом «Отвечает ли это на Ваш запрос?», можно увеличить точность ответов с 52% до 76 % (Gers и Seward, 1985).

Следует помнить, что этот показатель измеряет только один аспект качества справочного обслуживания - точность. Рекомендуется сравнивать результаты с оценками, данными качеству справочного обслуживания самими пользователями, с помощью анкетирования. И хотя, несомненно, самым важным аспектом справочной работы является точность, хорошо организованное справочное интервью и внимательное отношение персонала очень помогают достижению этой точности. Неправильные ответы, данные сотрудниками справочной службы, могут иметь негативные последствия для пользователей, поскольку пользователи склонны верить в компетентность персонала. Даже если пользователь получил неверный или неполный ответ, он «может поверить в то, что, поскольку ответ предоставлен справочной службой, то это само по себе является гарантией правильности, авторитетности или полноты» (McClure et al, 2002, стр.41).

## **Примеры и дополнительная литература**

Обзор литературы, посвященной исследованиям в области точности справочного обслуживания до 1995 г., дан Lorene Roy (Roy, 1995).

Измерение показателя «уровень выполнения справочных запросов» с помощью **группы predetermined запросов и ненавязчивого наблюдения** имеет долгую

традицию. В 1986 г. в работе Hernon и McClure (1986) были обнародованы поразительные результаты, касающиеся того, что сотрудники справочной службы правильно отвечают только на 50-60% (знаменитые 55%). Это, разумеется, вызвало жаркие споры, особенно в свете того, что анкетирование пользователей свидетельствовало о высоком уровне их удовлетворенности справочным обслуживанием, и знаменитые 55% входили в противоречие с исследованиями, которые, используя другие методы, приходили к выводам о более высокой степени точности. Even Thomas Childers, один из двух аспирантов, проводивших исследование с помощью ненавязчивого наблюдения справочного обслуживания в 1967 г., (Crowley и Childers, 1971), двадцать лет спустя предупреждал об опасности «чрезмерного упрощения» при оценке качества справочного обслуживания (Childers, 1987). Тем не менее, поскольку метод оказался простым и надежным, он регулярно использовался. Исследование, проведенное в 104 публичных и научных библиотеках Канады в 1997-1998 гг. на базе запросов, относящихся к сфере правительственных документов, продемонстрировало наличие всего 29,3% правильных (полных) ответов или 42,4% , если в них включались частично правильные ответы (Dilevko, 2000).

В университете штата Мериленд с помощью метода ненавязчивого наблюдения было проведено пилотное исследование качества справочной службы в режиме чата (White, Abels и Kaske, 2003). В публичных и научных библиотеках была протестирована группа предопределенных запросов, включая **«скользящие запросы»**. Ответы считались точными, если доверенные пользователи (пользователи опытные в поиске информации) были в состоянии найти правильный ответ в источниках, названных сотрудниками справочной службы. При таких условиях был отмечен уровень точности, равный 75%.

В других проектах для оценки точности использовались **реальные справочные запросы**. Saxton и Richardson задали вопрос: «Каким образом справочная служба, которая дает только половину правильных ответов, все еще активно используется и получает высокую оценку пользователей?» (Richardson, 2002; Saxton и Richardson, 2002). Они рассмотрели 3500 реальных запросов в публичных библиотеках с помощью группы экспертов, оценившей 90% ответов как правильных (точный источник или точная стратегия). При сравнении точности с другими аспектами справочной транзакции было обнаружено, что на точность ответа влияет только сложность запроса.

**Опрос персонала справочной службы** относительно оценки точности их собственных ответов приводил к высокому уровню точности, поскольку персонал, естественно, убежден в том, что он работает эффективно.

Программой, которая привлекает как персонал, так и сотрудников, к оценке качества справочной службы, является Программа оценки справочной работы в Висконсине и Охайо (WORER-Wisconsin-Ohio Reference Evaluation Program), использующая реальные справочные интервью и формы для персонала и пользователей для детальной оценки работы. В проекте WORER даже разработаны критерии успешной работы (Stalker и Murfin, 1996), а именно:

- Плохая - успешная в 0-50,99%
- Добросовестная - успешная в 51-54,99%
- Адекватная - успешная в 55-59,99%
- Хорошая - успешная в 60-64,99%
- Очень хорошая - успешная в 65-69,99%
- Отличная - успешная в 70% и далее

После того, как WORER был использован в 110 научных библиотеках (Havener и Murfin, 1998), «уровень удовлетворенности тем, что было найдено при выполнении

запроса, достигло 70,95%», но « уровень успешности в обнаружении именно того, требовалось» достиг всего 57,99%, что не выше уровня точности, выведенного в исследованиях, использовавших ненавязчивое наблюдение.

Большое количество исследований, посвященных качеству справочной работы, было направлено не на выяснение точности ответов, а на **удовлетворение пользователя и на полезность ответов** с точки зрения пользователей. В некоторых случаях были задействованы доверительные пользователи, которых просили задавать вопросы, относящиеся к тематике их собственных исследований и оценивать дружелюбие и компетентность персонала, полезность ответа, уровень их удовлетворения справочным интервью и «готовность вернуться» к тому же самому сотруднику за ответом на другой запрос. В данном руководстве процитировано два примера (Dewdney и Ross,1994; Spribille,1998). Несмотря на то, что «полезность ответа» соответствовала только 38,2- 47%, от 59,7% до 64% пользователей были готовы вернуться» к тому же самому сотруднику за ответом на другой запрос. Совершенно очевидно, что на уровень удовлетворенности влияет поведение персонала. В другом исследовании, базировавшемся на ненавязчивом наблюдении (но без оценки точности), уровень удовлетворенности пользователей полученными ответами достиг 48% (Gatten и Ratcliff, 2001). В большинстве исследований, направленных на оценку уровня удовлетворенности пользователей, применялось анкетирование и интервьюирование. Особенно часто использовались экзит опросы, когда пользователи покидали кафедру справочного обслуживания или библиотеку.

Другие исследования изучали **продолжительность справочного интервью**, чтобы оценить, оказывает ли влияние продолжительность обслуживания на точность ответа. Результаты были самыми различными. Если в канадском исследовании, упомянутом ранее, количество полных или частично полных ответов возрастало по мере увеличения продолжительности интервью (Dilevko,2001, стр.54), то Hernon и McClure не обнаружили никаких статистически существенных отношений (Hernon и McClure, 1986, стр.39), но встретились со своего рода «внутренними часами», которые мешали персоналу отводить на справочное интервью более определенного промежутка времени (Hernon и McClure, 1987).

В контексте качества справочной работы оценивается **время ожидания** доступа к сотрудникам справочной службы, поскольку этот аспект, безусловно, влияет на уровень удовлетворенности пользователей. Исследование, проведенное в канадской университетской библиотеке, зафиксировало среднее время ожидания, равное двум минутам (Tillotson, Aldington и Holt,1997). Исследование, проведенное в Nothampton (Marin,1998), приводит более детальные данные, а именно:

- 0-2 мин. –98%
- 2-5 мин.-7%
- 5-10 мин.-1%

В целом, источников по справочной работе так много, что можно назвать лишь несколько, в которых были использованы новые методы оценки качества или которые можно рассматривать в качестве типичных.

ALA. American Library Association. Reference and User Services Association (2004), Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services, available at: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>

ALA. American Library Association. Reference and User Services Association (2006), Guidelines for cooperative reference services, available at: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinescooperative.htm>

Benham, F. et al. (1995), The Reference assessment manual, American Library Association, Evaluation of Reference and Adult Services Committee, Pierian Press, Ann Arbor, Michigan



- Booth, D., Dawes, E. and Kigbo, F. (2004), Performance indicators for digital research and information services, University of Newcastle, Australia, available at: <http://www.caul.edu.au/best-practice/Perflnd.html>
- Childers, T. (1987), The quality of reference: still moot after 20 years, *Journal of Academic Librarianship* 13,2 , pp. 73-74
- Christenson, J. O. et al. (1989), An evaluation of reference desk service, *College & Research Libraries* 50,4, pp. 468-483
- Crowley, T. and Childers, T. (1971), Information service in public libraries: two studies, Scarecrow, Metuchen.
- DBS. Deutsche Bibliotheksstatistik, Hochschulbibliothekszentrum, Koln, available at: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>
- Dewdney, P. and Sheldrick Ross, C. (1994), Flying a light aircraft: reference service evaluation from a user's viewpoint, *Reference Quarterly* 34, pp. 217-230, available at: <http://www.ala.org/ala/msa/nasapubs/rusq/specialfeatures/rspa/ward/vinning/1996/1996.htm>
- Dilevko, J. (2000), Unobtrusive evaluation of reference service and individual responsibility, Ablex, Westport, Conn.
- Elzy, C. et al. (1991), Evaluating reference service in a large academic library, *College & Research Libraries* 52, pp. 454-464
- Garten, J. N. and J. Radcliff, C. J. (2001), Assessing reference behaviours with unobtrusive testing, in Wallace, D. P. and Van Fleet, C, Library evaluation, a casebook and can-do guide, Libraries Unlimited , Englewood, Colo., pp. 105-115
- Gers, R. and Seward, L. J. (1985), Improving reference performance: results of a statewide study, *Library Journal* 110, Nov. 1, pp. 32-35
- Havener, W. M. and Murfin, M. E. (1998), Cronbach revisited: a powerful enemy to validity in library services, *Proceedings of the 2<sup>nd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Newcastle upon Tyne, pp.139-155
- Hernon, P. and McClure, C.R. (1986a), Unobtrusive testing and library reference services, Ablex, Westport, Conn.
- Hernon, P. and McClure, C.R. (1986b), Unobtrusive reference testing: the 55% rule, *Library Journal* 111,7 , pp. 37-41
- Hernon, P. and McClure, C.R. (1987), Library reference service: an unrecognized crisis - a symposium, *Journal of Academic Librarianship* 13,2, pp. 69-71
- Hoivik, T. (2003), Why is quality control so hard? Reference studies and reference quality in public libraries: the case of Norway, *World Library and Information Congress: 69<sup>th</sup> IFLA General Conference and Council*, available at: [http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/131\\_e-Hoivik.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/131_e-Hoivik.pdf)
- IFLA (2005), Digital reference guidelines, available at: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>
- Martin, A. (1998), Setting standards for enquiry desk operations: a case study, *Proceedings of the 2<sup>nd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Newcastle upon Tyne, pp. 165-171
- McClure, C. R. et al. (2002), Statistics, measures, and quality standards for assessing digital reference library services, guidelines and procedures, School of Information Studies, Syracuse N.Y.
- Meserve, H. (2006), Evolving reference, changing culture: the Dr. Martin Luther King, Jr. Library and reference challenges ahead, in Anderson, B. and Webb, P.T. (eds.), *New directions in reference*, Haworth Press, Binghamton, N.Y., pp. 23-40
- Richardson, J. V. (2002), Reference is better than we thought, *Library Journal*, 127,7 , pp. 41-42, available at: <http://www.librarjournal.com/article/CA206407.html>

