

6. Отчет об открытии Пермского отделения Петроградского университета и деятельности его в 1916 - 1917 уч. году (По 1-е июня 1917 г.) [Текст]. – Пермь, 1918. – 72 с.

7. Пермский педагогический факультет. Обзор деятельности за 1923-1924 уч. год. – Пермь : Журн. «Экономика», 1925. – 11 с.

ПАКЛИН А.Г.

**ГПИБ России,
г. Москва**

АНАЛИЗ СТАТИСТИЧЕСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ В ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ЭДД и МБА

**(Из опыта Государственной публичной
исторической библиотеки России)**

Статистика – область научно - практической деятельности, ставящая своей целью сбор, группировку и анализ статистических данных. Статистика служит базой для управления. Эффективность управления определяется умением анализировать и принимать решения на основе существующих ресурсов и возможностей экономического прогноза. Для этого требуется реальный анализ состояния объекта управления.

Библиотечная статистика может быть эффективной лишь при условии применения единых подходов к сбору и обработке информации. Назначение библиотечной статистики – предоставление полной, всесторонней и достоверной статистической информации о состоянии библиотечной работы. От того, как поставлено статистическое наблюдение – сбор первичных данных в каждой отдельной библиотеке и отрасли в целом – зависит оценка эффективности библиотечной деятельности в масштабах учреждения, региона, ведомства.

Парадоксально, но единой государственной статистики для библиотек различной ведомственной принадлежности не существует. Внутри каждого ведомства отчетность ведётся по своим правилам и требованиям, на основе различных методик сбора и обработки информации.

Далеко не всегда такая отчетность оказывается полной, а порой она весьма сомнительна по своей достоверности. Кроме того, вся внутриведомственная статистика, не отвечающая требованиям Росстата России, является нелегитимной.

На сайте Российской библиотечной ассоциации размещено «Статистическое наблюдение библиотек Российской Федерации. Форма № 1-ВПБ» [3]. Это проект Министерства культуры Российской Федерации, который реализуется в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 4 февраля 2009 г. № 131-р. В работе по сбору сведений о библиотеках, находящихся на территории России, принимает участие Российская ассоциация электронных библиотек при поддержке Российской государственной библиотеки.

Целью проекта являлось получение сведений о численности и состоянии библиотек, их территориальном расположении, масштабах и характере деятельности, а также других данных, необходимых для создания системы координации библиотек. Наблюдение должно было выявить сетевой, информационный, материально - технический и кадровый потенциал библиотечной системы страны, что необходимо для формирования государственной политики в отношении библиотек.

Объектом (единицей статистического наблюдения) считалась библиотека, имеющая не менее 1000 книг, отдельное помещение и работника, выполняющего функции библиотечного персонала. Участие в данном проекте приняла и наша библиотека.

Характеризуя непосредственно методику наблюдения, следует отметить, что она исходила из действующей нормативной базы и в целом не требовала изменения имеющейся статистики.

Так, в 2002 г. введён в действие межгосударственный стандарт ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика» [4]. Используя приведенные в нем рекомендации, можно объективно вести статистические показатели по МБА и ЭДД, о чём свидетельствует важная и интересная работа В.П. Лапичковой [5].

Исходя из вышеуказанного документа, прежде всего определим основные единицы измерения деятельности библиотеки в рассматриваемой нами сфере.

1. Учёт пользователей библиотек и органов НТИ.

Единицей учёта абонентов МБА является один абонент.

Единицей учёта удалённых пользователей, обращающихся в библиотеку через электронные информационные сети, является код пользователя; учёт осуществляется по количеству неодинаковых кодов лиц и организаций, зарегистрированных на сервере библиотеки.

8. Учёт посещений, обращений.

Единицей учёта посещений является одно посещение, зарегистрированное в документации или в базе данных, принятых в библиотеке.

Единицей учёта обращений к электронной библиотечно-информационной сети является одно обращение на сервер библиотеки.

9. Учёт запросов на документы и их копии.

Единицей учёта запроса на документы и их копии (в том числе и на периодические издания) является запрос на один экземпляр документа или копии, зарегистрированный в листке читательского требования или в базе данных.

10. Учёт выдачи документов и их копий.

Единицей учёта выдачи документов и их копий является экземпляр, полученный пользователем по его запросу.

Единицей учёта выдачи периодических изданий является экземпляр или подшивка, полученные пользователем по его запросу.

Учёт выдачи документов проводится по числу выданных экземпляров зарегистрированных в бланке-заказе по МБА или в другой документации, принятой в библиотеке, а также в электронной базе данных.

