

Е.И. ЗИМИНА

Показатели деятельности национальных библиотек

Реферат. Национальным библиотекам, как и всем развивающимся структурам, необходимо оценивать реальные результаты своей деятельности. В зависимости от типа, функций, структуры, направлений деятельности, способов управления и финансирования каждая национальная библиотека может тестировать широкий спектр показателей в соответствии со своими задачами. Эти показатели могут отличаться от показателей, тестируемых другими библиотеками. Часто они применяют дополнительные показатели в зависимости от таких факторов, как рекомендации финансирующих органов, потребности целевых групп пользователей и т. п.

В статье рассматриваются способы и методика измерения количественных показателей деятельности национальных библиотек, предлагаемых новым международным стандартом ISO 21248:2019 «Информация и документация. Оценка качества национальных библиотек». Его содержание частично основано на содержании стандарта ISO 11620:2008 «Информация и документация. Показатели эффективности библиотеки». Приведены конкретные примеры расчета показателей с применением формул и подробным описанием этапов расчета. Раскрываются особенности использования этих показателей национальными библиотеками в зависимости от их миссии и назначения. Кроме количественных показателей, новый стандарт рекомендует использовать также качественные, позволяющие оценивать влияние национальных библиотек не только на своих пользователей, но и на общество в целом. В материале приводятся разработанные на базе стандарта ISO 16439:2014 «Информация и документация. Методы и процедуры оценки влияния библиотек» примеры анкет, распространяемых национальными библиотеками, с помощью которых можно выявлять и дифференцировать интересы различных групп пользователей для последующего целевого обслуживания.

Ключевые слова: национальные библиотеки, показатели деятельности национальных библиотек, количественные показатели, качественные показатели, стандартизация деятельности национальных библиотек, стандарт ISO 21248:2019, формирование фонда, сохранность, оцифровывание, анкетирование пользователей библиотек, документоведение, библиотечно-информационное обслуживание.

Для цитирования: Зими́на Е.И. Показатели деятельности национальных библиотек // Библиотекословесие. 2021. Т. 70, № 5. С. 505–523.
DOI: 10.25281/0869-608X-2021-70-5-505-523.

Национальные библиотеки (НБ) традиционно выполняют задачи, отличающие их от остальных библиотек. Они собирают и сохраняют национальное документальное наследие, занимаются его продвижением, оцифровывая библиотечные материалы



Елена Игоревна Зими́на,
Российская государственная библиотека,
международный отдел,
главный библиотекарь
Воздвиженка ул., д. 3/5,
Москва, 119019, Россия
ORCID 0000-0003-3282-7646
E-mail: ZiminaEI@rsl.ru

и проводя культурные мероприятия, публикуют национальную библиографию. НБ занимают ведущие позиции в развитии сотрудничества с национальными и международными учреждениями и организациями.

Роль НБ в разных странах отличается, она зависит от их миссии и назначения, зачастую одна и та же НБ объединяет несколько ролей: например, университетская и национальная библиотека, парламентская и национальная библиотека, национальный архив и национальная библиотека. Помимо этого, НБ имеет самую широкую аудиторию пользователей, в которой можно выделить несколько основных групп: исследователи, преподаватели и студенты, библиотекари и сотрудники информационных служб, издатели и авторы, представители органов государственной власти и деловых кругов.

2020 год внес в жизнь библиотек непредвиденные сложности в связи с эпидемией COVID-19, физическое посещение библиотек на протяжении долгого периода оказалось невозможным либо ограниченным. Тем не менее многие библиотеки сумели перейти на новые формы обслуживания своих пользователей в режиме digital first (цифровые услуги в первую очередь), организовав работу сотрудников так, что мотивация персонала даже выросла. Напри-

мер, Британская библиотека оценила уровень вовлеченности своих сотрудников в рабочие процессы в 2019/2020 г. в четыре балла (по пятибалльной шкале), что превышает показатели за периоды 2018/2019 и 2017/2018 гг. (3,88 и 3,94 соответственно) [1].

Как и любая развивающаяся структура, НБ должна оценивать реальные результаты своей деятельности. В зависимости от функций НБ, структуры, направлений деятельности и способа управления и финансирования показатели оценки могут разниться, поэтому любая НБ вправе выбирать из перечня показателей (табл. 1) те, которые считает оптимальными, а также тестировать дополнительные в зависимости от рекомендаций, получаемых ею от финансирующих органов, и потребностей ее пользователей.

Данные показатели оценки деятельности НБ предложены международным стандартом ISO 21248:2019 «Информация и документация. Оценка качества национальных библиотек» [2], содержание которого частично основано на стандарте ISO 11620:2008 «Информация и документация. Показатели эффективности библиотек» [3]. Рассмотрим подробнее методы их расчета, а также примеры использования этих показателей НБ. Библиотекам следует иметь в виду, что достигнуть максимального балла

Таблица 1

**Показатели деятельности национальных библиотек в соответствии с ISO 21248:2019
«Информация и документация. Оценка качества национальных библиотек»**

Функция	Показатель	Адаптирован из стандарта ISO 11620:2008
1. Фонд		
1.1. Формирование фонда	A.1.1.1. Доля национальных публикаций, полученных НБ	B.1.1.2
	A.1.1.2. Доля затребованных наименований национальных печатных изданий в фонде библиотеки	
	A.1.1.3. Использование иностранных публикаций, полученных за последние три года	
1.2. Каталогизация	A.1.2.1. Степень охвата национальных печатных публикаций в новых записях национальной библиографии	B.3.2.2
	A.1.2.2. Доля редких материалов, доступных через веб-каталоги	
	A.1.2.3. Медианное время обработки документов	

Продолжение таблицы 1

Функция	Показатель	Адаптирован из стандарта ISO 11620:2008
1.3. Оцифровывание	A.1.3.1. Количество оцифрованных документов на 1000 документов в фонде	
	A.1.3.2. Доля оцифрованных документов в спецколлекции	
	A.1.3.3. Количество обращений к единицам контента в оцифрованном фонде документов	B.2.1.5
1.4. Сохранность	A.1.4.1. Доля материалов фонда в стабильном состоянии	B.1.2.7
	A.1.4.2. Соотношение редких материалов, нуждающихся в процедуре консервации/ реставрации и получивших ее в течение года, к общему числу нуждающихся в консервации/ реставрации редких материалов	B.1.2.8
	A.1.4.3. Соотношение площадей хранения с надлежащими условиями хранения к общей площади хранения материалов	B.1.3.4
2. Обслуживание		
2.1. Общие	A.2.1.1. Удовлетворенность пользователя	B.2.4.2
2.2. Доступность	A.2.2.1. Правильность расстановки материалов	B.1.2.1
	A.2.2.2. Прямой доступ с домашней страницы	
	A.2.2.3. Доля обращений к онлайн-каталогу с мобильных устройств	
	A.2.2.4. Медианное время получения документа из закрытого хранения	B.1.2.2
	A.2.2.5. Скорость получения документов по МБА	B.1.2.3
2.3. Справочное обслуживание	A.2.3.1. Коэффициент выдачи правильного ответа	B.3.3.2
	A.2.3.2. Скорость выполнения справочных операций	B.1.2.5
	A.2.3.3. Желание повторного обращения	B.2.4.3
2.4. Удобство читальных залов	A.2.4.1. Коэффициент занятости посадочных рабочих мест	B.2.3.1
3. Культурная роль		
3.1. Мероприятия	A.3.1.1. Количество посещений одного мероприятия	B.2.2.4
	A.3.1.2. Количество документов в СМИ на одно мероприятие	
3.2. Образовательные услуги	A.3.2.1. Время, затраченное персоналом на оказание образовательных услуг	

Окончание таблицы 1

Функция	Показатель	Адаптирован из стандарта ISO 11620:2008
3.3. Научная работа	A.3.3.1. Количество научных публикаций на одного специалиста библиотеки	
4. Управление		
4.1. Экономическая эффективность	A.4.1.1. Скорость обработки документов сотрудником	B.3.3.4
	A.4.1.2. Производительность сотрудника при выдаче и доставке документов	B.3.3.5
	A.4.1.3. Затраты на каталогизирование одного документа	B.3.3.6
	A.4.1.4. Затраты на выдачу документов из абонемена	
	A.4.1.5. Доля внебюджетных средств библиотеки	B.4.3.1
4.2. Развитие персонала	A.4.2.1. Количество часов посещения тренингов на человека	B.4.2.2
	A.4.2.2. Время, затраченное персоналом на участие в тренингах	
4.3. Сотрудничество	A.4.3.1. Доля персонала, участвующего в национальном и международном сотрудничестве и проектах	B.4.2.4

по всем показателям не всегда возможно, из предложенных показателей каждая НБ может выбирать наиболее применимые к своим функциям и деятельности. Также довольно сложно сравнивать НБ друг с другом по показателям деятельности: это возможно только при сходных миссиях и целях библиотек.