- Roesch, H. (2006), Digital reference services: state of the art in the focus on quality, *World Library and Information Congress: 72<sup>nd</sup> IFLA General Conference and Council*, available at: <http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch-en.odf>
- Rothstein, S. (1964), The measurement and evaluation of reference service, *Library Trends* 12, pp. 456-472
- Roy, L. (1995), Reference accuracy, *The Reference Librarian* 49/50, pp. 217-227
- Saxton, M. and Richardson, J.J. (2002a), Understanding reference transactions: transforming an art into science, Academic Press, Amsterdam
- Saxton, M. and Richardson, J. J. (2002b), Understanding reference transactions: transforming an art into science. Suppl. (1.000 citations), available at: <http://polaris.gseis.ucla.edu/irichardson/dis220/urt.htm>
- Scholle, U. (2000), Kann ich Ihnen behilflich sein? Erhebung am zentralen Auskunftspunkt der ULB Munster, *Bibliotheksdienst* 34,1, pp. 39-48
- Smith, J. (2002), The Reference Interview: connecting in-person and in cyberspace, a selective bibliography from the 2002 President's Program, available at: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/pastpresidentpro/20023/selectivebibliography.htm>
- Spribille, I. (1998), Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist „fifty-fifty“, *Bibliothek* 22,1, pp. 106-110.
- Stalker, J. C. and Murfin, M.E. (1996), Quality reference service: a preliminary case study, *Journal of Academic Librarianship* 22,6 , pp. 423-429
- Tillotson, J., Adlington, J. and Holt, C. (1997), Benchmarking waiting time, *College & Research Libraries News* 58,10, pp. 693-694, 700
- UNISON (2006), Digital reference key performance indicators, project report, available at: <http://www.caul.edu.au/best-practice/reference.html>
- Wasik, J. M. (2005), Digital reference bibliography, available at: <http://www.webiunction.org/do/DisplayContent?id=11878>
- White, M. D., Abels, E.G. and Kaske, N. (2003), Evaluation of chat reference service quality: pilot study, *D-Lib Magazine* 9,2, available at: <http://www.dlib.org/dlib/februarv03/white/02white.html>
- WOREP. Wisconsin Ohio Reference Evaluation Program, available at: <http://worep.librarv.kent.edu/>

## **В.13 Точность расстановки**

### **Основные сведения**

Несмотря на то, что «точность расстановки» может быть и не самый модный показатель деятельности в эпоху роста электронных сервисов, правильная расстановка остается важнейшим условием доступности физического фонда библиотеки. Анкетирование пользователей показывает, что вопрос о «расположении материала на своем месте» рассматривается ими, как один из наиболее важных (Harwood и Bydder, 1998).

Неверная расстановка не только повлияет на уровень удовлетворения пользователя, но и приведет к массе ненужных усилий со стороны библиотеки. «Хотя программы сверки фонда требуют временных и финансовых затрат и конкурируют в этом с другими потребностями, отказ от их проведения стоит пользователю доступа, а библиотека вынуждена тратить время и деньги на поиск отсутствующих документов, обработку заказов по МБА, покупку дублетных экземпляров...» (Anderson, 1998, стр.2).

### **Определение показателя**

Процент документов, находящихся на своем месте на полках в момент сверки.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает точность расстановки документов в библиотеке и процедуры сверки, и тем самым, доступность документов пользователю. Он не измеряет скорость расстановки.

Показатель используется всеми библиотеками, имеющими физические фонды. Он может использоваться для фондов открытого и закрытого доступа, особых частей фонда или для фондов библиотек филиалов.

Возможно сравнение между разными библиотеками, если во внимание принимаются различия в способе хранения (свободный или закрытый доступ) или частота использования.

### **Метод**

Проверьте выборочное количество полок с помощью топографического каталога. Обычно, библиотеки не проверяют весь фонд, но выбирают его отдельную часть, например, фонд детской литературы, редких изданий, предметный фонд, такой как фонд по медицине или истории.

Документы, ожидающие расстановку, должны быть поставлены на место перед началом проверки.

Фиксируйте каждый документ в каталоге на предмет правильности его расстановки. Рекомендуется также просматривать, то, что находится за документами, для того чтобы обнаружить там задвинутые документы. Документы, найденные недалеко от того места, в котором они должны храниться, также считаются как застановки. Для сериальных изданий и монографий в нескольких томах каждая физическая единица считается как один документ.

Проверьте отсутствующие издания в библиотечной системе на предмет выявления их статуса (выдано, отправлено на переплет, утеряно). Отсутствующие документы с учтенным статусом исключаются из выборки. Отсутствующие документы без учтенного статуса считаются как застановки. Таким образом, подсчет включает в себя как заставленные документы, так и утерянные (например, украденные), но еще не

получившие статуса утерянных. Следовательно, показатель измеряет не только точность процесса расстановки, но и эффективность процесса сверки.

Полки, находящиеся в открытом доступе, следует проверять не во время обслуживания, чтобы включить в сверку документы, использованные внутри библиотеки.

Если все документы библиотеки имеют штрих коды, вместо топографического каталога могут быть использованы средства сканирования и беспроводной технологии. Это упрощает работу персонала. В тот момент, когда сканируется штрих код документа, находящегося на полке, прямая связь с автоматизированной библиотечной системой показывает:

- находятся ли физические единицы в нужном порядке
- учтены ли библиотечной системой как утерянные отсутствующие физические единицы.

Точность расстановки зависит от наличия открытого доступа и частоты использования. В условиях открытого доступа и в часы пик (например, в конце семестра в университете) большее количество документов находится не на своем месте. Следовательно, те части фонда, которые находятся в открытом доступе и/или используются чаще, должны сверяться отдельно от фондов закрытого доступа и/или использующихся реже.

Журнальные фонды также следует проверять отдельно, поскольку тома периодических изданий реже находятся не на своем месте.

Время, необходимое для использования этого показателя, зависит от:

- системы расстановки, принятой в библиотеке
- типа фонда, в котором проводится сверка
- опыт персонала, участвующего в проекте
- количества отсутствующих документов, судьбу которых следует выяснить
- точность каталога (топографического).

Точность расстановки - это процент всех документов в выборке, находящихся на своем месте в момент сверки.

## **Интерпретация и использование результатов**

Высокая точность расстановки рассматривается как хороший результат.

Низкая точность расстановки может объясняться:

- небрежной или быстрой расстановкой
- сложной системой расстановки
- редкой сверкой

К мерам, которые способствуют более тщательной расстановке, можно отнести:

- более качественное инструктирование персонала, находящегося на расстановке (зачастую, это сотрудники, работающие не полный рабочий день, или студенты)
- выделение большего количества сотрудников в часы пик
- создание более транспарантной системы расстановки
- проведение регулярных сверок фонда.

Результаты этого показателя указывают не только ошибки в расстановке и процессе сверки, но и также помогают улучшить точность каталогизации в процессе выяснения судьбы отсутствующего на месте документа.

Поскольку расстановка и сверка - очень утомительное занятие, важно стимулировать персонал. Следует продемонстрировать, что правильная расстановка абсолютно необходима для обеспечения доступа к фонду, и что ошибки при расстановке могут привести к существенным дополнительным нагрузкам.

### Примеры и дополнительная литература

Несмотря на то, что большинство библиотек занимается сверкой фондов, литература, освещающая этот практический опыт, не богата. «Расстановка - обыденный процесс, в котором нет волнения, присущего модным техническим темам» (Kendrick, 1991, стр.16). Помимо показателя, описанного выше, используются следующие методы:

- сверка произвольно выбранной группы названий, реально заказанных пользователями. Обычно этот метод используется в рамках исследования, посвященного вопросам доступности
- сверка только последовательности расстановки документов на полке без использования топографического каталога. Этот метод не принимает во внимание отсутствие документов
- отбор группы документов, предназначенных для расстановки, и сверка точности их расстановки после расстановки. Этот метод измеряет только точность работы персонала, расставляющего документы, но игнорирует документы, неправильно расставленные пользователями
- случайная выборка названий из специального фонда и сверка их на полках.

Таблица, приведенная ниже, дает примеры результатов сверки, и может быть полезной в поиске «допустимого уровня ошибок» (Kendrick, 1991, стр.17).

Библиотека	Год проведения исследования	Метод исследования	Точность расстановки
Политехническая библиотека в Вейсбадене (Poll, 1997, стр.21)	1995	Выборка названий, заказанных пользователями; отсутствующие книги включены	94%
Библиотека университета в Претории в Южной Африке (Poll, 1997, стр.21)	1995	То же самое	98%
Университетская библиотека в Мюнстере (Poll, 1997, стр.21)	1995	То же самое	97,5%
Университетская библиотека в Дублине (EQUILIPSE)	1996	Выборка 1000 томов (книг и журналов); сверка последовательности расположения документов на полках; отсутствующие документы не	89,4%

		учитывались как заставленные	
Библиотека школы бизнеса в Копенгагене ((EQUILIPSE)	1996	То же самое	97%
Библиотека университета Центрального Ланкашира (EQUILIPSE)	1996	То же самое	98%
Университетская библиотека в Мюнстере (EQUILIPSE)	1996	То же самое	98,6%
Университет штата Техас, библиотека Бриско (Pedersen, 1989)	1988	Проверялась только последовательность расположения документов на полках	95,9%
Университетские центры обучения в Лидсе, Дерби, Стаффодшире и Хаддерсфилде (Everest, 2003)	2000-2001 2001-2002	Проверялась только последовательность расположения документов на полках	Между 95,4% и 98,4%
Библиотека университета штата Вирджиния (White, 1999)	1999	Сверка 5 тематических фондов	Между 91% и 96,7%
Медицинский колледж штата Джорджия, библиотека Гринблатт (Rodgers, 1998)	1998	10-12 документов на каждой тележке, предназначенных для расстановки, с их последующей сверкой	98%
Библиотека университета Брихем Янг (Sharp, 1992)	1988-1989	Каждый день в течение периода выборки, сверялись 30 документов после расстановки, произведенной каждым сотрудником	90,8% и 91,4%
Библиотека государственного университета в Нью-Йорке (Kendrick, 1991, стр.17)	1988	5 документов на каждой тележке, предназначенных для расстановки, с их последующей сверкой	91%
Библиотека	1985	Включает	74%

колледжа Уильяма Патерсона (Ciliberti,1987)		отсутствующие книги и книги, ожидающие расстановку	
Библиотека университета штата Иллинойс (Weible,2005)	2005	Была проведена выборочная сверка 586 названий из 6 491 названий докторских диссертаций	93%

Возможно, показатель, характеризующий точность расстановки, будет выше, если проверяется только последовательность расстановки, а отсутствие документов не принимается во внимание. Если в подсчет неправильно расставленной литературы включаются документы, ожидающие расстановки, точность расстановки будет намного ниже. И, хотя массивы нерасставленных на полки документов могут раздражать пользователей, нелогично считать документы, ожидающие расстановки, как застановки.

Ошибки при расстановке можно сгруппировать следующим образом:

- незначительные ошибки (книги не на своем месте, но все-таки на той полке, на которой они должны быть, или на полке непосредственно ниже или выше правильного местоположения)
- серьезные ошибки (все остальные).