12. Учёт отказов.

Единицей учёта отказов на документы, их копии является невыполненный запрос пользователя, зарегистрированный в документации, принятой в библиотеке.

В форме 6 - НК [6], предоставляемой в органы Росстата, из всего объёма учитываемых библиотеками данных круг показателей, относящихся непосредственно к работе МБА, относительно ограничен. В государственном заказе, который наша библиотека осуществляет с 2009 года, отражены следующие показатели по МБА и ЭДД:

Количество удалённых пользователей
(по коду пользователя, для ЭДД).

Количество посещений:

- всего;
- по МБА (посетило отдел, электронное письмо);
- по ЭДД (написало по электронной почте).

Количество справок, консультаций для пользователей:

- всего;
- по МБА;

- по ЭДД;
- в т.ч. в автоматизированном (виртуальном) режиме:
 - по МБА;
 - по ЭДД.

Количество выданных документов:

- всего;
- по МБА (печатные издания);
- по ЭДД:
 - печатные издания для последующей доставки;
 - электронные копии;
 - ксерокопии.

Количество изготовленных копий:

- всего;
- печатные документы (ксерокопии по МБА и ЭДД);
- электронные издания (электронные копии для ЭДД).

Количество библиографических записей,
внесенных в электронный каталог оглавлений
периодических изданий (ведется ГПИБ России
самостоятельно) [2].

Повторимся, перечисленные показатели предназначены для
внешней отчетности в рамках государственного заказа. Для внут-
ренних целей наши показатели более дифференцированы, по-
скольку на их основе по разработанным в библиотеке нормам
времени на технологические процессы составляется баланс
рабочего времени.

ПОКАЗАТЕЛИ ПО МБА**Количество абонентов МБА:**

- московских;
- иногородних:
 - в т.ч. СНГ;
 - в т.ч. другие страны

- в т.ч. обратившихся в текущем году.

Количество посещений абонентов МБА:

- всего;
- в отделе;
- по электронной почте.

Количество запросов (требований):

- всего заказов (требований);
 - в т.ч. по электронной почте;
- на русском языке;
- на иностранных языках;
- московских;
- иногородних;
 - в т.ч. СНГ;
 - в т.ч. другие страны;

**Количество выполненных запросов/
выдано изданий:**

- всего выполнено;
- в т.ч. копий;
- на русском языке;
- на иностранных языках;
- московских;
- иногородних:
 - в т.ч. отправлено по почте;
 - в т.ч. СНГ;
 - в т.ч. другие страны;
- в т.ч. микрофильмов;

Количество отказов:

- всего;
- % отказов;
- нет в библиотеке;
- в переплёте;

- нет на месте;
- занято;
- архивный экземпляр;
- другие причины.

ПОКАЗАТЕЛИ ПО ЭДД

Количество удаленных пользователей (уникальных e-mail адресов, кодов пользователя).

Количество посещений (получено писем по электронной почте).

Количество запросов:

- всего;
- в т.ч. через автоматизированную форму;
- в т.ч. другим путём (по телефону, в отделе, пр.);
- в т.ч. СНГ;
- в т.ч. другие страны;
- на русском языке;
- на иностранных языках.

Количество изданий, полученных для копирования:

- всего;
- на русском языке;
- на иностранных языках.

Количество выполненных запросов/изготовлено копий:

- всего страниц;
- ксерокопий;
 - ксерокопий - стр. А4;
- электронных копий:
 - формат TIFF;
 - формат JPG;
 - формат WORD;

- электронных копий (отсканировано стр. А4)
- в т.ч. СНГ;
- в т.ч. другие страны;
- на русском языке;
- на иностранных языках.

Количество отказов:

- всего;
- % отказов;
- нет в библиотеке;
- в переплёте;
- нет на месте;
- занято;
- не подлежит копированию;
- другие причины;
- не оплачено.

По заданию Министерства культуры РФ мы производили измерения объёма показателей качества услуг по электронной доставке документов и межбиблиотечному абонементу. Результаты измерений были отражены в таблице «Объёмы государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственным учреждением в качестве основных видов деятельности» (за 2009 – 2014 гг.). Одна из особенностей этой работы заключалась в том, что необходимо было указать, какой объём услуг (работ) будет произведён за счёт средств федерального бюджета, а какой – за счёт собственных средств организации.

После предварительного изучения имеющихся публикаций, как отечественных, так и зарубежных авторов [7, 8], мы приступили к заполнению таблицы (форма 6 - НК).