Фонд

А.1.1.1. Доля национальных публикаций, полученных НБ. Главной задачей НБ является сбор всех национальных публикаций в традиционном и электронном форматах. Кроме этого, в последнее десятилетие НБ начали заниматься веб-архивированием. В большинстве случаев НБ получают материалы в соответствии с законом об обязательном экземпляре, хотя в разных странах нормативные акты отличаются.

Данный показатель отражает процентное содержание национального печатного фонда во всех возможных форматах, полученного НБ и

доступного через ее электронный каталог (ЭК), включая национальную библиографию. Рекомендуется рассчитывать показатель отдельно для коммерческих (имеющих ISBN/ISSN) и некоммерческих (без ISBN/ISSN) публикаций. При подсчете необходимо выбирать конкретный год выхода публикации и проводить оценку по трем следующим годам после года публикации. Так как региональные библиотеки каждой страны собирают местные печатные материалы, указанный показатель может снижаться. Для его повышения НБ должны работать в тесном контакте с региональными библиотеками.

Так, Национальная парламентская библиотека Японии (НБ Японии) оценивала долю охвата национального печатного фонда, опубликованного в 2014 г.: она составила 99% для национальных правительственных публикаций, 88% — публикаций органов местного самоуправления, 99% — частных публикаций (книг), 88% — частных публикаций (периодических изданий)¹.

По данным отчета НБ Австралии за 2020 г., количество национальных публикаций (включая электронные), полученных по закону об обязательном экземпляре, составило 37 168, что превышает показатель предыдущего года на 22% и запланированное число (30 тыс. ед.) на 23,9% [4]. Запланированный порог в 30 тыс. ед. был превышен благодаря запуску в марте 2019 г. портала Национальный электронный депозит (National edeposit, NED), через который издатели могут депонировать цифровой контент прямо в фонд НБ Австралии. Большая часть (60%) национальных опубликованных материалов, собранных библиотекой в 2019–2020 гг., имела цифровой формат (36% в 2018–2019 гг.).

НБ Шотландии в своем отчете за 2019/2020 г. заявляет о получении 95% материалов как в печатном, так и в цифровом формате [5].

А.1.1.2. Доля затребованных наименований национальных печатных изданий в фонде библиотеки. Этот показатель отражает долю наименований, затребованных по меньшей мере одним пользователем, и является менее точным, чем А.1.1.1, но он проще в применении. При его определении рекомендуется учитывать отдельно коммерческие и некоммерческие публикации, а внутри них особо оценивать каждый тип и каждый формат документа.

Например, НБ Германии тестировала этот показатель в течение двух недель в марте 2017 года [6]. Из 101 запроса 59 приходилось на наименования национального печатного фонда, из них 48 (81,3%) имелись в наличии в библиотеке.

А.1.1.3. Использование иностранных публикаций, полученных за последние три года. Показатель отражает долю использования публикаций, появившихся за рубежом на национальном языке страны, и публикаций, относящихся к этой стране. Для его вычисления необходимо просуммировать материалы, выданные по абонементу, с помощью МБА и электронной доставки документов за три года, затем поделить на число иностранных публикаций, полученных библиотекой за последние три года.

Так, НБ Швеции приобрела 18 320 иностранных публикаций с 2014 по 2016 год. В течение этого времени библиотекой были выданы по абонементу и МБА 7920 иностранных документов, показатель равен 43,2%.

У НБ Австралии в 2020 г. книговыдача по этому показателю снизилась на 30,7% по сравнению с предыдущим годом (9831 и 14 179 соответственно) [4]. Снижение в 2020 г. объясняется двумя факторами: эпидемией COVID-19, препятствующей привычному процессу коммуникаций, и решению о более жестком применении политики формирования фонда.

А.1.2.1. Степень охвата национальных печатных публикаций в новых записях национальной библиографии. Показатель отражает скорость, с которой библиотека получает и каталогизирует материалы, а именно эффективность этих процессов. Он показывает долю новых записей в национальной библиографии в отношении опубликованных за последние два года материалов. Его можно рассчитывать отдельно для различных типов и категорий материалов по формуле: $A/B \times 100$, где А — количество новых записей для публикаций за последние два года, В — полное число записей в национальной библиографии в течение одного года.

Некоторые НБ ежегодно подсчитывают количество новых записей в национальной библиографии (Британская библиотека, НБ Нидерландов, НБ Франции, НБ Финляндии). Кроме этого, Британская библиотека, НБ Франции и НБ Эстонии также подсчитывают количество каталогизированных материалов в течение одного года для различных типов материалов.

Так, у НБ Эстонии этот показатель, рассчитанный для четырех типов материалов (включая электронные), зарегистрированных в национальной библиографии Эстонии, в 2015 г. составил: для книг — 95%, нотных материалов — 96%, карт — 91%, аудио- и видеозаписей — 57%.

А.1.2.2. Доля редких материалов, доступных через веб-каталоги. Довольно часто редкие материалы национальных библиотек каталогизированы не полностью, либо каталогизационные данные можно найти только в карточных каталогах. Постепенно эти данные конвертируются в главный ЭК библиотеки, также существуют ЭК для отдельных групп редких материалов. Указанный показатель оценивает доступность записей о редких материалах через веб-каталоги библиотеки, также с его помощью оценивается участие библиотеки в оповещении публики об имеющихся редких материалах. Сравнивать эффективность работы различных библиотек по этому показателю довольно труд-

но, так как фонды редких документов во многих НБ структурированы по-разному.

Так, у НБ Эстонии 95% записей о редких материалах (книги и рукописи, опубликованные до 1861 г., книги и рукописи на иностранных языках, опубликованные до 1861 г.) доступны через ЭК. У других библиотек этот показатель сильно варьируется в меньшую сторону.

А.1.2.3. Медианное время обработки документов. Этот показатель служит для расчета медианного количества дней между моментом поступления документа в библиотеку и его доступностью на полке либо в электронной форме. Процедура обработки документа включает его получение, описательное каталогизирование, предметное индексирование, выполнение переплетных работ (по необходимости), физическую обработку (простановку печатей, наклеек, баркодов, магнитных лент) и расстановку на полках либо добавление ссылки на документ. Сравнение между библиотеками по этому показателю довольно простое. Так, в НБ Японии медианное время составляет 12—13 дней, в НБ Франции — 5 недель, в НБ Австрии — 52 дня.

А.1.3.1. Количество оцифрованных документов на 1000 документов в фонде. Настоящий показатель оценивает степень выполнения библиотекой задачи предоставления доступа пользователей к документальному наследию в цифровом формате. Он показывает соотношение документов, оцифрованных за отчетный год (самой библиотекой либо другими учреждениями), и общего количества документов в фонде, которые можно оцифровывать, умноженное на 1000. При этом документ считается оцифрованным, если он оцифрован полностью. В настоящее время НБ фокусируются на оцифровывании документов, не подпадающих под действие законодательства об авторском праве. Во многих НБ, созданных в XX в., свободные от авторского права документы составляют весьма незначительную часть от общего фонда. Сравнение между библиотеками представляется сложным из-за большой разницы объемов их фондов.

Некоторые НБ включают количество оцифрованных за год документов (а также количество оцифрованных страниц) в свои годовые отчеты. Например, отчет НБ Германии за 2019 г. показывает, что к концу 2019 г. общее число оцифрованных документов составило 157 471 с общим количеством страниц 11 171 613. По сравнению

с 2018 г. (годовой отчет НБ Германии за 2018 г.) число документов и страниц выросло на 22 930 и 358 275 соответственно.

Другие НБ в годовых отчетах в дополнение к своей активности в оцифровывании документов сообщают о доле оцифрованного фонда.

Например, НБ Австралии указывает в своем годовом отчете за 2019/2020 г. долю документов от общего фонда, доступных пользователям в режиме онлайн (12%), также включена доля оцифровывания всей коллекции.

А.1.3.2. Доля оцифрованных документов в спецколлекции. Показатель оценивает, насколько полно библиотеки выполняют свою задачу предоставления публике специальных коллекций в цифровом формате, и указывает долю оцифрованных документов (как самой библиотекой, так и сторонними учреждениями) из специальной коллекции в течение выбранного временного периода. В расчете участвуют только полностью оцифрованные документы, а также те, что оцифрованы в целях сохранности. Сравнение НБ по этому показателю представляется сложным, так как каждый специальный фонд уникален. Тем не менее изменение этого показателя со временем и продолжающаяся оцифровка таких коллекций важны для каждой библиотеки.

Например, НБ Японии оцифровывает редкие книги и материалы из своей коллекции периода Эдо (1603—1868). К ноябрю 2016 г. оцифровано 32% материалов (90 тыс. документов), и этот показатель продолжает расти.