В фонде открытого доступа особенно много будет незначительных ошибок по сравнению с серьезными. Исследование в библиотеке университета штата Иллинойс показало, что коэффициент незначительных ошибок к серьезным составляет 18,15 к одной (Anderson,1998, стр.12). Незначительные ошибки, скорее всего, не создают серьезных проблем, поскольку документ можно найти в течение короткого промежутка времени.

Недавнее исследование в библиотеке университета штата Иллинойс разграничило документы, «расставленные с незначительными погрешностями» и «не найденные» (Weible,2005), но было проведено на базе докторских диссертаций. 2,05% документов были «расставленные с незначительными погрешностями», 4,95% не были найдены вовсе. Это исследование выявило также время, необходимое для сверки наличия на полке. Один студент затратил 35 часов на проведение трех этапов работы: поиск названий по электронному каталогу, физический поиск материалов, ввод результатов в таблицу. Приведенный пример показывает, что сверка на правильность расстановки не является трудоемким занятием.

Библиотека университета Восточного Иллинойса использует «библиотечную систему управления фондов хранения», которая автоматически генерирует и хранит топографические данные и список статусов документов той части фонда, которая находится на этапе сверки (Sang, Lanham и Sung,2006). Персонал сканирует штрих коды с помощью сканера, присоединенного к переносному компьютеру, который соединен с сервером с помощью беспроводной связи. Во время сканирования система предупреждает оператора в том случае, если физическая единица расставлена не в том порядке или не найдена и ее статус не учтен в системе. Система также вычисляет расстояние застановки. Сканирование 102 000 книг показало уровень застановки, равный 6,6%, а 72% заставленных книг было найдено на расстоянии 1-10 книг от правильного места нахождения.

Скорость расстановки – специальный вопрос и его следует рассматривать отдельно. В исследовании, проведенном в 1999 в 19 университетских библиотеках, библиотека университета штата Вирджиния обнаружила, что самое быстрое время

возвращения документа от кафедры сброса до полки равнялось 4 часам (White,1999). В проекте бенчмаркинга между 4 университетскими центрами обучения в Великобритании, участник с самым быстрым временем расстановки поставил на полки 95% документов в течение 14 часов (Everest,2003, стр.44). Некоторые библиотеки измеряли среднее количество книг, расставленных в течение одного часа одним сотрудником. Библиотека университета Брихем Янг получила средний показатель, равный 230-253 книг в час. Исследование не проводило связь между средней скоростью расстановки и ее точностью (Sharp,1992, стр.187).

В целом, точность расстановки, равная 95% и выше- вполне достижима, в зависимости от условий размещения и использования той части фонда, которая является объектом сверки. Библиотека школы бизнеса в Копенгагене доложила о максимальном уровне неправильно расставленных книг, зафиксированного Правлением школы: 1-2% на полках с размещением в соответствие с предметными рубриками УДК (Cotta-Schonberg и Line, 1994, стр.61). Это соответствует запланированному значению показателя точности , равному 97%, в библиотеке в Гале в университетской библиотеке штата Канзас (Edwardy и Pontius, 2001).

- Anderson, D. R. (1998), Method without madness: shelf-reading methods and project management, *College & Undergraduate Libraries* 5,1, pp .1-13
- Ciliberti, A. C. et al. (1987), Material availability: a study of academic library performance, *College & Research Libraries* 48,6, pp. 513-527
- Cotta-Schonberg, M. and Line, M. B. (1994), Evaluation of academic libraries: with special reference to the Copenhagen Business School Library, *Journal of Librarianship and Information Science* 26,2, p.55-69
- Edwardy, J. M. and Pontius, J. S. (2001), Monitoring book reshelving in libraries using statistical sampling and control charts, *Library Resources & Technical Services* 45,2, pp. 90-94
- EQLIPSE, Unpublished data collected within the Project EQLIPSE, project available at: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/>
- Everest, K. (2003), Benchmarking shelving processes 2000/01 and 2001/02, in Creaser, C. (Ed.), As others see us: benchmarking in practice, LISU, Loughborough University, *LISU Occasional Paper* 33, pp. 37-48, available at: <http://www.lboro.ac.uk/departments/lis/lisu/downloads/OP33.pdf>
- Harwood, N. and Bydder, J. (1998), Student expectations of, and satisfaction with, the university library, *The Journal of Academic Librarianship* 24,2, pp. 161-171.
- Kendrick, C. L (1991), Performance measures of shelving accuracy, *The Journal of Academic Librarianship* 17,1, pp. 16-18.
- Pedersen, W. A. (1989), Statistical measures for shelf reading in an academic health science center library, *Bulletin of the Medical Library Association* 77,2, pp. 219-222.
- Poll, R. (1997), Leistungsindikatoren fur wissenschaftliche Bibliotheken, in Ressourcen nutzen fur neue Aufgaben, *Zeitschrift fur Bibliothekswesen und Bibliographie. Sonderheft* 66, Klostermann, Frankfurt a.M., pp. 15-22
- Rodgers, J. (1998), The evaluation of correct shelving quality in the Robert B. Greenblatt, M.D. Library, available at: <http://www.mcg.edu/Library/MLA/title.html>
- Sharp, S. C. (1992), A library shelve's performance evaluation as it relates to shelving accuracy, *Collection Management* 17, 1/2, pp. 177-192
- Sung, J., Lanham, A. and Sung, N. (2006), Transforming data to build knowledge for healthy libraries, *World Library and Information Congress; 72" IFLA General Conference and Council Seoul*, available at: [http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/141-Sung %20Lanham Sung-en.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/141-Sung%20Lanham%20Sung-en.pdf)



Weible, C. L. (2005), Where have all the dissertations gone? Assessing the state of a unique collection's shelf (un)availability, *Collection Management* 30,1, pp. 55-62

White, L.S. (1999), Report on shelving process, University of Virginia Library Benchmarking Team, available at: <http://www.lib.virginia.edu/mis/benchmarking/bench-shortrpt.html>

## **Г. Потенциал и развитие**

### **Г.1. Процент расходов на комплектование электронных ресурсов**

#### **Основные сведения**

В настоящее время пользователи ожидают. Что им будет предоставлен доступ к информации или с рабочего места или из дома. Они не только хотят искать информацию в электронных источниках, но просмотреть полный документ, который, по их мнению, является релевантным, на экране.

Поэтому библиотеки всего мира предлагают растущее число электронных ресурсов в своих фондах, либо приобретая их, либо оформляя лицензию на использование. Это означает, что значительные средства смещаются с покупки традиционных материалов к комплектованию электронных. Учредители полагают, что предложение информационных ресурсов в электронной форме сократит расходы. Опыт показывает, что расходы на комплектование электронных носителей вместо печатных, не будут ниже, а возможная экономия на расходах, связанных с расстановкой и хранением, будет поглощена расходами на высокотехнологичное компьютерное оборудование. Но поскольку в большинстве случаев электронные ресурсы используются чаще, чем традиционные, частое использование может сократить расходы на использование и таким образом повысить эффективность обслуживания.

Поэтому вложения библиотеки в ее электронные коллекции рассматриваются не только в качестве показателя ориентированности библиотеки на пользователя, но и как показатель ее эффективности и будущего развития.

#### **Определение показателя**

Процент расходов на комплектование, затраченных на электронные коллекции.

Расходы на комплектование с позиций этого показателя означают общие расходы на приобретение традиционных и электронных носителей, включая расходы на лицензионные базы данных и оплату за просмотр. Исключаются расходы на переплет.

Расходы на электронные коллекции с позиций этого показателя включают расходы библиотеки на покупку, подписку или лицензирование баз данных, электронных журналов и цифровых документов, включая расходы за просмотр.

Исключаются расходы на электронную доставку документов.

Исключаются расходы на инфраструктуру, такие как расходы на оборудование, программные продукты или сетевые работы, а также оцифровку документов.

#### **Цели показателя**

Показатель оценивает вложения библиотеки в электронные носители и, следовательно, приоритет, отдаваемый библиотекой развитию электронных коллекций.

Показатель может использоваться всеми библиотеками, имеющими как печатные, так и электронные фонды.

Возможно сравнение между библиотеками, имеющими схожую миссию, структуру и пользователей, если принимается во внимание особенности профиля комплектования, и если расходы на комплектование вычисляются одинаково.

#### **Метод**

Определите общие расходы на комплектование и ту их часть, которая выделяется на комплектование электронных ресурсов в течение года.

Там, где электронная версия документов, в частности электронных журналов, приобретается в пакете с печатной версией, учитывается только дополнительная плата за электронный вариант.

Если библиотека присоединяется к консорциуму или иным глобальным контрактам, учитывается только та часть контрактных затрат, которые библиотека берет на себя в общей доле расходов.

## Интерпретация и использование результатов

Более высокое значение показателя рассматривается как хороший результат, поскольку оно указывает на высокие инвестиции в новые виды сервисов. Но то, какой процент библиотечных расходов на комплектование будет считаться достаточным для формирования электронного фонда, будет зависеть от тематического профиля комплектования и состава пользователей. В медицинской библиотеке этот процент будет выше, чем в библиотеке гуманитарной направленности. В публичных библиотеках он обычно ниже, чем в научных.

На показатель влияют:

- особенности профиля комплектования библиотеки
- предметный диапазон электронных изданий, доступных в библиотеке
- особые потребности потенциальных пользователей
- внешние средства (например, гранты) для консорциумов.

Если процент расходов на комплектование электронных ресурсов кажется слишком низким, библиотекам следует использовать следующие методы для принятия решения о том, выделять ли дополнительные средства на приобретение электронных ресурсов:

- Оценить использование печатных и электронных ресурсов
- Оценить запросы по МБА и ДД в целях уточнения профиля комплектования в соответствии с потребностями пользователей
- Провести исследование, направленное на получение данных о маркетинге электронного обслуживания в библиотеке и уровне удовлетворенности электронными ресурсами.

Показатель будет особенно полезен, если его последовательно применять год за годом.

## Примеры и дополнительная литература

Немецкий проект бенчмаркинга BIX((BIX.Der Bibliotheksindex) использует описанный выше показатель для научных библиотек. В 2005 г. были получены следующие результаты (BIX, 2006):

Процент расходов на предоставление информации, выделенных на электронные ресурсы	В среднем	Максимум	Минимум
Университеты, преподающие прикладные дисциплины	10,9	25,4	0,9
Университеты: с системой одноуровневого обучения	19,3	43,8	8,8
Университеты: с системой двухуровневого образования(рассматривается только центральная библиотека)	26,9	72,7	4,5

Результаты свидетельствуют о том, что процент очень меняется в зависимости от тематической направленности фонда библиотеки и ее пользователей.

В 2005 г. статистика финских научных библиотек дала сведения о «цене библиотечных материалов», равной 28 964 900 евро, из которых 12 312 700 евро приходилось на электронные ресурсы, что соответствует 42,5%. Только в университетских библиотеках «цена библиотечных материалов» соответствовала 20 996 500 евро, из которых на электронные ресурсы приходилось 10 790 200 евро, что равняется 51,4% (База данных статистики финских научных библиотек). Примерно эта же цифра (50,64%) приведена в отчете Нидерландских университетских библиотек в 2004 г. (UKB, 2004).