Выбираем разделы, которые связаны с МБА и ЭДД (см. представленную ниже таблицу: в графе «№» указывается не порядковый номер записи, а номер раздела формы 6 - НК, откуда та или иная запись заимствована).

№	Наименование государственной услуги (работы)	Направление деятельности	Единица измерения
2	Работа по библиографической обработке документов и организации каталогов	Формирование электронного каталога библиотеки	Количество внесенных в электронный каталог библиографических записей
4	Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки	Услуги по предоставлению документов из фондов удаленным пользователям библиотеки	Количество документов, выданных удаленным пользователям библиотеки
		Справочно - библиографические услуги посетителям библиотеки	Количество выполненных справки консультаций посетителям библиотеки
		Справочно - информационные услуги удаленным пользователям, предоставляемые в виртуальном режиме	Количество выполненных справок и консультаций удаленным пользователям библиотеки, предоставляемых в виртуальном режиме
6	Методическая работа в установленной сфере деятельности	Подготовка и выпуск социально - значимых изданий, разработка	

программ, методик, переиздание книг, имеющих воспитательное и просветительское значение

Количество изданий, методик, программ

Затем, согласно имеющейся методике, нами рассчитывался так называемый «коэффициент распределения трудозатрат на государственные услуги (работы), оказываемые (выполняемые) государственным учреждением в качестве основных видов деятельности» на 5 имеющихся работников отдела.

№	Наименование государственной услуги (работы)	Направление деятельности	Кэфф.
1	Работа по формированию и учету фондов библиотеки	Комплектование фонда библиотеки: пополнение фонда документами на материальных носителях	0,1
		Организация фондов библиотеки и обеспечение их учета	0,1
2	Работа по библиографической обработке документов и организации каталогов	Формирование электронного каталога библиотеки	0,1
		Организация и ведение карточных каталогов	0,1
3	Работа по обеспечению физического сохранения и безопасности фонда библиотеки	Консервация библиотечных документов в аспекте превентивных (профилактических) мер защиты	0,4

4	Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки	Услуги по предоставлению документов из фондов посетителям библиотеки	2,1
		Услуги по предоставлению документов из фондов удаленным пользователям библиотеки	1,7
		Справочно - библиографические услуги посетителям библиотеки	0,1
		Справочно - информационные услуги удаленным пользователям, предоставляемые в виртуальном режиме	0,2
6	Методическая работа в установленной сфере деятельности	Организация (проведение) коллективных форм научной и методической деятельности (конференций, семинаров, круглых столов, мастер - классов)	0
		Подготовка и выпуск социально - значимых изданий, разработка программ, методик, переиздание книг, имеющих воспитательное и просветительское значение	0,1
Организация сопровождения процесса предоставления государственных услуг (выполнения работ) специалистами учреждения, не принимающими непосредственное участие в оказании услуг (выполнении работ)		0,1	
ИТОГО		5,0	

Переходим к таблице «Показатели качества государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственным учреждением в качестве основных видов деятельности».

Впоследствии работа с ней была отменена. Приводим таблицу, поскольку её показатели могут быть использованы библиотекой при анализе своей деятельности и классификации библиотечных процессов или предложены в порядке обязательной отчетности вышестоящими ведомственными организациями.

№	Наименование государственной услуги (работы)	Показатель, характеризующий качество государственной услуги (работы)	Ед. изм. пок. кач.
2	Работа по библиографической обработке документов и организации каталогов	Динамика объема электронного каталога по сравнению с предыдущим годом	%
4	Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки	Динамика количества зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом	%
		Динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом	%
		Динамика количества обращений в библиотеку удаленных пользователей	%
		Соответствие среднего времени ожидания выполнения заявки /запроса при посещении библиотеки на получение документов, имеющихся в библиотеке, заданным параметрам/контрольным значениям /среднему расчетному времени ожидания выполнения заявки/запроса в данной библиотеке	%

	Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки, от общего числа зарегистрированных пользователей / от общего числа опрошенных пользователей	%
	Доля удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов	%
	Соответствие среднего времени ожидания выполнения заявки/запроса на получение документов или их копий по межбиблиотечному обмену из других библиотек среднему расчетному времени ожидания выполнения заявок/запросов на получение документов или их копий по МБА	%
	Динамика количества участников методических и координационно-учебных мероприятий к предыдущему отчетному периоду	%
	Доля внедренных результатов	%
Методическая работа в установленной сфере деятельности	Доля разработанных методик к планируемому количеству по госзадачу	%
	Доля методик, доведенных до потребителей, от общего количества разработанных методик	%

Особо обратим внимание на расчет времени ожидания - выполнения заказов.