А.1.3.3. Количество обращений к единицам контента в оцифрованном фонде документов. Цель этого показателя — определить, насколько релевантны для пользователя документы, оцифрованные НБ. Для расчета нужно определить количество единиц контента, к которому обращались пользователи в течение определенного промежутка времени, и соотносить его с общим количеством оцифрованных документов в фонде библиотеки. Чем выше этот показатель, тем релевантнее для пользователя оцифрованный документ. Низкое значение показателя может объясняться уровнем сетевого доступа, платностью либо бесплатностью доступа, а также невысоким уровнем продвижения услуг.

В настоящий момент не все библиотеки ведут такую статистику. Некоторые отчитываются о количестве оцифрованных документов и количестве обращений к цифровому фонду, в котором представлены как оцифрованные, так и созданные цифровыми документы.

Например, НБ Франции учитывает обращения к оцифрованным документам в Gallica. В 2017 г. количество таких обращений составило порядка 40 млн, в 2018 г. и 2019 г. произошло увеличение в среднем на 10–14%. НБ Финляндии в 2015 г. сообщала о своем фонде оцифрованных материалов размером в 10 млн страниц, на которые за год пришлось 14 млн просмотров [7]. У НБ Германии в 2015 г. было более 40 млн обращений к электронной коллекции, которая насчитывала около 2 млн цифровых и оцифрованных документов (из них порядка 1 млн 300 тыс. оцифрованных оглавлений документов).

А.1.4.1. Доля материалов фонда в стабильном состоянии. Показатель оценивает состояние печатного фонда НБ. Стабильным считается состояние, позволяющее использование документа без мгновенного или последующего риска нанесения ему ущерба. Расчет показателя производится так: из печатного фонда библиотеки и ее коллекции рукописей выбирается некоторое число документов, они классифицируются по степени стабильности на четыре категории (от хорошей до негодной для использования). Доля стабильных документов определяется отношением числа документов в стабильном состоянии к общему числу документов в выборке.

Так, НБ Испании оценивает состояние своих материалов с 2001 г. по разработанной ею программе Identificación de Fondos Acidos, Deteriorados y Ejemplares Unicos, доля непригодных к использованию документов варьируется от 12 до 13%. В Британской библиотеке этот показатель примерно такой же.

А.1.4.2. Соотношение редких материалов, нуждающихся в процедуре консервации/реставрации и получивших ее в течение года, к общему числу редких материалов, нуждающихся в консервации/реставрации. Настоящий показатель оценивает усилия библиотек по консервации/реставрации редких материалов в их оригинальном виде. Для более точной оценки рекомендуется подсчитывать различные типы материалов отдельно (рукописи, газеты, картографические материалы и пр.).

А.1.4.3. Соотношение площадей хранения с надлежащими условиями хранения к общей площади хранения материалов. Назначение показателя — оценить, насколько хорошо защищены от воздействия окружающей среды (повышенной температуры, влажности, света, воздуха) места хранения библиотечных

материалов. Для оценки необходим постоянный мониторинг температуры и относительной влажности в местах хранения библиотечных материалов (хранилищах, читальных залах, выставочных пространствах и пр.) с применением профессиональных измерительных инструментов. В соответствии со стандартом ISO 11799 [8], условия хранения при относительной влажности 30–40% считаются средними при температуре от 16 до 23 °С, хорошими — при 8–16 °С, очень хорошими — при 0–8 °С. Такие материалы, как цветные фотографии и фильмы, рекомендуется хранить при температуре от –20 до 0 °С. Показатель рассчитывается как отношение площадей помещений с адекватными условиями хранения к общему размеру площадей хранения.

Например, НБ Испании, тестирующая этот показатель с 2013 г., заявляет о 100%-м соответствии условиям хранения. Все места хранения оборудованы автоматизированной системой мониторинга температуры и влажности.

В то же время массовый опрос библиотек и архивов Великобритании показал, что при надлежащих условиях хранится 68% материалов, опубликованных после 1850 года. В соответствии с исследованиями, проводившимися американским консервационным исследовательским центром Image Permanence Institute в 2017 г., понижение температуры хранения с 22 до 17 °С при 50%-й относительной влажности удваивает срок жизни материалов.

Обслуживание

А.2.1.1. Удовлетворенность пользователя. Данный показатель считается одним из основополагающих для библиотек. Для его оценки могут использоваться опросы/анкеты, составляемые библиотекой и вручаемые либо рассылаемые по электронной почте отдельным пользователям или фокусным группам пользователей: посещающим библиотеку лично, удаленным, издателям, другим библиотекам, получающим услуги в НБ. Сравнение различных НБ по этому показателю (весьма сложное) может быть правомочным только в том случае, если применялись единые процедуры опросов, сами вопросы и обстоятельства, при которых проводится оценка, были одинаковыми. Легче всего отслеживать рост успеха конкретной библиотеки у определенной группы пользователей в течение времени. Рейтинг удовлетворенности пользователя определяется по цифровой шка-

ле от одного до четырех (могут также использоваться пяти- и семиуровневые шкалы), где один — низший балл. Уровень удовлетворенности пользователя рассчитывается отношением суммы оценок пользователя для каждой услуги библиотеки к количеству участников опроса. Помимо стандартных анкет, библиотеки пользуются также собственными разработками.

Например, в Великобритании в стандартной анкете, разработанной организацией SCONUL (Society of College, National and University Libraries), задаются вопросы не только об уровне удовлетворенности отдельными услугами, но также об их важности для пользователей. Такой же подход используется в Австралии, где библиотеки применяют анкету исследовательской фирмы Insync Surveys [9]. НБ Японии проводит опросы для посетителей библиотеки и ее удаленных пользователей по отдельности с 2004 г.; полная удовлетворенность оценивается в +100 баллов, частичная — в +50 баллов, частичная неудовлетворенность — в -50 и неудовлетворенность — в -100 баллов. По опросу 2019 г. для удаленных пользователей было набрано 48 баллов, для библиотекарей 56,5 баллов. Одно из главных пожеланий пользователей всех типов — легкость нахождения необходимой информации на сайте НБ Японии. НБ Эстонии для измерения удовлетворенности применяет метод NPS (Net Promoter Score), основанный на выяснении у пользователя вероятности его рекомендации воспользоваться какой-либо услугой библиотеки (обычно такой опрос предлагается пройти новым посетителям, пользователям справочной службы библиотеки и др.). Количество возможных набранных баллов варьирует от 0 до 10. Метод NPS применялся также в НБ Финляндии [10]; в 2016 г. по результатам опроса 14,5 тыс. респондентов показатель составил 30 баллов, а в 2018 г. по опросу 33,5 тыс. — почти 44 балла.

Британская библиотека постоянно отражает уровень удовлетворенности своих пользователей в разделе «Основные показатели деятельности» годовых отчетов. В частности, удовлетворенность посетителей читальных залов в 2016/2017, 2017/2018, 2018/2019 и 2019/2020 гг. составляла стабильно 96%; удовлетворенность легкостью нахождения информации на вебсайте библиотеки равнялась 89% в 2016/2017 г. и 90% в трех следующих отчетных периодах: 2017/2018, 2018/2019 и 2019/2020. Удовлетворенность посетителей проводимыми

библиотекой выставками стабильно составляет 90%, в качестве целевого показателя на 2019/2020 г. было указано 85%, но в соответствии с годовым отчетом реальный показатель составил 90%.

Помимо определения уровня удовлетворенности пользователей, некоторые библиотеки оценивают уровень их осведомленности о наличии в стране НБ. Так, в соответствии с отчетом НБ Нидерландов за 2018 г. этот показатель составил 72% [11] (в 2019 г. такого рода опрос не проводился).

А.2.2.1. Правильность расстановки материалов. Этот показатель — один из наиболее важных с точки зрения скорости и эффективности обслуживания пользователей. Сравнение библиотек по этому показателю возможно при учете различий в особенностях хранения и частоте использования библиотечных материалов, а также того факта, что в НБ большая часть материалов находится в закрытом хранении. Показатель отражает соотношение правильно расставленных документов к общему числу документов в выборке (заданное количество полок закрытого хранения) или же соотношение разницы между количеством правильно и неправильно расставленных документов к общему количеству документов на полках.

Например, НБ Японии оценивала правильность расстановки своих документов в 99,99% (2018), а НБ Испании [12], рассчитывающая этот показатель по ISO/TR 28118 [13], сообщала о 99,83% (2018).

К сожалению, далеко не все НБ обращают к этому показателю в оценке своей деятельности и не отражают его в своих отчетах.