Статистика Ассоциации научных библиотек за 2003-2004 гг. показывает следующие проценты расходов на электронные материалы в общем объеме расходов библиотек на комплектование ((Kyrgillidou и Young, 2005):

- В среднем - 37,53%
- Высокий - 76,89%
- Низкий - 9,71%

В швейцарских университетских библиотеках 23,23% расходов на комплектование в 2005 г. было выделено на приобретение электронных документов (Schweizerische Bibliothekenstatistik, 2005).

Очень высокий процент демонстрируют шведские научные библиотеки: в 2005 г. 58,4% расходов на комплектование было выделено на электронную коллекцию((Forskningsbiblioteken, 2005).

В публичных библиотеках этот процент обычно ниже.

В 2003-2004гг. публичные библиотеки Великобритании имели общий бюджет на комплектование, равный 121 719 000 фунтов стерлингов, и бюджет на электронные ресурсы, равный 4 261 000 фунтов стерлингов( Creaser, 2006, стр.37). По сравнению с 1997-1998 гг. расходы на электронные ресурсы выросли на 63% в течение 5 лет.

Статистика швейцарских публичных библиотек за 2005 г. показывает, что 4,35% бюджета на комплектование было истрачено на электронные документы ((Schweizerische Bibliothekenstatistik, 2005).

В 2003 г. публичные библиотеки Британской Колумбии израсходовали 6,72% своего бюджета на комплектование на «электронную информацию», т.е. на лицензионные онлайн-базы данных и подписку (Статистика публичных библиотек Британской Колумбии 2004 г.).

Когда проводятся сравнения этого показателя, важно принимать во внимание только библиотеки со схожими фондами и пользователями, а также вычислять расходы на комплектование одним способом.

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *BIT. online* Sonderheft 2006

British Columbia public library statistics (2004), Ministry of Education, Victoria, British Columbia, available at: <http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats/2004.pdf>

Creaser, C, Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994 - 2004, LISU, Loughborough University, available at: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at: <https://vhteisilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose language=3>

Forskningsbiblioteken 2005 (2005), KB/Bibsam och SCB, Sveriges officiella statistik, available at: [http://www.scb.se/statistik/publikationer/KU0102\\_2005A01\\_BR\\_KUFT0601.pdf](http://www.scb.se/statistik/publikationer/KU0102_2005A01_BR_KUFT0601.pdf)

Schweizerische Bibliothekenstatistik (2005), Bundesamt für Statistik, available at: [http://vv.vw.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/kultur\\_medien\\_zeitverwendung/kultur/blank/analysen\\_berichte/bibliotheken.html](http://vv.vw.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/kultur_medien_zeitverwendung/kultur/blank/analysen_berichte/bibliotheken.html)

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van de Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, results only available to participants

## **Г.2 Процент библиотечного персонала, предоставляющего и развивающего электронные услуги**

### **Основные сведения**

Библиотеки должны поспевать за развитием информационных технологий и информационных ресурсов. Они должны инвестировать ресурсы в сервисы и продукты, базирующиеся на вебе. Необходимые вложения включают оборудование, пространство для вычислительной техники и программных продуктов, и помимо всего, человеческие ресурсы.

Не существует стандартов относительно количества или процента персонала, адекватного задаче предоставления и развития электронных услуг. Возможно, вычислить «необходимое» количество сотрудников для регулярных видов работы, таких как обработка мультимедийных носителей информации или услуг по выдаче, на основе библиотечной статистики и статистики выдачи, а также средней производительности труда. Деятельность по предоставлению и развитию электронных услуг настолько отличается в отдельных библиотеках, да и в одной и той же библиотеке в разные годы в зависимости от появления разных проектов и введения новых сервисов, что стандарты устаревают в тот самый момент, как только они формулируются. Но сравнение процентного соотношения персонала, занятого в предоставлении электронных услуг, по отношению к общему количеству сотрудников и аналогичными данными других библиотек за несколько лет дает представление о том, как соотносятся организационная структура библиотеки и ассигнования на персонал с требованием постоянного развития.

Поэтому выделение ресурсов на персонал, занятый предоставлением электронных услуг, можно рассматривать, как показатель способности библиотеки отвечать на вызовы будущего.

### **Определение показателя**

Процент всех сотрудников библиотеки (работающих на полную ставку-FTP), которые вовлечены в процесс планирования, поддержки, предоставления и развития услуг, основанных на информационных технологиях (ИТ), и которые технически развивают и улучшают библиотечные электронные услуги.

Персонал библиотеки для этого показателя включает сотрудников, работающих над проектами, временных сотрудников, волонтеров, студентов и т.д.

Количество сотрудников вычисляется в эквиваленте сотрудников, работающих на полную ставку (FTE). Цифры, соответствующие количеству сотрудников с частичной занятостью, конвертируются в эквивалентное число сотрудников, работающих на полную ставку.

### **Пример**

Если из трех сотрудников один работает на четверть ставки, другой – на половину ставки, а третий – на полную ставку, то FTE этих трех людей равняется  $0,25+0,5+1,0=1,75$ .

С точки зрения этого показателя предоставление электронных услуг означает поддержку и развитие автоматизированной библиотечной системы, библиотечного веб-сервера (ов), депозитарий электронных публикаций, виртуальную справочную службу и все другие программные приложения, используемые для обслуживания пользователей, а также персонала, занятого обслуживанием аппаратных средств (серверов, компьютеров, принтеров и сканеров).

Исключается персонал, занятый в оказании справочных услуг, приобретении/обработке электронных ресурсов, оцифровке материалов для электронной коллекции, в обучении пользователей работе с электронными услугами, а также сотрудники, работающие над содержательными аспектами обслуживания пользователей в Интернет (например, добавление текстов, данных).

### **Цели показателя**

Показатель оценивает время персонала, затраченное на выполнение электронных услуг, и тем самым, обозначает приоритеты библиотеки в развитии и поддержке электронных сервисов.

Показатель используется всеми библиотеками, которые предоставляют электронные услуги силами собственного персонала. Крайне полезно отслеживать показатель на протяжении нескольких лет.

Возможно сравнение между библиотеками, имеющими одинаковые миссию и контингент пользователей, но только при условии использования одного и того же метода подсчета количества сотрудников.

### **Метод**

Подсчитайте общее количество сотрудников в эквиваленте FTE( сотрудников, работающих на полную ставку), включая персонал, работающий над проектами, временных сотрудников, волонтеров, студентов и т.д.

Подсчитайте общее количество сотрудников библиотеки, предоставляющих и развивающих электронные услуги в эквиваленте FTE( сотрудников, работающих на полную ставку). Обычно, можно просто сосчитать сотрудников в отделе информационных технологий библиотеки, и предположить, что их рабочее время расходуется на развитие и поддержку электронных видов обслуживания. Время, затраченное на развитие и поддержку электронных видов обслуживания другими сотрудниками, лучше всего подсчитать с помощью выборки. Персонал просит вести учет рабочего времени в дневниках в течение нескольких репрезентативных дней, и далее вычисляется время, затраченное на выполнение электронных услуг в течение года в эквиваленте FTE.

Показатель вычисляется как процентное соотношение между количеством сотрудников , предоставляющих и развивающих электронные услуги, в эквиваленте FTE и количеством сотрудников библиотеки в эквиваленте FTE.

Если работы по поддержке и развитию электронных услуг частично выполнялись на условиях аутсорсинга или другими внешними учреждениями (за плату или без оплаты), настоящий показатель может использоваться только в том случае, если внешнюю рабочую нагрузку можно выразить в эквиваленте FTE. Это число следует прибавить как к общему количеству сотрудников библиотеки, так и к количеству сотрудников, предоставляющих и развивающих электронные услуги.

### **Интерпретация и использование результатов**

Высокое значение показателя обычно рассматривается как хороший результат, поскольку оно указывает на высокие инвестиции в новые услуги. Но достаточно ли это значение для поддержки на должном уровне электронных сервисов будет зависеть от миссии библиотеки и ее целей, т.е. от определения круга услуг, которые должна предоставить библиотека, а также диапазона электронных услуг, соответствующих потребностям ее пользователей.

На показатель влияет большое количество сотрудников, вовлеченных в выполнение специальных задач, поставленных перед библиотекой, например, задачи в области обеспечения сохранности.

Показатель следует сравнивать с показателями, измеряющими использование электронных услуг (см. Показатель Б.3 «Посещаемость библиотеки в расчете на одного пользователя» или Б.5 «Количество выгруженных смысловых единиц в расчете на одного пользователя»).

### Примеры и дополнительная литература

Показатель был разработан в ходе проекта «EQUINOX:Измерение деятельности библиотеки и система менеджмента качества» (EQUINOX,2000) и включал обучение пользователей работе с электронными услугами.

Показатель, описанный выше, используется в немецком проекте бенчмаркинга ВІХ (ВІХ. Der Bibliotheksindex). В 2005г. были получены следующие результаты:

Процентная доля сотрудников, занятых в развитии и поддержке электронных сервисов	В среднем	Максимум	Минимум
Университеты, преподающие прикладные дисциплины	7,5	12,5	0,0
Университеты: с системой одноуровневого обучения	7,5	17,8	3,1
Университеты: с системой двухуровневого образования (рассматривается только центральная библиотека)	7,9	12,4	1,1

Университетские библиотеки земли Северная Рейн Вестфалия (Германия) оценили распределение персонала по специфическим зонам обслуживания за несколько лет (Poll,2000). Одной из основных зон обслуживания была зона «центральных задач», включающая электронные услуги, обучение персонала, центральные услуги для библиотек-филиалов и отношения с общественностью.

Процентная доля персонала, занятого выполнением специфических задач	1995	1997	2001
Управленческий персонал/специалисты-предметники	8,03	8,14	6,98
администрация	7,27	7,24	6,74
Центральные задачи	4,69	7,02	10,08
Обработка носителей информации	31,49	28,92	23,05
Формирование фонда	5,24	5,80	5,41
Обслуживание	40,96	42,68	43,52
Специальные задачи	2,32	0,19	4,23



Результаты свидетельствуют о неуклонном сокращении персонала в управленческих , административных процессах и обработке в связи с реорганизациями и увеличением количества сотрудников в обслуживании и особенно в зоне «центральных задач» в связи с растущей значимостью электронных услуг.

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T. online Sonderheft 2006*

Equinox. Library performance measurement and quality management system (2000), available at: <http://equinox.dcu.ie/index.html>

Poll, R. (2000), Three years of operating ratios for university libraries, *Performance Measurement & Metrics* 1,1, pp. 3 - 8

### **Г.3 Посещаемость обучающих занятий в расчете на одного сотрудника**

#### **Основные сведения**

Наличие высококвалифицированного персонала в области предоставления как традиционных, так и сетевых услуг - самый важный фактор, дающий возможность библиотеке справиться с растущими ожиданиями пользователей и быстрым развитием информационного сектора. Обучение сотрудников стало постоянной задачей.