Для его определения обратимся к действующим документам. В «Положении о национальной системе межбиблиотечного абонементов и доставки документов Российской Федерации. Порядок функционирования национальной системы межбиблиотечного абонементов и доставки документов РФ» [9, п. 3.2] указываются сроки выполнения заказов (без учёта времени на пересылку):

- до 3 - х рабочих дней при выполнении срочных заказов, не потребовавших специальной обработки;
- до 5 - ти рабочих дней – при высылке оригиналов или готовых копий;
- до 10 - ти рабочих дней – при выполнении запросов, потребовавших библиографического поиска, доставки документов из отдалённых книгохранилищ, филиалов и т.д.;
- до 15 - ти рабочих дней – при выполнении запросов, потребовавших изготовления копий.

В другом нормативном документе «Положение о системе МБА и ЭДД государств - участников СНГ» [10] о сроках выполнения заказов не упоминается.

Следовательно, среднее время (хотя оно будет весьма приблизительно) можно вывести по формуле:

$$(3 \text{ д.} + 5 \text{ д.} + 10 \text{ д.} + 15 \text{ д.}) : 4 = 8,28 \text{ дня}$$

К перечисленному пакету документов существует приложение «Источники данных для показателей объема (содержания) государственных услуг (работ)». В последней графе таблицы нами будут использованы сокращения: ИД - вместо «Источник данных»; 6 - НК – вместо «Форма 6 - НК»; Д/у – вместо «Данные учреждения».

Услуга	Направление деятельности	Показатель объема	ИД
Работа по формированию и учету фондов библиотеки	Комплектование фонда библиотеки: пополнение фонда документами на материальных носителях	Объем поступлений документов на материальных носителях	6 - НК
	Комплектование фонда библиотеки: пополнение фонда электронными документами на нематериальных носителях	Объем поступлений документов на нематериальных носителях	6 - НК
	Объем поступлений электронных документов на нематериальных носителях	Объем копий документов	Д/у
	Организация фондов библиотеки и обеспечение их учета	Объем фондов (всего)	6 - НК
Работа по библиографической обработке документов и организации каталогов	Формирование электронного каталога библиотеки	Количество внесенных в электронный каталог библиографических записей	Д/у
	Организация и ведение карточных каталогов	Количество отредактированных библиографических записей в карточных каталогах	Д/у

Работа по обеспечению физического сохранения и безопасности фонда библиотеки	Консервация библиотечных документов в аспекте превентивных (профилактических) мер защиты	Общая площадь помещений, предназначенных для хранения фондов	6 - НК
	Консервация библиотечных документов в аспекте их стабилизации	Планируемое к стабилизации на очередной финансовый год количество единиц хранения	Д/у
	Консервация библиотечных документов в аспекте их реставрации	Количество отреставрированных документов	Д/у
	Консервация библиотечных документов в аспекте изготовления копии	Количество изготовленных микрокопий документов с оригиналов	Д/у
Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки	Услуги по предоставлению документов из фондов посетителям библиотеки	Количество документов, выданных из фонда библиотеки	6 - НК
	Услуги по предоставлению документов из фондов удаленным пользователям библиотеки	Количество документов, выданных из фонда удаленным пользователям библиотеки	Д/у

	Справочно-библиографические услуги посетителям библиотеки	Количество выполненных справок и консультаций посетителям библиотеки	Ф
	Справочно-информационные услуги удаленным пользователям, предоставляемые в виртуальном режиме	Количество выполненных справок и консультаций удаленным пользователям библиотеки, предоставляемых в виртуальном режиме	Д/у
Работа по проведению фестивалей, выставок, конкурсов, смотров, конференций и иных программных мероприятий силами учреждения	Организация и проведение тематических книжно-иллюстративных выставок из фондов библиотеки	Количество мероприятий	Д/у
	Организация и проведение культурно-массовых мероприятий и просветительских мероприятий, пропагандирующих книгу, культурное, историческое наследие, чтение	Количество мероприятий	Д/у
	Просветительские услуги в области библиотечного, книжного дела, библиографии, выставочной деятельности (лекции, обзоры, тренинги и др.)	Количество мероприятий	Д/у