А.2.2.2. Прямой доступ с домашней страницы. Домашняя страница любой библиотеки, особенно НБ, — это виртуальный вход в нее для самых разных групп и категорий пользователей, в числе которых не только исследователи, библиотекари, но и издатели, коммерческие компании, друзья библиотеки и лица, ее поддерживающие, а также пользователи со специальными потребностями. Главное достоинство вебсайта — непосредственная видимость основной информации о библиотеке и ее услугах либо возможность найти их в один клик. Сравнение НБ по этому показателю возможно только при сходстве их миссий. Расчет показателя основан на определении количества кликов, необходимых для прямого доступа к информации на домашней странице: ноль кликов на адрес, время работы, поиск по каталогу

оценивается в 10 баллов; адекватность расположения информации на странице — от 8 до 0 баллов в зависимости от количества произведенных кликов. Более подробные рекомендации по расположению информации на веб-странице и расчету показателя прямого доступа к ней с главной страницы библиотеки приведены в тексте стандарта ISO 21248:2019.

Так, например, по расчетам НБ Швеции, тестировавшей этот показатель в соответствии со стандартом ISO/TR 28118 в 2017 г., он составил 7,73 балла. НБ Испании сообщает о 7,53 баллах.

А.2.2.3. Доля обращений к онлайн-каталогу с мобильных устройств. В связи с ростом использования смартфонов библиотеки начали создавать приложения или вебсайты (мобильные версии онлайн-каталогов) для мобильных телефонов и других мобильных устройств (планшетов, электронных ридеров и др.). Сравнение между библиотеками по этому показателю возможно при условии применения ими одинаковых типов приложений или мобильных интерфейсов. Для получения показателя следует подсчитать обращения к онлайн-каталогу с мобильных устройств в течение определенного периода и соотнести его с общим числом обращений к онлайн-каталогу за то же время (показатель может колебаться в пределах от 0 до 100). Высокое значение свидетельствует о релевантности «мобильного» каталога для пользователей. На величину показателя зачастую влияют не зависящие от библиотеки факторы: уровень сетевого доступа, качество интерфейса, распространение мобильных устройств по стране, а также продвижение сервиса библиотек.

По опыту национальных библиотек, например НБ Нидерландов, с мобильных телефонов и планшетов приходит примерно 3% обращений, при этом показатель отказа (просмотр только одной страницы) в случае использования обоих типов устройств примерно одинаков, а время «зависания» на сайте у пользователя мобильного телефона гораздо короче, чем у пользователей компьютеров и планшетов.

А.2.2.4. Медианное время получения документа из закрытого хранения. НБ выступают хранилищами национального наследия, которое часто находится в закрытом доступе. Кроме того, из-за недостатка мест хранения в самих зданиях НБ часть их материалов размещается в удаленных хранилищах. Медианное время доставки материалов из закрытого фонда

библиотек показывает скорость и эффективность доставки материалов. Сравнение библиотек по этому показателю возможно, если принимаются в учет наличие удаленных хранилищ, необходимость транспортировки и прочие частные факторы.

Показатель отражает медианное время, которое проходит между размещением пользователем заказа на материал из закрытого хранения и его получением внутри библиотеки либо готовностью материала к отправке в другие библиотеки. При расчете исключаются нерабочие дни библиотеки (выходные, праздники и пр.); значения показателя указываются в минутах, часах и т. д. Если медианное время очень велико, то библиотекам рекомендуется реорганизовать рабочие потоки, провести обучение персонала, осуществляющего расстановку книг, увеличить его численность.

НБ Испании регулярно рассчитывает медианное время и прикладывает усилия, чтобы довести его до 30 минут. НБ Австрии рассчитывает этот показатель в соответствии со стандартом ISO/TR 28118; в 2018 г. показатель равнялся 1 часу 30 минутам. У Британской библиотеки медианное время доставки заказанных материалов из основного хранилища Сент-Панкрас (Лондон) в читальные залы составляет 70 минут; из удаленного хранилища Бостон Спа (Йоркшир) в Сент-Панкрас материалы доставляются за 48 часов. Время доставки материалов внутри удаленного хранилища Бостон Спа в читальный зал этого же хранилища — 60 минут. НБ Австралии доставляет 90% материалов из хранилища в своем основном здании в течение 45 минут, на получение пользователем материала из удаленного хранилища в главное здание требуется 2 часа.

А.2.2.5. Скорость получения документов по МБА. НБ можно назвать спасательным кругом для МБА, особенно в отношении национальных публикаций. Кроме того, НБ ответственны за управление системами обмена национальными ресурсами и разработку стратегий, правил и стандартов, предлагающих эффективные рациональные услуги МБА как на национальном, так и на международном уровне. Разработанное ИФЛА «Руководство по улучшению МБА и доставке документов» рекомендует библиотекам оценивать эффективность этих способов обслуживания, а также срок исполнения заказов (время между получением заказа и его готовностью, оцениваемое в часах) [14]. Для расчета показателя рекомен-

дуются выбрать некий промежуток времени, например обычную рабочую неделю, и определить отношение количества часов, потребовавшихся для выполнения количества заказов по МБА и доставке документов, к общему числу транзакций по МБА либо электронной отправке документов. Чем меньше значение показателя, тем выше эффективность. Сравнение библиотек по этому параметру возможно, если в них используются схожие типы и системы доставки документов.

НБ Испании регулярно оценивает этот показатель, ставя задачу выполнения заказа в течение 3 рабочих дней. НБ Австралии требуется от 2 часов до 4 рабочих дней в зависимости от приоритетности запроса (на экспресс-доставку отводится 2 часа, на быструю — 24 часа, обычную — 4 рабочих дня). НБ Японии обслуживает более 80% запросов в отношении МБА в течение 3 дней, в том числе указывая причину, по которой материал не может быть выдан, и в течение 5 дней — в случае получения запроса по Интернету.

А.2.3.1. Коэффициент выдачи правильного ответа. При оказании справочных услуг (как в традиционной форме, так и в цифровой) самым важным является выдача корректного ответа на заданный вопрос. Именно поэтому измерение точности ответа — главная задача оценки качества справочных услуг. В соответствии с исследованием CENL о показателях деятельности европейских библиотек [15], библиотеки считали этот показатель наиболее релевантным из всех включенных в стандарт ISO 11620:2008 показателей. Он оценивает степень возможности предоставления сотрудниками справочной службы правильного ответа пользователю и рассчитывается согласно стандарту ISO 21248:2019 либо как доля правильных справочных ответов от общего количества обработанных вопросов, либо как доля вопросов, на которые даны полные или частично полные ответы от общего числа обработанных вопросов. Ответы оцениваются экспертными группами, которые могут состоять как из сотрудников библиотеки, так и из пользователей.

Справочный вопрос — это информационный контакт, который включает использование либо обращение к одному или более информационным ресурсам (печатные и прочие материалы, машиночитаемые базы данных, собственные каталоги библиотеки или каталоги других учреждений). Справочные вопросы

могут поступать от пользователей персонально, по телефону, почте, электронной почте либо с помощью других средств коммуникаций. Рекомендуется не относить к числу справочных вопросы, касающиеся часов работы библиотеки, обращения с оборудованием, поиска сотрудников и им подобные.

Библиотекам рекомендуется обратиться к использованию этого показателя в ближайшее время (в настоящее время примеры его использования отсутствуют).

А.2.3.2. Скорость выполнения справочных операций. Скорость предоставления ответов при ответе на справочные вопросы является не менее важным показателем качества справочного обслуживания, чем точность ответов. Его можно считать решающим при оценке эффективности управления справочным обслуживанием. Сравнение библиотек по этому показателю возможно, если в них используются схожие типы справочного обслуживания (например, справочное обслуживание в режиме онлайн). Данный показатель — это общее среднее время (время выполнения запроса), необходимое сотрудникам справочных служб для завершения справочных операций; он выражается в количестве минут, часов или дней в зависимости от вида услуг. При расчете учитывается только рабочее время библиотеки (выходные, праздничные дни или дни, когда библиотека закрыта, в расчет не берутся). Следует также учитывать, что в одном запросе пользователя могут содержаться несколько вопросов.

Для расчета показателя рекомендуется выбрать некоторый промежуток времени (например, неделя или месяц в году), в течение которого были бы исключены пики и падения пользовательской активности, праздничные и выходные дни, и записывать дату и время начала и завершения каждой справочной операции, включая также и отрицательные результаты (например, «источник не найден»). Различные типы справочных операций (онлайн, персональный визит, по факсу, электронной почте и пр.) следует учитывать по отдельности. Скорость справочных операций определяется отношением общего количества дней, часов и минут, потребовавшихся на завершение ответа на вопрос, к числу справочных операций в выборке. Хорошим результатом считается меньшая величина показателя. В то же время библиотекам не следует гнаться за сокращением времени ответа на справоч-

ный запрос, чтобы не снижать качества ответа (если вопрос пользователя сложный и объемный и требует изучения большого числа источников).