Но разработка обучающих курсов и предоставление их сотрудникам требует значительных усилий и средств. Поэтому, библиотекам следует уметь показывать хотя бы основные сведения о вложениях в и результатах обучающей деятельности. Судя по национальной библиотечной статистике, библиотеки только начали собирать данные относительно количества, продолжительности и цены обучающих занятий, а также количестве посетителей. По возможности они должны оценивать эффект и воздействие обучающей деятельности с помощью анкетирования тестов, проверяющих умения и навыки посетителей занятий до и после курса обучения. Показатель, описанный далее, нацеливает внимание на количество обучающих занятий в расчете на одного члена персонала. Он был выбран для бенчмаркинга в связи с его практичностью и стабильностью использования.

#### **Определение показателя**

Количество часов, в течение которых персонал библиотеки посещал обучающие занятия в течение года, поделенное на общее количество сотрудников библиотеки на конец года.

Формальные обучающие занятия с позиций этого показателя – это заранее запланированные занятия, которые могут проводиться как внутри библиотеки, так и за ее пределами, как силами собственного персонала, так и привлеченных экспертов.

В них включены онлайн-образовательные занятия, проводимые внешними экспертами. Исключаются посещения конференций и неформальное обучение, например, обучение, проводящееся по мере появления необходимости.

Персонал библиотеки включает всех работников, получающих заработную плату в библиотеке. Волонтеры исключаются. Для этого показателя количество сотрудников вычисляется как количество персон, не в эквиваленте FTE.

Дополнительно показатель учитывает и количество посещений обучающих занятий в расчете на одного сотрудника.

Показатель не измеряет качества обучения или его воздействие на обучающихся.

#### **Цели показателя**

Показатель оценивает улучшение навыков сотрудников, посещающих обучающие занятия, внимание библиотеки к вопросу обучения сотрудников и, тем самым, ее способность справиться с проблемами развития.

Показатель может использоваться всеми библиотеками.

Возможно сравнение между библиотеками с похожей миссией и структурой.

#### **Метод**

Посчитайте количество посетителей каждого обучающего занятия и продолжительность каждого занятия. Обучающее занятие, длящееся 3 часа и рассчитанное на 12 сотрудников, будет соответствовать 36 часам. Общее число часов подсчитывается в конце года.

Общее количество часов делится на общее количество реальных сотрудников библиотеки. Общее количество реально работающих сотрудников включает в себя сотрудников, работающих на часть ставки, персонал, задействованный в проектной деятельности, временных сотрудников, студентов и т.д., но исключает волонтеров. Реальные люди (не в эквиваленте FTE) выбраны потому, что посещение обучающих занятий важно для всех работающих в библиотеке, и важно знать, сколько реальных людей их посетило. Однако высокое значение количества посещений обучающих занятий может быть получено за счет посещаемости курсов одними и теми же людьми.

Дополнительно, можно подсчитать количество часов обучения, отведенных на занятия по работе с электронными ресурсами и информационными технологиями.

## **Интерпретация и использование результатов**

Высокое значение показателя обычно рассматривается как хороший результат. А вот очень высокое значение можно также трактовать как сокращение времени на собственно обслуживание. Низкий показатель, особенно в сравнении с библиотеками, имеющими схожую миссию и структуру, указывает на необходимость интенсификации обучения сотрудников.

На показатель влияет количество предлагаемых обучающих занятий и качество обучения. Качество занятий следует контролировать с помощью анкетирования, направленного на выявление уровня удовлетворенности обучающихся, или/и с помощью тестирования, оценивающего результаты обучения.

На показатель будет также воздействовать введение библиотекой новых форм обслуживания в течение отчетного года, например, новой системы каталогизации, требующей большего внимания к обучению.

В случае низкой посещаемости занятий, библиотека может:

- Продвигать свои занятия в интранете или через персональные приглашения
- Проводить анкетирование на предмет выявления потребностей сотрудников и их предпочтений по тематике занятий
- Адаптировать обучение особых целевых групп сотрудников
- Улучшать качество обучения.

Большое количество часов обучающих занятий в расчете на одного сотрудника не означает того, что каждый член персонала посетил тренинги. Один и тот же человек может посетить несколько тренингов.

Поскольку показатель не включает неформальные обучающие занятия, он может недооценивать посещаемость обучающих занятий в расчете на одного члена персонала.

## **Примеры и дополнительная литература**

Библиотеки оценивают объем обучения сотрудников по-разному, а именно :

- В часах обучения в расчете на одного сотрудника
- В днях обучения в расчете на одного сотрудника (часы в пересчете на дни)
- В процентах, отражающих долю членов персонала, прошедших тренинг в течение года
- В количестве обучающих занятий в расчете на одного сотрудника.

Немецкий проект бенчмаркинга научных библиотек (BIX.Der Bibliotheksindex) использует показатель «дни обучения в расчете на одного члена персонала», который

суммирует часы посещения в дни. Количество дней обучения делится на количество постоянно работающих сотрудников (сотрудников, числящихся в штатном расписании) в эквиваленте FTE.

В 2005 г. были получены следующие результаты ( BIX,2006):

Дни обучения в расчете на одного члена персонала	В среднем	Максимум	Минимум
Университеты, преподающие прикладные дисциплины	3,5	13,8	1,0
Университеты: с системой одноуровневого обучения	2,7	9,5	0,9
Университеты: с системой двухуровневого образования (рассматривается только центральная библиотека)	2,8	5,4	1,1

В 2005 г. в финских университетских библиотеках работало 1 350 сотрудников (имеются ввиду все сотрудники), из которых 1 154, т.е. 85,5% прошли обучающие занятия в течение года (База данных статистики финских научных библиотек). Библиотеки подсчитали 5 889 «дней, отведенных на обучение персонала», что соответствует 4,36 дням в расчете на одного члена персонала.

В Баварских библиотеках при университетах, преподающих прикладные дисциплины, используется показатель «количество посещений обучающих занятий в расчете на одного сотрудника» (Indikatoren für Fachhochschulbibliotheken, 2000). Количество посещений делится на количество сотрудников работающих сотрудников (сотрудников, числящихся в штатном расписании) в эквиваленте FTE. В 2000 г. средний показатель был равен 6,6 посещениям в расчете на одного сотрудника.

Количество часов посещений обучающих занятий можно также сравнить с общим количеством рабочих часов в течение года, чтобы оценить долю рабочего времени, отведенного на обучение персонала.

В немецком проекте бенчмаркинга BIX для публичных библиотек разработан показатель «коэффициент обучения персонала», который вычисляет процент часов посещения обучающих занятий к общему количеству рабочих часов в течение года, включая рабочие часы персонала, занятого в проектной деятельности, и волонтеров. Этот показатель включает посещение конференций. В 2005 г. были получены следующие результаты(BIX,2006):

Коэффициент обучения персонала (процент часов посещения обучающих занятий к общему количеству рабочих часов)	В среднем	Максимум	Минимум
Библиотеки сообществ с населением ниже 15 000 жителей	1,6	5,8	0,1
Библиотеки сообществ с населением от 15 000 до 30 000 жителей	0,9	2,3	0,0
Библиотеки сообществ с населением от	1,2	3,0	0,1

30 000 до 50 000 жителей			
Библиотеки сообществ с населением от 50 000 до 100 000 жителей	1,0	2,7	0,2
Библиотеки сообществ с населением свыше 100 000 жителей	1,3	3,6	0,2

Очевидно, что между библиотеками, созданными для небольших и крупных сообществ, разницы особой нет.

Проект бенчмаркинга в университетских библиотеках Нидерландов не измеряет посещаемость обучающих занятий, но учитывает расходы на обучение персонала, исключая из подсчета посещения конференций. В 2004 г. средние расходы на обучение в 12 библиотеках участницах составили 36 400 евро (UKB, 2004).

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix~bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *BIT. online* Sonderheft 2006

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at: <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose language=3>

Indikatoren für Fachhochschulbibliotheken - Beispiel Bayern (2000), available at: <http://www.fh-bibliotheken-bayern.de/projekte/indikatoren.shtml>

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van de Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, results only available to participants

## **Г.4 Процент библиотечных средств, полученных по специальным грантам или заработанных библиотекой**

### **Основные сведения**

В течение последних лет бюджеты библиотек не увеличиваются и не адаптируются по отношению к растущим ценам и новым задачам. Более того, зачастую библиотека лишается фиксированного бюджета, что усложняет планирование ее деятельности. Поэтому крайне важно пытаться искать дополнительные ресурсы либо в других учреждениях, либо у частных лиц. Такие средства можно получать в виде грантов, спонсорских взносов или зарабатывать деньги самим.

Успех библиотеки в поиске внебюджетных средств можно рассматривать как показатель, характеризующий способность библиотеки справиться с финансовыми трудностями и расширить возможности своего развития.

### **Определение показателя**

Процент всех средств библиотеки, полученных ею в течение отчетного года по грантам или заработанных самой.

Под «всеми средствами» понимаются средства, полученные от учредителя и внешних источников, а также средства на капитальные расходы.

Средства, полученные по специальным грантам или заработанные библиотекой, включают средства, полученные на капитальные расходы, если они не были выделены учредителем.

Специальные гранты с позиций этого показателя - это гранты неповторяющегося характера для финансирования главных проектов, например, проекта стоимостного анализа или тестирования виртуальной справочной службы в режиме чата. Постоянное финансирование внешними структурами выполнения специальных задач (например, поддержка центра библиотечного образования) не считается специальным грантом, но включается в общие библиотечные средства.

Заработанные библиотекой средства – это доход, полученный библиотекой за предоставление платных услуг или в результате особой деятельности (такой как продажа в магазине или рекламная деятельность), а также в качестве даров.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает успех библиотеки в получении дополнительных средств через проектную или иную деятельность, связанную с получением доходов, и тем самым, ее способность расширить границы своего развития.

Показатель используется всеми библиотеками.

Сравнение результатов, полученных библиотеками с одинаковой миссией и структурой, возможно, если принимаются во внимание различия, характеризующие учредителей этих библиотек, а также если используется один и тот же метод вычисления доходов.

### **Метод**

Определите объем всех средств библиотеки, включая средства на капитальные расходы. Внутри этих средств выделите доходы, заработанные библиотекой, и специальные гранты, включая средства, полученные на покрытие капитальных расходов, но не от учредителя.

Определите процент средств, полученных по специальным грантам, и заработанных библиотекой.

Чтобы получить более детальную картину, оценивайте отдельные разные группы доходов, а именно:

- Процент средств, полученных по специальным грантам
- Процент средств, полученных за платные услуги
- Процент средств, полученных в виде даров
- Процент средств, заработанных библиотекой за счет особых видов деятельности.

## **Интерпретация и использование результатов**

Высокое значение показателя обычно рассматривается как хороший результат, поскольку оно свидетельствует об успехе библиотеки в получении дополнительных средств, необходимых для реализации ее инициатив. Показатель также показывает то, насколько библиотека вовлечена в выполнение задач, не входящих в число ее основных, но требующих дополнительных средств. Но интерпретация этого показателя может быть не столь однозначной, если большая часть дополнительного дохода получена за счет платных услуг, что не является свидетельством дополнительных усилий со стороны библиотеки.