Методическая работа в установочной сфере деятельности	Организация (проведение) коллективных форм научной и методической деятельности (конференций, семинаров, круглых столов, мастер-классов)	Количество мероприятий	Д/у
	Подготовка и выпуск социально-значимых изданий, разработка программ, методик, переиздание книг, имеющих воспитательное и просветительское значение	Количество изданий, методик, программ	Д/у

В завершение отметим, что сбор статистической информации о деятельности в области МБА и ДД отчасти регламентируется «Положением о национальной системе межбиблиотечного абонементов и доставки документов РФ» [9] и определен в разделах 3 и 5.10 данного положения как одна из функций центров МБА и ДД. 36 секция по МБА и ДД РБА также собирает данные за последние годы [11]. Наша задача – создать такую модель статистического учёта, которая представляла бы все необходимые показатели для создания развернутой картины по стране (регионам) для последующего сравнения и оценки.

ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ

1. Энциклопедический словарь [Ф. А. Брокгауза и И. А. Ефрона]: Т. 38а. - СПб, 1903. - С. 698.
2. <http://www.shpl.ru/shpage.php?menu=61>
3. <http://stat.rulibrary.ru>

4. <http://www.complexdoc.ru/lib/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2%207.20-2000>

5. Лапичкова, В.П. Библиотечная статистика. Статистический отчет как показатель эффективности услуг библиотеки / В. П. Лапичкова // Справ. рук. учреждения культуры. – 2007. – № 1. – С. 43-53.

6. <http://inpravo.ru/bazal/art1s/nm-2mbq7f/index.htm>

7. Полл, Р., Бокхорст П. Измерение качества работы : междунар. рук. по измерению эффективности работы унив. и др. науч. б-к: [пер с англ.] / Р. Полл П. те Бокхорст; при участии Р.А. Хиралдо // Режим доступа: <ftp://ftp.unilib.neva.ru/dl/134.pdf>

8. Серова, О.В. Оценка эффективности деятельности служб МБА в обеспечении оперативности и качества получения достоверной информации / О.В. Серова // Информ. бюл. РБА. – 2009. – № 53. – С. 42 – 44; Красильникова, И.Ю. Оценка качества услуг межбиблиотечного абонемена и доставки документов / И. Ю. Красильникова // То же. – С. 45 – 47.

9. Положение о национальной системе межбиблиотечного абонемена и доставки документов Российской Федерации. Порядок функционирования системы межбиблиотечного абонемена и доставки документов Российской Федерации / сост.: Бойкова О.Ф., Власова Л.С., Ерохина Н.О. - М.: РГБ, 2003. - 22 с.

10. Положение о Системе межбиблиотечного абонемена и доставки документов государств - участников Содружества Независимых Государств. Правила функционирования Системы МБА и ДД государств - участников СНГ. Инструкция по оформлению и использованию бланка-заказа по межбиблиотечному абонементу и доставке документов в Системе МБА и ДД государств - участников СНГ. Ваучерная система оплаты услуг по межбиблиотечному абонементу и доставке документов в Системе межбиблиотечного абонемена государств-участников СНГ - [М., 2007] - 38 с.

11. Ходюкова, И.И. Статистические показатели деятельности библиотек по МБА и ДД: [крат. излож. докл. на 36-й секции по МБА и ДД на Всерос. библиотеч. конгр.: XV ежегод. сес. конф. РБА в Томске, 17-21 мая 2010 г.] / И.И. Ходюкова. - Режим доступа: http://www.rba.ru/or/comitet/zas_sec.php?s_sec=36

РОМАНОВ П.С.

г. Москва

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ФУНКЦИЯ И ПРОБЛЕМА СУЩЕСТВОВАНИЯ ЗАРУБЕЖНОЙ УНИВЕРСИТЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ

В зарубежном библиотековедении цели, задачи и функции вузовских библиотек традиционно рассматривались с точки зрения управления и развития их фонда. Фонд вузовской библиотеки должен был обеспечить доступ своего пользователя (а это в основном – студенты и преподаватели) к необходимым материалам, которые требовались в учебных и научных целях, а также обеспечить работу справочных служб библиотеки. Обычно задачи университетской библиотеки отождествлялись с обслуживанием своих читателей или с участием в выполнении главной задачи высшего учебного заведения – в поддержке учебного процесса [1]. Многие зарубежные университетские библиотеки, будучи важнейшей составной частью интеллектуальной инфраструктуры общества, сегодня относятся критично к определению своих целей и задач в свете изменений внешней среды и пересматривают их содержание. Во - первых, что это за изменения, во - вторых, каково содержание измененных формулировок?