Так, Британская библиотека в своих правилах для читателей и пользователей указывает промежуток времени в 10 рабочих дней для ответа на письменные запросы с момента их получения. НБ Австралии в соответствии со своей концепцией оказания услуг выполняет 90% информационных и научных запросов в течение одной недели, более сложные запросы могут выполняться в течение четырех недель. НБ Японии предоставляет ответы на 80% запросов, пришедших по почте, электронной почте и факсу, в течение 8,8 дней. Библиотека Конгресса США отводит пять рабочих дней на выполнение запроса при обращении к ней через сервис Ask a Librarian (это время на практике может увеличиваться).

А.2.3.3. Желание повторного обращения. НБ не только поддерживают исследователей и библиотекарей, предоставляя им информацию с помощью своих фондов. Зачастую национальные библиотеки выступают в роли последней инстанции для справочных запросов, особенно в отношении национальной печати. Именно поэтому так важно учитывать не только скорость и точность ответов на такие запросы, но и оценку получателей справочных услуг, а именно их желание повторно обратиться к справочным службам библиотек. Данный показатель применим ко всем типам справочного обслуживания (персональный визит пользователя, письменное обращение либо обращение по электронной почте, виртуальная справка).

Показатель оценивается путем телефонного опроса либо интервьюирования пользователей (при обращении к виртуальной справочной службе возможен опрос с помощью онлайн-анкеты). Желание повторного обращения за справочной информацией рассчитывается как отношение пользователей, давших положительный ответ, к общему числу ответивших на анкету/опрос пользователей. Сравнивать библиотеки по этому показателю можно в том случае, если типы их справочного обслуживания схожи.

До настоящего времени НБ еще не оценивали данный показатель так, как указано в стандарте ISO 21248:2019. НБ Швейцарии проводила оценку в 2015 г., одним из вопросов к пользователям был вопрос о том, считают

ли они ответы четкими и понятными. Результатом оценки по десятибалльной шкале стал показатель 8,8. НБ Австралии, напрямую не оценивавшая этот показатель, в своем годовом отчете за 2019/2020 г. приводит общее количество выполненных справочных и информационных вопросов — 30 870, не указывая число обращений.

А.2.4.1. Коэффициент занятости посадочных рабочих мест. Большинство НБ располагает читальными залами, в которых обслуживаются посетители, поэтому важно оценивать, хватает ли всем мест. Места для пользователей по определению — это посадочные места, оборудованные (или не оборудованные) специальной аппаратурой; кабинки для индивидуальной работы; места в учебных залах, в аудиовизуальных отделах библиотеки, в групповых зонах и т. п. В перечень этих мест не входят места в вестибюлях, лекционных помещениях для проведения специальных мероприятий, а также не учитываются свободные пространства, на которых расположены подушки для сидения пользователей.

Показатель рассчитывается как отношение количества мест, занятых пользователями, к общему количеству предоставляемых мест. Его следует оценивать в различные промежутки времени в течение дня (рекомендуется также оценивать минимальную и максимальную занятость пользовательских мест). Высокий показатель свидетельствует о необходимости увеличения пользовательских мест, а низкий — об их избыточности. Показатель занятости рабочих мест не отражает уровня удовлетворенности пользователя этими местами (например, довольны ли они расстоянием между этими местами и пр.), поэтому для оценки показателя следует также учитывать мнение пользователей с помощью анкетирования.

Например, НБ Швейцарии в отчете за 2019 г. приводит усредненный показатель за текущий год — 22% (в 2018 г. он составлял 24%). НБ Франции традиционно превышает показатель в 100%, что может говорить о недостатке рабочих мест и очередях. НБ Эстонии отслеживает этот показатель регулярно в период с сентября по июнь (понедельник — суббота) и с июля по август (с понедельника по пятницу в связи с сокращенными часами работы библиотеки). При наличии в библиотеке 560 пользовательских мест среднее количество занятых мест в неделю составляет 82, средней ежегодный показатель — около 14,5%.

Культурная роль

А.3.1.1. Количество посещений одного мероприятия. Показатель отражает степень привлечения пользователей к проводимым библиотекой мероприятиям и, следовательно, уровень продвижения услуг библиотеки и оповещения об имеющихся в ней материалах. Сравнивать библиотеки по этому показателю довольно трудно, особенно в случае подсчета посетителей выставок, организуемых библиотеками. Показатель рассчитывается как отношение общего количества посетителей организуемых библиотекой мероприятий в течение одного календарного года к числу проведенных мероприятий.

При подсчете учитываются только мероприятия, организуемые самой библиотекой (те, что организованы сторонними учреждениями на территории библиотеки, в подсчет не включаются); виртуальные посещения мероприятий, организованных с помощью вебкастов, вебинаров либо других технологий; продолжающиеся программы (каждое отдельное занятие считается одним мероприятием). Выставки могут включаться в подсчет только в том случае, если библиотека в состоянии отделить визит пользователя в библиотеку от посещения им выставки. Высокое значение показателя свидетельствует о релевантности ее мероприятий для публики, низкое — об их малой привлекательности.

На сегодняшний день многие НБ подсчитывают количество организуемых ими мероприятий и/или число посетителей этих мероприятий. Обе составляющих подсчитываются (и обнародуются в годовых отчетах) значительно реже.

Например, НБ Франции в отчете за 2019 г. сообщает о 330 тыс. посещений онлайн-выставок (прирост в 23% по сравнению с 2018 г.) и 400 тыс. посещений выставок, в которых НБ Франции принимала активное участие. Так, проходившая с 22 октября 2019 г. по 16 февраля 2020 г. выставка Tolkien, Journey to Middle-Earth [16] привлекла более 130 тыс. посетителей (самое большое число посещений в истории НБ Франции).

НБ Эстонии в 2019 г. провела 22 выставки [17], на которых побывали 15 тыс. посетителей, и организовала 155 культурных мероприятий и программ. НБ Латвии вместе с учреждениями-партнерами в 2019 г. организовала 398 различных образовательных мероприятий для школ, 22 выставки, на которых побывали 15 395 посетителей, и 155 культурных мероприятий и про-

грамм. НБ Австралии в отчете за 2019/2020 г. сообщает о 47 онлайн-мероприятиях, которые посетили 340 486 человек. НБ Швейцарии, согласно данным отчета за 2019/2020 г., организовала более 150 мероприятий с числом участников 20 381 (по сравнению с 2018 г. увеличение составило 3%), выставки посетили более чем 95,5 тыс. человек.

Британская библиотека в отчете за 2018/2019 г. сообщает о 1,1 млн посетителей выставок, организованных в здании у Сент-Панкрас, начиная от англо-саксонской истории до времени поколения Windrush (эмигранты, прибывшие в Великобританию в период с 1948 по 1971 г. из стран Карибского бассейна). По меньшей мере еще 50 тыс. человек посетили 300 других мероприятий библиотеки, включая встречи, выступления, представления, фестивали и пр. В 2020 г. несмотря на пандемию COVID-19 число посетителей превысило целевую цифру (855 тыс.) и достигло 928 тыс. (сюда вошли и виртуальные посещения), в то время как объем материалов, выданных сторонним организациям для проведения мероприятий и выставок, составил 209 единиц (целевая цифра 300). Кроме того, Британская библиотека ежегодно оценивает уровень удовлетворенности посетителей своих выставок: в 2019/2020 г. — 90% при целевом значении 85% (91% — в 2018/2019 г., 90% — в 2017/2018 г.).

НБ Шотландии в отчете за 2019/2020 г. сообщает о более чем 95,5 тыс. посетителей выставок.

А.3.1.2. Количество документов в СМИ на одно мероприятие. Данный показатель оценивает успех библиотеки в привлечении внимания СМИ к своим мероприятиям и, следовательно, интерес публики к проводимым библиотекой мероприятиям. Сравнение библиотек возможно, если учитывать при этом различия между типами проводимых мероприятий. Кроме этого, учитываются только мероприятия, организуемые самой библиотекой либо в партнерстве с другими учреждениями как в помещениях библиотеки, так и за ее пределами (мероприятия, организуемые другими учреждениями на территории библиотеки, в расчет не принимаются). Учитываются также виртуальные мероприятия.

Показатель отражает количество публикаций в СМИ в отношении одного мероприятия библиотеки — сюда входят отчеты, аудиовизуальные документы (газеты, ТВ- и радиопередачи и пр.). Он рассчитывается как отношение

общего числа публикаций о мероприятиях НБ в СМИ к количеству проведенных мероприятий. Интернет-публикации (сайты, блоги, социальные сети) следует рассчитывать отдельно.

В настоящее время нет большого объема данных о статистике библиотек по этому показателю. Например, в 2015 г. этот показатель оценивала НБ Нидерландов, подсчитавшая количество газетных публикаций (105) о своих мероприятиях. Библиотека Конгресса США в отчете за 2019 г. сообщает о своих 17 блогах, которые служат триггером для привлечения новых пользователей и знакомства с фондом библиотеки [18]. За 2019 г. Библиотека Конгресса США опубликовала 1340 постов, что привело к просмотру более 3 млн страниц.