На значение показателя очень влияют финансовые условия, в которых работают библиотеки страны или региона, к числу которых относятся, например:

- Наличие центральных учреждений, в которые библиотеки могут обратиться за получением специальных грантов
- Возможность или обязанность взимать плату за все или только специальные услуги
- Возможность самостоятельного использования всех доходов за платные услуги или необходимость направлять все средства на счет учредителя.

Показатель также зависит от национальной налоговой системы в части, касающейся даров, что делает поддержку библиотеки спонсорами более или менее выгодной для последних.

Если обычный бюджет библиотеки уменьшается, а ее доход от получения специальных грантов и заработанных средств остается на постоянном уровне, то значение показателя остается высоким без каких-либо дополнительных инициатив со стороны библиотеки.

В связи с различиями в политических и законодательных реалиях, сравнение этого показателя, вычисленного библиотеками разных стран, проблематично.

## **Примеры и дополнительная литература**

Немецкий проект бенчмаркинга BIX(BIX.Der Bibliotheksindex) для академических библиотек использует показатель «процент библиотечных средств, полученных из внешних источников финансирования, по специальным грантам и за счет получения дохода от собственной деятельности». Он включает постоянное финансирование из внешних источников особых задач, стоящих перед библиотеками. В 2006 г. были получены следующие результаты:

Процент библиотечных средств, полученных из внешних источников финансирования, по специальным грантам и за	В среднем	Максимум	Минимум

счет получения дохода от собственной деятельности			
Университеты, преподающие прикладные дисциплины	4,8	24,6	0,0
Университеты: с системой одноуровневого обучения	5,8	17,2	0,8
Университеты: с системой двухуровневого образования(рассматривается только центральная библиотека)	8,8	36,9	0,8

Статистика научных библиотек Великобритании учитывает общие расходы библиотеки и полученный доход, который включает специальные гранты. Данные за 2004-2005 гг. показывают, что все научные библиотеки израсходовали 500 005 000 фунтов стерлингов и получили доход, равный 70 442 000 фунтов стерлингов, что соответствует 14,09% (Creaser, 2006, стр.129).

Шведские библиотеки высших учебных заведений в 2005 г. имели общий доход, **равный 1 555 261 (в 1000 шведских крон), из которых 78 414 (в тысячах шведских крон) было получено по специальным грантам или заработано собственными силами, что соответствует 5,04%** ((Forskningsbiblioteken, 2005, стр.38).

Университетские библиотеки Нидерландов используют показатель «процент собственных доходов от общих библиотечных расходов» (UKB, 2004). «Собственные доходы» включают доход от платных услуг, специальные гранты, дары и доход от особых видов деятельности, например, доставки документов. В 2004 г. в среднем библиотеки имели доход, равный 14,85%.

В 2003 г. публичные библиотеки Британской Колумбии (Канада) имели общий доход, равный 153 553 679 канадских долларов, из которых 7,42% приходились на гранты по проектам, дары и заработанные средства (Ministry of Education, British Columbia, 2004).

Отчет OCLC, подготовленный им на основе данных за 2001 г. о доходах, полученных публичными библиотеками 29 стран, показывает следующее: «Во всех охваченных исследованием странах государственные средства являются основой финансирования библиотек и в среднем составляют около 87% их бюджета... Доходы от платных услуг в среднем составляют 4% всего бюджета, остальные проценты приходятся на иные всевозможные источники дохода».

Приведенные примеры свидетельствуют о различиях в расчетах в разных статистических системах и о сложностях сравнения результатов между странами или типами библиотек.

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I. T. online* Sonderheft 2006

Creaser, C, Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994 - 2004, LISU, Loughborough University, available at: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

Finnish research library statistics database, Helsinki University Library, available at: <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose language=3>

Forskningsbiblioteken 2005 (2005), KB/Bibsam och SCB, Sveriges officiella statistik, available at: [http://www.scb.se/statistik/publikationer/KU0102\\_2005API\\_BR\\_KUFT0601.pdf](http://www.scb.se/statistik/publikationer/KU0102_2005API_BR_KUFT0601.pdf)

Ministry of education, British Columbia, Public Library Services Branch (2004), British Columbia public library statistics 2003, available at: [http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats\\_2004.pdf](http://www.bced.gov.bc.ca/pls/bcplstats_2004.pdf)



UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van de Nederlandse  
universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, results only available to participants  
Wilson, A. ed. (2004), The OCLC 2003 environmental scan: pattern recognition, A report to the  
OCLC membership, available at: <http://www.oclc.org/reports/escan/toc.htm>

## **Г.5 Процент средств, выделенных на библиотеку из бюджета учреждения**

### **Основные сведения**

Для того чтобы предлагать качественные услуги своим пользователям, библиотеки должны иметь финансирование на уровне, соответствующем их миссии, целям и контингенту пользователей. Без адекватного финансирования качество обслуживания может ухудшиться, и даже если библиотека находит способы справляться с сокращением бюджетных ассигнований и поддерживает качество своих услуг, она не будет в состоянии инвестировать средства в свое развитие. В условиях стремительного развития информационных каналов связи и типов информации для библиотек особенно важно, чтобы их бюджеты позволяли вводить новые, основанные на использовании веб-технологий, сервисы, и инвестировать в электронные коллекции.

В последние годы бюджеты большинства библиотек не увеличивались и не приспособивались к растущим ценам и новым задачам библиотек. Более того, зачастую упразднялись фиксированные бюджеты, что делало невозможным нормальное планирование. Библиотеки вынуждены конкурировать с другими учреждениями за получение средств у учредителя, например, в университетах с факультетами или компьютерным центром, в сообществах - с учреждениями культуры, такими как музеи или театры.

Поэтому успех библиотеки в получении достаточного финансирования от учредителя можно рассматривать как показатель оценки важности библиотеки учредителем и способности библиотеки обеспечить внедрение новых форм обслуживания и будущее развитие.

### **Определение показателя**

Процент средств, выделенных библиотеке учредителем.

Средства, выделенные учредителем, с точки зрения этого показателя включают весь бюджет, выделенный учредителем за отчетный период (год), но исключают средства, полученные от третьей стороны (средства из внешних источников на реализацию специальных проектов) и возможные остатки за предыдущие годы.

Средства библиотеки с позиций этого показателя – это все средства, полученные от учредителя в течение отчетного года, включая средства на капитальные расходы и разовое финансирование. Исключается финансирование из внешних источников, например из других государственных источников или из корпоративных или частных источников (включая дары). Также исключается доход, полученный самой библиотекой, например, от платных услуг или особых видов деятельности, например торговли в магазине.

Показатель не рассматривает внешние источники финансирования и доход, полученный самой библиотекой, поскольку его цель - соотнести бюджет библиотеки с бюджетом учредителя.

### **Цели показателя**

Показатель оценивает, какую часть своего бюджета учредитель выделяет своей библиотеке и, тем самым, какую важность придает учредитель библиотеке.

Показатель более важен для библиотек высших учебных заведений. Сравнение между библиотечными системами и двухуровневыми системами с многочисленными факультетскими библиотеками может быть затруднено.

Публичные библиотеки могут приспособить этот показатель для получения процента общественных средств, выделенных библиотеке из общего бюджета учредителя.

Возможно сравнение результатов между библиотеками с одинаковой миссией и структурой, если средства учредителя и библиотеки вычисляются одинаково.

## Метод

Определите общий объем средств библиотеки (включая капитальные расходы, и разовые выплаты, полученные от учредителя, но исключая финансирование их внешних источников и собственный доход библиотеки) в течение отчетного года.

Определите общий объем средств учредителя (исключая средства от третьей стороны и остатки за прежние годы) за тот же период.

Вычислите процент библиотечных средств от средств учредителя.

## Интерпретация и использование результатов

Высокое значение показателя рассматривается как хороший результат. Оно свидетельствует о том, что учредитель придает важное значение библиотеке и ее финансовым потребностям и дает библиотеке возможность улучшать обслуживание своих пользователей.

На показатель влияет существование внешних финансирующих организаций и структур (например, правительственных). На него также воздействуют особые задачи, стоящие перед библиотекой и требующие серьезных финансовых вложений, например, поддержка специальных коллекций за счет финансирования из внешних источников.

Описанный выше показатель используется в немецком проекте бенчмаркинга для научных библиотек BIX (BIX.Der Bibliotheksindex). В 2006 г. были получены следующие результаты:

Процент библиотечных средств от средств учредителя.	В среднем	Максимум	Минимум
Университеты, преподающие прикладные дисциплины	4,8	19,0	1,9
Университеты: с системой одноуровневого обучения	6,0	10,9	1,2
Университеты: с системой двухуровневого образования(рассматривается только центральная библиотека)	4,2	7,3	1,7

Видно, что в библиотеках двух уровневых университетов процент ниже, но здесь не учитываются средства, полученные библиотеками факультетов и институтов.

Статистика научных библиотек Великобритании показывает долю библиотек в общих расходах учредителя(Creaser, Maynard и White, 2005, стр.119). В 1993-1994 гг. и 2003-2004 гг. были получены следующие результаты:

	1993-1994	2003-2004
Старые университеты	2,9%	2,8%
Новые университеты	3,8%	3,5%
Колледжи при	3,3%	3,2%

вузах		
-------	--	--

В течение последних 10 лет во всех научных библиотеках Великобритании этот процент слегка уменьшился.

В проекте бенчмаркинга университетских библиотек Нидерландов в процентах вычисляется бюджет университетской библиотеки к бюджету университета (UKB, 2004). В 2004 г. 11 библиотек предоставили данные для вычисления этого показателя. Его среднее значение достигло 3,0%.

Авторы не обнаружили ни одного примера из жизни публичных библиотек. Отчет OCLC продемонстрировал ситуацию с доходом публичных библиотек 29 стран в 2001 г. (Wilson, 2004): «Во всех охваченных исследованием странах государственные средства являются основой финансирования библиотек и в среднем составляют около 87% их бюджета...».

Приведенные примеры показывают отличия в величине процента в зависимости от типа библиотек и метода вычисления (бюджет или расходы).

BIX. Der Bibliotheksindex, available at: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

BIX. Der Bibliotheksindex (2006), *B.I.T. online* Sonderheft 2006

Creaser, C, Maynard, S. and White, S. (2005), LISU annual library statistics 2005, featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994 - 2004, LISU, Loughborough University, available at: <http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/als05.pdf>

UKB (2004), Benchmarking, Samenwerkingsverband van de Nederlandse universiteitsbibliotheken en de Koninklijke Bibliotheek, results only available to participants

## Приложение 1. Расчет затрат

Настоящее руководство содержит несколько показателей, которые дают возможность сравнивать использование библиотечных услуг с затратами на их предоставление. Целью этого сравнения является желание продемонстрировать эффективность работы библиотеки.

«Затраты», включенные в показатели, имеют разное значение: затраты на электронные ресурсы, общие затраты библиотеки, себестоимость (единицы продукции или услуги).