А.3.2.1. Время, затраченное персоналом на оказание образовательных услуг. Показатель оценивает временные затраты персонала на обучение посетителей и образовательные услуги всех форматов. Он рассчитывается как отношение количества часов, затраченных на предоставление услуг по обучению и образованию в течение выделенного периода времени, к общему количеству рабочих часов библиотеки в течение того же промежутка времени (время на обучение и тренинги для самих библиотекарей в расчет не включается). Высокое значение (в диапазоне от 1 до 100) свидетельствует об активном спросе со стороны пользователей, низкое — о неудовлетворенной потребности пользователей. На значение показателя могут негативно влиять, с одной стороны, число и продолжительность предлагаемых учебных занятий, число обучающихся, с другой стороны, наличие в стране библиотек, предлагающих подобные образовательные услуги. Качество учебных занятий рекомендуется отслеживать с помощью анкетирования пользователей.

Не все библиотеки сообщают о числе проведенных ими обучающих мероприятий, но некоторые указывают количество посетивших их пользователей. Например, НБ Шотландии в соответствии со своим годовым отчетом предоставила образовательные услуги (семинары, обучающие уроки и пр.) 10 851 пользователю.

А.3.3.1. Количество научных публикаций на одного специалиста библиотеки. Этот показатель отражает степень вовлеченности библиотеки в продвижение ее документального наследия, а также в библиотечно-информационную научную деятельность. Он рассчитывается как отношение научных публикаций профессио-

нального состава работников библиотеки к их общему числу за год. Научные публикации библиотекарей могут касаться профессиональных и научных тем, учитываются публикации во всех форматах, а также доклады на конференциях.

Так, НБ Швейцарии в отчете за 2019 г. упоминает в общей сложности 38 публикаций (включая статьи в сторонних публикациях).

Управление

А.4.1.1. Скорость обработки документов сотрудником. Настоящий показатель отражает среднее количество полученных библиотекой материалов (печатных и электронных документов), обработанных сотрудником библиотеки за определенный период. Для оценки выбирается период в один календарный год. При расчете учитываются обработка новых поступлений и каталогизация (ретроспективная каталогизация в расчет не берется). Показатель рассчитывается как отношение документов, полученных за определенный период, к числу работающих на полную ставку сотрудников, вовлеченных в обработку этих документов. Продуктивность сотрудников следует рассчитывать отдельно для каждого типа документов; если она представляется невысокой, следует реорганизовать рабочие потоки, чаще использовать автоматизированные процедуры, увеличить количество тренингов для персонала и пр.

Так, по оценке НБ Испании, один сотрудник составляет 20 полных библиографических описаний современных монографий в день, сюда входят такие операции, как каталогизирование, индексирование, предметный анализ, ввод метаданных для авторитетного контроля и составление описания для каждой монографии. В то же время на выполнение тех же операций в отношении редких книг он равняется четырем.

А.4.1.2. Производительность сотрудника при выдаче и доставке документов. НБ, как и другие библиотеки, должны демонстрировать рентабельность организации ведущихся процессов. Их эффективность разумнее всего отслеживать на примере деятельности сотрудников подразделений, занимающихся выдачей материалов и их доставкой. Результаты оценки деятельности этих подразделений весьма важны, так как вопрос о численности состава сотрудников всегда интересен для финансирующих библиотеку учреждений.

Для тестирования показателя необходимо количество абонементных транзакций в течение одного года поделить на число сотрудников, работающих на полную ставку и участвующих в выдачах документов в рамках местного абонемента, включая выдачи в помещении библиотеки, МБА и доставке электронных документов. Также следует учесть сотрудников, подбирающих документы на полках и сканирующих/копирующих документы для последующей их доставки.

Несмотря на то что многие НБ подсчитывают количество выданных документов и электронных доставок, далеко не все из них указывают число участвующих в этих операциях сотрудников. Так, например, НБ Японии тестировала этот показатель в 2006 г., результат составил 25 560 транзакций на одного сотрудника, работающего на полную ставку.

А.4.1.3. Затраты на каталогизирование одного документа. Показатель отражает затраты на создание описания документа и его размещение в каталоге по отношению к количеству каталогизированных наименований. При расчете учитываются только каталогизирование обязательных экземпляров документов национального печатного фонда, а именно: ввод авторитетных записей, предметный анализ, индексирование (каталогизация веб-архива в подсчете не учитывается). Этот показатель рекомендуется рассчитывать по отдельности для разных типов материалов (подробная формула расчета имеется в стандарте).

Так, в НБ Испании, тестировавшей этот показатель в 2016 г. для оценки эффективности каталогизирования современных монографий, затраты составили 8,99 евро на одно наименование (в расчет включались создание полных библиографических описаний, создание авторитетных записей, предметный анализ и индексирование). НБ Эстонии в том же году сообщала о показателе 7,23 евро; в число документов входили печатные книги, электронные книги, звуко- и видеозаписи (периодика не включалась).

А.4.1.4. Затраты на выдачу документов из абонемента. Показатель оценивает эффективность услуг выдачи и доставки документов библиотекой; для точной оценки рекомендуется отслеживать его в течение нескольких лет. Он рассчитывается как отношение затрат на выдачу документов и их доставку в течение одного финансового года к общему количеству выдач; выдачами счита-

ются выдачи документов в рамках местного абонемента, выдачи в зал, МБА, электронная выдача документов. Для расчета необходимо определить количество часов, затраченных на выдачу документа во всех формах, стоимость одного часа работы занятого в операциях сотрудника, перемножить оба значения и разделить результат на общее количество выдач в течение некоторого периода времени.

Низкое значение показателя свидетельствует о хорошем результате, если показатель оказывается очень высоким, следует перераспределить рабочие потоки и, возможно, заменить профессиональных сотрудников на непрофессионалов.

А.4.1.5. Доля внебюджетных средств библиотеки. НБ финансируются в основном государством, и этих средств в общем хватает для решения традиционных задач. Для решения вспомогательных или новых задач требуются дополнительные ресурсы, которые могут поступать за счет грантов, спонсорских вливаний или дохода (штрафы, сборы, дарения, доходы от библиотечного магазина и пр.). Успех в привлечении библиотекой дополнительных источников финансирования можно рассматривать как показатель ее инициативности, творческого подхода к деятельности и признания обществом.

Показатель рассчитывается как отношение суммы грантов и полученных доходов к полному объему средств библиотеки. Его высокое значение свидетельствует о способности библиотеки привлекать дополнительные средства, поэтому ее можно считать в хорошем смысле слова амбициозной и мотивированной. На значение показателя влияют миссии библиотек и степень вовлеченности в научную и исследовательскую работу, на которую можно получить большее количество грантов. Играть роль и юридические ограничения на дополнительный доход библиотеки, снижение размера финансирования со стороны государства (при этом показатель будет выше, даже если размер специальных грантов и дополнительных доходов остается постоянным).

Например, по отчету НБ Латвии за 2019 г., ее бюджет составил 11 430 856 евро (из них 10 619 885 евро — финансирование от государства). На гранты пришлось 810 971 евро. Величина показателя — 7%.

Бюджет Британской библиотеки в 2019 г. равнялся 122 200 000 фунтов стерлингов, коммерческий доход и гранты составили 17 707 000

и 7 795 000 фунтов стерлингов соответственно [19]. Величина показателя — 20,87%.

А.4.2.1. Количество часов посещения тренингов на человека. Этот показатель оценивает улучшение навыков персонала библиотеки благодаря посещению плановых тренингов, а также привилегий, предоставляемых библиотекой. Он рассчитывается как отношение количества часов присутствия персонала на плановых тренингах в течение определенного времени к общей численности сотрудников библиотеки к моменту окончания этого периода (следует учитывать весь персонал, а не только работающих на полную ставку сотрудников). Тренинги могут проводиться как в помещениях самой библиотеки, так и за ее пределами или в режиме онлайн с привлечением в качестве организаторов сторонних экспертов и самих сотрудников библиотеки.

На величину показателя может оказывать влияние число предлагаемых тренингов, а также их качество (определяется участниками тренингов по анкетам удовлетворенности) и внедрение в библиотеке в течение тестируемого года новых видов услуг/сервисов, требующих проведения дополнительного обучения сотрудников.

По данным годовых отчетов НБ Австрии, рассчитывающей этот показатель в соответствии с предложенным стандартом ISO 21248:2019, количество дней тренингов для персонала растет с каждым годом. С 2010 г., когда на одного сотрудника, работающего на полную ставку, приходилось 8,8 ч тренингов, к 2016 г. этот показатель достиг 19,3 ч и остается на этом уровне.

У НБ Испании этот показатель держится на уровне 28–29 ч на протяжении нескольких последних лет. НБ Финляндии в 2015 г. организовала 858 дней тренингов для 249 сотрудников; показатель составил 3,45 дня.

А.4.2.2. Время, затраченное персоналом на участие в тренингах. Очень важно вовлекать сотрудников НБ, традиционно выступающих в роли экспертов в самых разных областях библиотечного дела, в участие в тренингах, которые помогают повышать и расширять их компетенции. Время, затраченное на подобные тренинги, можно рассматривать как мерило умения библиотек реагировать на развитие новых технологий, библиотечного дела в целом и социальных навыков в частности.

Данный показатель рассчитывается как отношение общего количества дней тренингов для персонала к общему количеству

рабочих дней в библиотеке в течение года. В расчет включаются тренинги, проводимые с привлечением собственных экспертов, а также приглашенных со стороны, как на территории библиотеки, так и за ее пределами, а также онлайн-тренинги. Высокие значения показателя свидетельствуют о повышении уровня персонала, низкие — о необходимости проведения дополнительного числа обучающих занятий. На его величину могут влиять количество и продолжительность тренингов, их качество (оценивается с помощью анкетирования и тестирования), а также внедрение новых сервисов в библиотеке в течение тестируемого периода (в этом случае требуются дополнительные тренинги).

Так, по расчетам НБ Финляндии в 2015 г. при общей численности сотрудников в 249 человек было в совокупности 62 546,4 рабочих дней и 858 дней тренингов. Коэффициент участия персонала составил 1,37%.

А.4.3.1. Доля персонала, участвующего в национальном и международном сотрудничестве и проектах. Этот показатель оценивает сотрудничество НБ на местном, региональном, национальном и международном уровнях и, следовательно, влияние НБ на весь библиотечный мир. Он рассчитывается как отношение библиотечного персонала (работающего на полную ставку), занятого в планировании, осуществлении и развитии партнерских отношений и проектов, к общему количеству сотрудников библиотеки. Под партнерством подразумевается продолжающееся сотрудничество между НБ и одним или более учреждениями, включая другие библиотеки. Под проектом — уникальный процесс, состоящий из набора скоординированных и контролируемых действий, совершаемых в оговоренный промежуток времени. Международным считается проект, в котором участвует по меньшей мере один зарубежный партнер. Рекомендуются вести расчет по отдельности для сотрудничества и для проектов.

Результаты оценки этого показателя могут значительно разниться по годам (в зависимости от числа вовлеченных в участие в партнерской и проектной деятельности сотрудников); на его величину влияет также размер выделяемого финансирования.

Так, у НБ Японии этот показатель составляет 2% в отношении международного сотрудничества. У НБ Испании — 9–11%, НБ Австрии

в 2010 г. — 6% для сотрудничества и проектов, а в 2015 г. он снизился до 3% и придерживается этого уровня. В Британской библиотеке этот показатель составляет 2,5% (при занятых в международных проектах и сотрудничестве 58 работниках).

Оценка влияния библиотек

В последние годы библиотеки разработали и апробировали способы определения и обоснования своей значимости как для отдельных пользователей, так и всего общества. Что касается НБ, то им особенно важно доказывать свою ценность, так как приносимые ими выгоды не всегда прямые и часто работают на перспективу, в связи с чем иногда могут представляться неочевидными.

В соответствии со стандартом ISO 21248:2019 НБ рекомендуется тестировать не только качественные показатели деятельности, но и оценивать свое влияние на различные группы пользователей:

- исследователи (в том числе студенты);
- широкая публика (включая реальных пользователей и тех, кто не пользуется услугами библиотеки);
- библиотечная сеть (научные или публичные библиотеки, пользующиеся услугами и сервисами НБ);

- издательское сообщество (в том числе некоммерческие учреждения, общества, частные лица, публикующие свои документы).

Оценивать влияние библиотеки можно путем анкетирования. Анкеты стандарта ISO 21248:2019 разработаны на основе стандарта ISO 16439:2014 «Информация и документация. Методы и процедуры оценки влияния библиотек» [20].

Пользователям из группы исследователей рекомендуется вручать анкеты до/после посещения библиотеки либо проводить онлайн-анкетирование после их обращения к сервисам библиотеки. В анкетах следует интересоваться частотой посещения библиотеки, ее онлайн-сервисами, целью физического посещения библиотеки или обращения к ее сервисам в режиме онлайн, гендерной принадлежностью и возрастом пользователя.

В качестве первого вопроса анкеты для широкой публики (можно интервьюировать по телефону, почте, либо непосредственно в помещениях библиотеки) рекомендуется вопрос об осведомленности о наличии НБ в стране. При положительном ответе можно переходить к вопросам об источнике получения первичной информации о библиотеке (СМИ, Интернет, коллеги и знакомые, образовательная и выставочная деятельность НБ и пр.), используемых сервисах и услугах, основных функциях и зада-

Таблица 2

Пример анкеты для представителей библиотек

Сервисы	Оценка						
	5	4	3	2	1	Еще не пользовались	Не указывается
Каталогизирование и метаданные							
Национальная библиография							
Справочно-информационное обслуживание							
МБА							
Копирование и распечатка документов							
Микрофильмирование							
Сотрудничество в области проведения выставок и мероприятий							
Национальная электронная библиотека							

чах НБ, ее ценности для культурно-социальной жизни страны.

Опросы представителей библиотечного сообщества рекомендуется адресовать библиотекам, уже сотрудничающим с НБ. Например, с помощью анкеты (табл. 2) можно определить уровень удовлетворенности библиотек сервисами НБ (по пятибалльной шкале, где 5 — очень высокая степень удовлетворенности, 1 — крайнее разочарование). Последующий опрос может включать более подробные вопросы и просьбы о предложениях, которые помогут совершенствовать деятельность НБ.

Что касается опроса издателей, предоставляющих НБ обязательный экземпляр издаваемых материалов, нужно выбрать ряд издательств, которые уже контактируют с НБ, и отправить им анкеты в печатной или электронной форме, возможен также телефонный опрос. В анкетах следует оценить качество процедур предоставления обязательного экземпляра, уровень удовлетворенности услугами НБ и влияние системы предоставления обязательного экземпляра и услуг НБ на издательскую деятельность. Рекомендуется также опросить респондентов о желательном для них изменении или улучшении процедуры сбора обязательного экземпляра.

Примечание

- ¹ При подготовке статьи использовались отчеты национальных библиотек за различные периоды. Перечень документов, проанализированных в исследовании, представлен в электронной версии стандарта ISO 21248 [2], в разделе «Библиография». При наличии документа в открытом доступе в тексте статьи приводится ссылка на источник.

Список источников

1. British Library Annual Report and Accounts 2019/2020 // British Library : офиц. сайт. URL: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/925115/British_Library_Annual_Report_and_Accounts_2019_20_FINAL_30_Sept_low_res.pdf (дата обращения: 31.08.2021).
2. Information and Documentation — Quality Assessment for National Libraries: International Standard ISO 21248. Geneva : ISO, 2019. 139 p. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21248:ed-1:v1:en> (дата обращения: 31.08.2021).
3. ISO 11620:2008 Information and Documentation — Library Performance Indicators // International Organization for Standardization : офиц. сайт. URL: <https://www.iso.org/standard/37853.html> (дата обращения: 31.08.2021).
4. Annual Report 2019–20 // National Library of Australia : офиц. сайт. URL: https://www.nla.gov.au/sites/default/files/national_library_of_australia_annual_report_2019-20.pdf (дата обращения: 31.08.2021).
5. Annual Review, 2019–2020 // National Library of Scotland : офиц. сайт. URL: <https://www.nls.uk/about-us/publications/annual-review/2019-2020> (дата обращения: 31.08.2021).
6. Zwei Null Eins Neun: Jahresbericht 2019 // Deutsche National Bibliothek : офиц. сайт. URL: <https://d-nb.info/1212372646/34> (дата обращения: 31.08.2021).
7. Key Figures 2015 // National Library of Finland : офиц. сайт. URL: <http://www.kansalliskirjasto.fi/en/key-figures-2015> (дата обращения: 31.08.2021).
8. ISO 11799:2015 Information and Documentation — Document Storage Requirements for Archive and Library Materials // International Organization for Standardization : офиц. сайт. URL: <https://www.iso.org/standard/63810.html> (дата обращения: 31.08.2021).
9. Library Client Surveys // Insync: Education. URL: <https://insync.com.au/industries/education-libraries/> (дата обращения: 31.08.2021).
10. Laitinen M.A. Net Promoter Score as Indicator of Library Customers' Perception // Journal of Library Administration, 2018, Vol. 58, no. 4. P. 394–406. DOI: 10.1080/01930826.2018.1448655.
11. Jaarverslag 2019 // Koninklijke bibliotheek : офиц. сайт. URL: https://www.kb.nl/sites/default/files/docs/jv_2019_-_totaal.pdf (дата обращения: 31.08.2021).
12. Recuento 2018 // Biblioteca Nacional de Espana : офиц. сайт. URL: http://www.bne.es/export/sites/BNWEB1/webdocs/LaBNE/Transparencia/Institucional/recuento_2018.pdf (дата обращения: 31.08.2021).
13. ISO/TR 28118:2009 Information and Documentation — Performance Indicators for National Libraries // International Organization for Standardization : офиц. сайт. URL: <https://www.iso.org/standard/44512.html> (дата обращения: 31.08.2021).
14. Руководство по использованию лучших методов межбиблиотечного абонементов и доставки документов // IFLA : офиц. сайт. URL: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-best-practice->