### **Затраты на электронные ресурсы**

Показатель

- В.6 Затраты на выгрузку  
вычисляет затраты на индивидуальный электронный ресурс (базу данных, электронный журнал, цифровой документ) и сравнивает их с количеством выгрузок. Эти затраты включают в себя стоимость подписки или лицензирования, оплаченные библиотекой за определенный период времени, обычно год. Исключаются затраты на использование ресурса в режиме «плата за просмотр».

Вычисление затрат сравнительно просто, однако могут возникнуть затруднения, а именно:

- Электронные версии документов могут приобретаться в пакете с печатной версией документа. Если цена каждой версии не может быть вычленена из цены пакета, такие документы исключаются из показателя.
- Электронные документы иногда приобретаются в комплекте (например, все сериальные издания одного издательства, тематические комплекты электронных книг), что часто случается в консорциумах. В этом случае цена комплекта делится на количество документов в комплекте.

### **Общие затраты библиотеки**

Ниже перечислены показатели, которые сравнивают общие затраты библиотеки с количеством ее пользователей или количеством использования библиотеки:

- В.1 Затраты на обслуживание одного пользователя
- В.2 Затраты на посещение
- В.3 Затраты на использование

«Общие затраты» с позиций этого показателя – это общие текущие или периодически повторяющиеся затраты библиотеки.

Они включают затраты на :

- персонал
- формирование и поддержание фонда
- работу и поддержку компьютерной сети
- администрирование библиотеки (т.е. поддержка и ремонт оборудования, материалов и средств связи).

Для расчетов неважно, были ли осуществлены затраты из средств, полученных от учредителя, из внешних источников или средств, заработанных библиотекой.

Капитальные расходы- расходы на новые здания, новые компьютерные системы и т.д.- не включаются в вычисления, поскольку подобные расходы существенно отличаются по годам. Цель показателя состоит в том, чтобы сравнить ежегодные затраты библиотеки и использование библиотечных услуг.

В реальности общие текущие затраты библиотеки будут также включать:

- коммунальные расходы (теплоснабжение, электричество, вода, канализация, уборка, безопасность)
- расходы на амортизацию основных средств (здания, вычислительная и иная техника).

Эти затраты обычно «скрыты», поскольку они не появляются в библиотечных счетах или платежных ведомостях. Очень часто коммунальные расходы покрываются учредителем, а не самой библиотекой. Их нужно разбить, чтобы выделить часть расходов, идущих на библиотеку, а это может оказаться сложным.

Расходы на амортизацию означают, что для группы основных средств отводится минимум полезного времени использования, например, 4 года для компьютера или 20 лет для библиотечного здания. Цена покупки делится на количество лет полезного использования, и для каждого года вычисляется степень амортизации и износа. Но вычисление расходов на амортизацию отличается в разных странах и даже в разных учреждениях, поэтому сравнение этого показателя может вызвать затруднения.

Поэтому, когда для вычисления показателей, предложенных в данном руководстве, используется понятие «общие затраты», вычисляются только текущие или повторяющиеся затраты и из расчетов исключаются коммунальные расходы и расходы на амортизацию. Во многих случаях это будет соответствовать ежегодному бюджету библиотеки, а результаты вычислений будут особенно интересны учредителю.

### **Себестоимость продукта или услуги**

В силу многих причин библиотекам нужно знать, какова себестоимость ее продуктов и услуг. Этим особенно часто интересуются органы, финансирующие библиотеку, которые хотят знать, сколько стоит одна выдача, доставка документа или библиографическая запись. Данное руководство предлагает один показатель для оценки «себестоимости», а именно:

- **В.5 Затраты на обработку одного документа**

Вычисление всех расходов, связанных с изготовлением единицы продукта или выполнением услуги требует анализа времени, необходимого на выполнение работы, связанной с продуктом или услугой.

Себестоимость может вычисляться двумя разными способами, оба из которых включают анализ времени, необходимого на выполнение работы.

1. Рассматриваются только затраты на персонал.

Для того, чтобы получить данные о количестве часов, затраченных на выполнение специфической услуги или изготовление продукта (например, библиографической записи, выдачи, ответа на справочный запрос), персонал, вовлеченный в оказание этих услуг (каталогизацию, выдачу, справочное обслуживание), отмечает время, которое он затрачивает на данную работу в течение периода выборки. Таким образом, время, которое каждый сотрудник затрачивает на выполнение специфической услуги (каталогизацию, выдачу, справочное обслуживание) можно вычислить в часах. Если невозможен хронометраж, оценивается доля времени на выполнение работы.

Далее часы умножаются на стоимость одного часа работы (заработная плата делится на обычную продолжительность работы соответствующего персонала), и результат делится на количество произведенных «единиц» (обработанных названий, транзакций книговыдачи, отвеченных справочных запросов) в течение периода выборки. Таким образом, может быть рассчитана себестоимость одного обработанного названия, одной выдачи или одного отвеченного справочного запроса.

2. Если библиотека хочет оценить не только затраты на персонал, но все прямые расходы, связанные с продуктом или услугой, следует включить все текущие расходы, о которых шла речь выше.

Общие текущие расходы библиотеки сгруппированы вокруг «затратных центров» или областей деятельности библиотеки. В наших примерах - вокруг отдела каталогизации или обработки, абонемента или справочного отдела. Некоторые затраты могут быть напрямую сгруппированы вокруг каждого «затратного центра», например, затраты на персонал при обработке носителей информации. Другие непрямые затраты, такие как, затраты на информационные технологии, могут группироваться с помощью ключей (пояснений). Затраты на информационные технологии могут быть вычислены в соответствии с количеством компьютеров в затратном центре.

Так же как и в методе 1, доля времени, которую каждый работник затрачивает на специфическую услугу (каталогизацию, выдачу, справочное обслуживание), вычисляется

с помощью хронометража. Далее общие текущие расходы затратных центров отводятся на каталогизацию, абонемент или справочный отдел в соответствии с процентом времени, которое затрачивается персоналом на выполнение услуги. Результат делится на количество произведенных единиц (обработанных названий, транзакций выдачи, ответов на справочные запросы), в результате чего получается себестоимость.

#### Пример

Расходы на «затратный центр» по обработке носителей информации

188 000 000 евро

Расходы на деятельность по каталогизации 67 716 000 евро

Количество обработанных названий 5 232

Общие расходы на обработку одного названия 12,94 евро

Дополнительную информацию о стоимостном анализе в библиотеках можно получить из следующих изданий:

Ceynowa, K., Coners, A. (2003), Cost management for university libraries, *IFLA Publications* 104, Saur, Milnchen

Heaney, M. (2004), Do users get what they pay for? A resource allocation model for Oxford University library services, *World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council*, available at: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/179e-Heaney.pdf>

Poll, R. (2000), The costs of quality: cost analysis and cost management as counterpart to performance measurement, *Proceedings of the 3<sup>rd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Newcastle upon Tyne, Information North, pp. 43-52

Roberts, S. A. (1998), Financial and cost management for libraries and information services, 2nd ed., Bowker-Saur, London.

Snyder, H. and Davenport, E. (1997), Costing and pricing in the digital age, a practical guide for information services, Library Association, London

## Приложение 2. Основные источники показателей

### А. Ресурсы, инфраструктура. Какие услуги предлагает библиотека?

	IFLA 1-е издан.	ISO 11620 (1998)	EQUILIPSE (1995-1998)	EQUI- NOX (1998- 2000)	ISO TR 20983 (2003)	BIX (202)	ISO 11620 (2006)
--	-----------------------	------------------------	--------------------------	---------------------------------	------------------------------	--------------	------------------------

1. Площадь в расчете на одного пользователя						1.1	Б.1.3.3
2. Посадочные места в расчете на одного пользователя							Б.1.3.4
3. Часы работы и их соответствие потребностям пользователей	№2		№43				
4. Расходы на предоставление информации в расчете на одного пользователя						1.3	
5. Наличие запрашиваемых названий	№11	Б.2.2.2	№7				Б.1.1.1 Б.1.1.2
6. Процент отвергнутых сессий				№10	Б.1.3.4		Б.1.1.4
7. Отношение количества требований, полученных по МБА, к количеству требований, направленных по МБА (взяты из проекта бенчмаркинга в Нидерландах)							
8. Немедленная доступность (наличие)						2.3	
9. Количество сотрудников на одного пользователя			№51			1.2	Б.1.4.1
10. Прямой доступ с домашней страницы							



Б. Использование. Эффективны ли предложенные виды обслуживания?

	IFLA 1-е издан.	ISO 11620 (1998)	EQUILIPSE (1995-1998)	EQUI- NOX (1998- 2000)	ISO TR 20983 (2003)	BIX (2002)	ISO 11620 (2006)
1. Проникновение на рынок	№1	Б.2.1.1	№2				Б.2.4.1
2. Уровень удовлетворенности пользователя	№16	Б.1.1.1	№1			В процессе тестирова- ния	Б.2.4.2
3. Посещаемость библиотеки в расчете на одного пользователя		Б.2.1.3	№4			2.1	Б.2.2.1
4. Коэффициент занятости посадочных мест		Б.2.9.3	№42				Б.2.3.1
5. Количество выгруженных смысловых единиц в расчете на одного пользователя.				№4			Б.2.1.4
6. Использование фонда (обращаемость)	№4	Б.2.4.1	№24				Б.2.1.1
7. Процент неиспользуемого фонда	№6		№29				Б.2.1.3
8. Книговыдача в расчете на одного пользователя (читаемость)		Б.2.4.2	№25			Публич. биб-ки 2.2	Б.2.1.2
9. Процент выдач внешним пользователям							Б.2.2.4
10. Посещаемость обучающих занятий в расчете на одного пользователя				№12	Б.1.5.1		Б.2.2.6
11. Количество справочных запросов в расчете на одного			№36				

пользователя							
12. Посещаемость мероприятий в расчете на одного пользователя			№50				Б.2.2.5

В. Эффективность. Эффективны ли предложенные виды услуг?

	IFLA 1-е издан.	ISO 11620 (1998)	EQUILIPSE (1995-1998)	EQUI- NOX (1998- 2000)	ISO TR 20983 (2003)	BIX (2002)	ISO 11620 (2006)
1. Затраты на одного пользователя		Б.2.1.2	№3			3.1	Б.3.4.1
2. Затраты на одно посещение		Б.2.1.4	№5				Б.3.1.4
3. Затраты на использование							
4. Отношение затрат на комплектование к затратам на персонал						3.2	Б.3.3.3
5. Затраты на обработку одного документа		Б.3.3.1					
6. Затраты на одну выгрузку				№6	Б.1.3.3		Б.3.1.3
7. Оперативность комплектования	№9	Б.3.1.1	№47				Б.3.2.1
8. Оперативность обработки носителей информации	№10	Б.3.2.1	№48				Б.3.2.2
9. Производительность труда персонала при обработке носителей информации						3.3	Б.3.3.4
10. Оперативность книговыдачи	№12	Б.2.3.1	№21				Б.1.2.2
11. Оперативность выдачи по МБА	№13	Б.2.5.1	№34				Б.3.3.2
12. 12 Уровень выполнения справочных запросов	№14	Б.2.6.1	№37				Б.1.2.1
13. Точность расстановки			№23				Б.1.2.1

Г. Потенциал и развитие. Есть ли потенциал для развития в будущем?