- in-interlibrary-loan-and-document-delivery (дата обращения: 31.08.2021).
15. *Ambrožič M., Jakac-Bizjak V., Pečko Mlekuš H.* Performance Evaluation in European National Libraries: State-of-the-Art // WLIC: 69th IFLA General Conference and Council : материалы конференции. URL: https://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/024e-Ambrozic_Jakac-Bizjak_Mlekus.pdf (дата обращения: 31.08.2021).
 16. Tolkien, Journey to Middle-Earth // Bibliotheque nationale de France : офиц. сайт. URL: <https://www.bnf.fr/en/agenda/tolkien-journey-middle-earth#bnf-practical-information> (дата обращения: 31.08.2021).
 17. Eesti Rahvusraamatukogu tegevusaruanne 2019 // Eesti Rahvus-Raamatukogu : офиц. сайт. URL: <https://www.nlib.ee/et/content/dokumendid> (дата обращения: 31.08.2021).
 18. Annual Report of the Librarian of Congress for the Fiscal Year Ending September 30, 2019 // Library of Congress : офиц. сайт. URL: <https://www.loc.gov/static/portals/about/reports-and-budgets/documents/annual-reports/fy2019.pdf> (дата обращения: 31.08.2021).
 19. Annual Reports // British Library : офиц. сайт. URL: <https://www.bl.uk/about-us/governance/annual-reports#> (дата обращения: 31.08.2021).
 20. ISO 16439:2014 Information and documentation – Methods and Procedures for Assessing the Impact of Libraries // International Organization for Standardization : офиц. сайт. URL: <https://www.iso.org/standard/56756.html> (дата обращения: 31.08.2021).

Quality Assessment for National Libraries

Elena I. Zimina,

Russian State Library, 3/5 Vozdvizhenka Str., Moscow, 119019, Russia

ORCID 0000-0003-3282-7646

E-mail: ZiminaEI@rsl.ru

Abstract. National libraries as well as any other progressive institutions have to assess the results of their performance. Depending on the type, functions, structure, areas of activities, organizational and financial methods, any national library can test wide sets of performance indicators consistent with its mission. Those indicators may differ from the indicators being tested by other national libraries. Quite often national libraries can also use additional indicators if financial/sponsoring organizations or target user groups etc. require this.

The paper considers the methods and procedures for measuring quantitative indicators of national libraries' performance according to the new international standard ISO 21248:2019 "Information and documentation: Quality assessment for national libraries", which is partially based upon the ISO 11620:2008 standard "Information and documentation. Library performance indicators". The author presents specific examples for calculating indicators using formulas and detailed description of steps for calculation of indicators depending on the library mission and goals. Along with qualitative indicators, the new standard recommends to use qualitative indicators to assess the impact of national libraries not only on their users, but also on society as a whole. In recent years, libraries have developed and probated methods to justify their importance. One of those methods is user surveying by means of special questionnaires made on the basis of ISO 16439:2014 standard "Information and documentation. Methods and procedures for assessing the impact of libraries" and circulated by libraries among their users to educate and differentiate interests of different user groups to provide them with subsequent target service.

Key words: national libraries, performance indicators of national libraries, quantitative performance indicators, qualitative performance indicators, standardization of library activities, standard ISO 21248:2019, collection development, collection conservation and preservation, digitization, questionnaire survey for library users, records management, library and information services.

Citation: Zimina E.I. Quality Assessment for National Libraries, *Bibliotekovedenie* [Russian Journal of Library Science], 2021, vol. 70, no. 5, pp. 505–523. DOI: 10.25281/0869-608X-2021-70-5-505-523.

References

1. British Library Annual Report and Accounts 2019/2020, *British Library*. Available at: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/925115/British_Library_Annual_Report_and_Accounts_2019_20_FINAL_30_Sept_low_res.pdf (accessed 31.08.2021).
2. *Information and Documentation – Quality Assessment for National Libraries: International Standard ISO 21248*. Geneva, ISO Publ., 2019, 139 p. Available at: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21248:ed-1:v1:en> (accessed 31.08.2021).
3. ISO 11620:2008 Information and Documentation – Library Performance Indicators, *International Organization for Standardization: official website*. Available at: <https://www.iso.org/standard/37853.html> (accessed 31.08.2021).
4. Annual Report 2019–20, *National Library of Australia: official website*. Available at: https://www.nla.gov.au/sites/default/files/national_library_of_australia_annual_report_2019-20.pdf (accessed 31.08.2021).
5. Annual Review, 2019–2020, *National Library of Scotland: official website*. Available at: <https://www.nls.uk/about-us/publications/annual-review/2019-2020> (accessed 31.08.2021).
6. Zwei Null Eins Neun: Jahresbericht 2019, *Deutsche National Bibliothek: official website*. Available at: <https://d-nb.info/1212372646/34> (accessed 31.08.2021).
7. Key Figures 2015, *National Library of Finland: official website*. Available at: <http://www.kansalliskirjasto.fi/en/key-figures-2015> (accessed 31.08.2021).
8. ISO 11799:2015 Information and Documentation – Document Storage Requirements for Archive and Library Materials, *International Organization for Standardization: official website*. Available at: <https://www.iso.org/standard/63810.html> (accessed 31.08.2021).
9. Library Client Surveys, *Insync: Education*. Available at: <https://insync.com.au/industries/education-libraries/> (accessed 31.08.2021).
10. Laitinen M.A. Net Promoter Score as Indicator of Library Customers' Perception, *Journal of Library Administration*, 2018, vol. 58, no. 4, pp. 394–406. DOI: 10.1080/01930826.2018.1448655.
11. Jaarverslag 2019, *Koninklijke bibliotheek: official website*. Available at: https://www.kb.nl/sites/default/files/docs/jv_2019_-_totaal.pdf (accessed 31.08.2021).
12. Recuento 2018, *Biblioteca Nacional de España: official website*. Available at: http://www.bne.es/export/sites/BNWEB1/webdocs/LaBNE/Transparencia/Institucional/recuento_2018.pdf (accessed 31.08.2021).
13. ISO/TR 28118:2009 Information and Documentation – Performance Indicators for National Libraries, *International Organization for Standardization: official website*. Available at: <https://www.iso.org/standard/44512.html> (accessed 31.08.2021).
14. Guidelines for Best Practice in Interlibrary Loan and Document Delivery, *IFLA: official website*. Available at: <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-best-practice-in-interlibrary-loan-and-document-delivery> (accessed 31.08.2021) (in Russ.).
15. Ambrožič M., Jakac-Bizjak V., Pečko Mlekuš H. Performance Evaluation in European National Libraries: State-of-the-Art, *WLIC: 69th IFLA General Conference and Council: official website*. Available at: https://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/024e-Ambrozic_Jakac-Bizjak_Mlekus.pdf (accessed 31.08.2021).
16. Tolkien, Journey to Middle-Earth, *Bibliothèque nationale de France: official website*. Available at: <https://www.bnf.fr/en/agenda/tolkien-journey-middle-earth#bnf-practical-information> (accessed 31.08.2021).
17. Eesti Rahvusraamatukogu tegevusaruanne 2019, *Eesti Rahvus-Raamatukogu: official website*. Available at: <https://www.nlib.ee/et/content/dokumendid> (accessed 31.08.2021).
18. Annual Report of the Librarian of Congress for the Fiscal Year Ending September 30, 2019, *Library of Congress: official website*. Available at: <https://www.loc.gov/static/portals/about/reports-and-budgets/documents/annual-reports/fy2019.pdf> (accessed 31.08.2021).
19. Annual Reports, *British Library: official website*. Available at: <https://www.bl.uk/about-us/governance/annual-reports#> (accessed 31.08.2021).
20. ISO 16439:2014 Information and Documentation – Methods and Procedures for Assessing the Impact of Libraries, *International Organization for Standardization: official website*. Available at: <https://www.iso.org/standard/56756.html> (accessed 31.08.2021).