Нет показателей ИФЛА (1996), ИСО 11620 (1998) и EQUILIPSE

	EQUINOX (1998- 2000)	ISO TR 20983 (2003)	BIX (2002)	ISO 11620 (2006)	Примечания
1.Процент расходов на комплектование электронных изданий...	№11	Б.1.2.1	1.4	Б.4.1.1	
2. Процент персонала библиотеки, предоставляющего и развивающего электронные услуги	№13	Б.2.2.1	4.4	Б.4.2.1	
3.Посещаемость обучающихся занятий в расчете на одного сотрудника библиотеки		Б.2.1.1	4.1	Б.4.2.2	ISO TR=посещения занятий по информационным технологиям BIX=количество дней в расчете на одного сотрудника
4.Процент библиотечных средств, полученных ею по специальным грантам или в результате предпринимательской деятельности			4.3	Б.4.3.1	
5.Процент средств , выделенных на библиотеку из бюджета учреждения			4.2	Б.4.3.2	

## Выборочная библиография

### Руководства и стандарты

Barton, J. and Blagden, J. (1998), Academic library effectiveness: a comparative approach, *British Library Research and Innovation Report* 120, British Library Research and Innovation Centre, Boston Spa

Bertot, J. C, McClure, C. R. and Ryan, J. (2001), Statistics and performance measures for public library networked services, American Library Association, Chicago

Bertot, J. C, Ed. (2004), Planning and evaluating library networked services and resources, Libraries Unlimited, Westport, Conn.

Bloor, I. G. (1991), Performance indicators and decision support systems for libraries: a practical application of "Keys to success", *Library Research Paper* 93, British Library Research and Development Department, London

- Brophy, P. (2006), *Measuring library performance*, Facet, London
- Brophy, P. and Coulling, K.. (1996), *Quality management for information and library managers*, Aslib Gower, Aldershot
- Ceynowa, K. and Coners, A. (2002), *Balanced Scorecard für wissenschaftliche Bibliotheken*, *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, Sonderheft 82*, Klostermann, Frankfurt a.M.
- Edgren, J. et al. (2005), *Quality handbook, performance indicators for library activities*, The Swedish Library Association's Special Interest Group for Quality Management and Statistics, available at: [http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/handbook\\_eng.html](http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/handbook_eng.html)
- Hernon, P. and Altman, E. (1996), *Service quality in academic libraries*, Ablex Publ, Norwood, NJ
- Hernon, P. and Whitman, J. R. (2001), *Delivering satisfaction and service quality: a customer based approach for libraries*, American Library Association, Chicago
- ISO 2789 (2006), *Information and documentation - International library statistics*, 4<sup>th</sup> ed., International Organization for Standardization, Geneva
- ISO DIS 11620 (2006), *Information and documentation - Library performance indicators*, 2<sup>nd</sup> ed., International Organization for Standardization, Geneva
- Kantor, P. B. (1984), *Objective performance measures for academic and research libraries*, Association of Research Libraries, Washington, DC
- Keys to success: performance indicators for public libraries; a manual of performance measures and indicators developed by King Research Ltd. (1990), *Library Information Series 18*, HMSO, London
- Lancaster, F. W. (1993), *If you want to evaluate your library...*, 2<sup>nd</sup> ed., University of Illinois, Graduate School for Library and Information Science, Champaign, 111.
- The effective academic library: a framework for evaluating the performance of UK academic libraries; a consultative report to the HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI (1995), HEFCE, Bristol
- VanHouse, N. A. et al. (1987), *Output measures for public libraries: a manual of standardized procedures*, 2<sup>nd</sup> ed., American Library Association, Chicago
- VanHouse, N. A., Weil, B. T. and McClure, C. R. (1990), *Measuring academic library performance: a practical approach*, American Library Association, Chicago
- VanHouse, N. A. and Childers, T. (1993), *The public library effectiveness study, the complete report*, American Library Association, Chicago
- Ward, S. et al. (1995), *Library performance indicators and library management tools*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxemburg

## Статьи

- Brophy, P. (2002), *Performance measures for 21<sup>st</sup> century libraries*, *Proceedings of the 4<sup>th</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Association of Research Libraries, Washington DC, pp. 1-7
- Calvert, P. (2000), *Integrated performance measures in New Zealand*, *Proceedings of the 3<sup>rd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, University of Northumbria, Newcastle upon Tyne, pp. 11-17
- Cram, J. (2000), "Six impossible things before breakfast": a multidimensional approach to measuring the value of libraries, *Proceedings of the 3<sup>rd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, University of Northumbria, Newcastle upon Tyne, pp. 19-29
- Crawford, J., Pickering, H. and McLelland, D. (1998), *The stakeholder approach to the construction of performance measures*, *Journal of Librarianship and Information Science* 30,2, pp. 87-112
- Cullen, R. J. (1998), *Measure for measure: a post modern critique of performance measurement in libraries and information services*, *IATUL Proceedings* 8, available at: <http://iatul.org/conferences/pastconferences/1998proceedings.asp>
- Cullen, R. J., Calvert, P. J. (1995), *Stakeholder perceptions of university library effectiveness*, *Journal of Academic Librarianship* 21,6, pp. 438-448
- Derfert-Wolf, L., Gorski, M. and Marcinek, M. (2005), *Quality of academic libraries - funding bodies, librarians and users*, *World Library and Information Congress, 71<sup>st</sup> IFLA General Conference and Council*, available at: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/080e-Derfert-Wolf.pdf#search=%22Derfert-Wolf%22>

- Ford, G. (2002), Strategic uses of evaluation and performance measurement, *Proceedings of the 4 Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Association of Research Libraries, Washington DC, pp. 19-30
- Harer, J. B. and Cole, B. R. (2005), The importance of the stakeholder in performance measurement: critical processes and performance measures for assessing and improving academic library services and programs, *College & Research Libraries* 66, 2, pp. 149-170
- Hemon, P. and Dugan, R. E. (2004), Different perspectives on assessment and evaluation: the need to refine and link them, *Proceedings of the 5<sup>th</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Emerald, Bradford, England, pp. 23-30
- Laeven, H. and Smit, A. (2003), A project to benchmark university libraries in the Netherlands, *Library Management* 24, 6/7, pp. 291-304
- Lambert, S., Willson, J. and Oulton, T. (1998), Use and interest in performance measures: differences between library sectors, *Proceedings of the 2<sup>nd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, pp. 67-76
- Pienaar, H. and Penzhorn, C. (2000), Using the balanced scorecard to facilitate strategic management at an academic information service, *Libri* 50,3, pp. 202-209, available at: <http://www.librijournal.org/pdf/2000-3pD202-209.pdf>
- Poll, R. (1998), The house that Jack built: the consequences of measuring, *Proceedings of the 2<sup>nd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, pp. 39-45
- Poll, R. (2001), Performance, processes and costs: managing service quality with the balanced scorecard, *Library Trends* 49,4, pp. 709-718
- Poll, R. (2007), Benchmarking with quality indicators: national projects, *Performance Measurement and Metrics* 8,1, pp. 41-53
- Pors, N. O., Dixon, P. and Robson, H. (2004), The employment of quality measures in libraries: cultural differences, institutional imperatives and managerial profiles, *Performance Measurement and Metrics* 5,1, pp. 20-27
- Poustie, K. (1995), A climate of change: performance measurement in Australian public libraries, *Proceedings of the 1<sup>st</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, pp. 43-49
- Revill, D. (1983), Some examples and types of performance measures, in Blagden, J. (ed.), *Do we really need libraries: Proceedings of the first joint Library Association Cranfield Institute of Technology conference on performance assessment*, Cranfield Press, Cranfield, pp. 59-66
- Revill, D. (1990), Performance measures for academic libraries, in Kent, E. (ed.), *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol.45, Suppl.10, Dekker, New York, Basel, pp. 294 - 333
- Revill, D. (2000), A polemic: what we still don't know about performance, *Performance Measurement and Metrics* 1,1, pp. 9-14
- Self, J. (2003), From values to metrics: implementation of the balanced scorecard at a university library, *Performance Measurement and Metrics* 4,2, pp. 57-63
- Sumsion, J. (1999), Popularity ratings, core sets and classification of performance indicators, *Proceedings of the 3<sup>rd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, University of Northumbria, Newcastle upon Tyne, pp. 247-252
- Town, S. (1998), Performance or measurement? *Performance Measurement and Metrics* 1,1, pp. 43-54
- Willemse, J. (1995), The impact of performance measurement on library and information services, *Proceedings of the 1<sup>st</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, pp. 11-32
- Winkworth, I. (1998), Making performance measurement influential, *Proceedings of the 2<sup>nd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Information North, Newcastle upon Tyne, pp. 93-97
- Winkworth, I. and Gannon-Leary, P. (2000), Library performance measures: government perspectives, *Proceedings of the 3<sup>rd</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, University of Northumbria, Newcastle upon Tyne, pp. 61-65
- Young, P. R. (2002), Electronic services and library performance: a definitional challenge, *Proceedings of the 4<sup>th</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Association of Research Libraries, Washington DC, pp. 51-66

Поскольку структура Системы сбалансированных показателей может быть сложной для читателя незнакомого с ней, и поскольку наименование показателя не всегда ясно указывает на его соотнесенность с определенным видом услуги, авторы посчитали нужным добавить в настоящее издание указатель, включающий только основное содержание показателей. Его можно рассматривать как инструмент быстрого поиска.

Комплектование	В.7, В.9	МБА	А.4, В.11
Расходы на комплектование	А.4, В.4, Г.1	Услуги выдачи	В.10
Активные пользователи	Б.1	Библиотечные здания	А.1
Посещаемость мероприятий	Б.12	Средства библиотеки	Г.4, Г.5
Посещаемость обучающихся занятий	Б.10, Г.3	Посещаемость библиотеки	Б.3, В.2
Занятия		Выдача	Б.1, Б.6, Б.7,
Доступность	А.5, А.8	Часы работы	Б.8, Б.9, В.3
Бюджет	Г.4, Г.5	Обработка	
Каталогизация	В.5, В.8, В.9	Справочное обслуживание	
Закрытое хранение	В.10	Посадочные места	
Использование фонда	Б.6, Б.7, Б.8, В.3	Сессии	
Смысловая единица	Б.5, В.3, В.6	Расстановка	
Цены	В.1, В.2, В.3, В.4, В.5, В.6	Скорость	
Выгрузки	Б.5, В.3, В.6	Персонал	
Электронная коллекция	А.6, Г.1	Расходы на персонал	

Электронные услуги	Г.2	Обучение персонала	
Мероприятия	Б.12	Обучающие занятия	
Расходы (поступления)	А.4, В.4, Г.1	Обращаемость	
Расходы(электронная коллекция)	Г.1	Зона использования	
Внешние пользователи	Б.9	Уровень удовлетворенности пользователя	
Доход	Г.4, Г.5	Обучение пользователя	
Информационные запросы	Б.11, В.12	Рабочее место пользователя	
Внутри библиотечное использование	В.3	Посещаемость	
		Веб сайт	

*Selective bibliography*