



World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 025-R
Meeting: 127. National Libraries & Statistics and Evaluation
Simultaneous Interpretation: -

Показатели деятельности для НБ в Азии/Океании: предварительные предложения, основанные на обзоре библиотек Азии/Океании

Дато Завия Баба

Генеральный директор НБ Малайзии,

Рошам Абдул Шукор

заместитель директора Отдела библиотечных исследований

Реферат. В докладе обсуждается необходимость для НБ оценить свою деятельность и учитывать ее эффективность. Хотя показатели деятельности академических и публичных библиотек хорошо разработаны и используются, для НБ сделано недостаточно. По рекомендации ПК Секции НБ ИФЛА подготовлен обзор использования показателей деятельности в НБ Азии/Океании. Его результаты внесут полезный вклад в разработку показателей деятельности НБ и в опубликованную литературу о НБ в Азии/Океании. Вопросник, использованный в исследовании, является адаптированным вариантом вопросника, подготовленного для НБ Европы. Наличие сопоставимых данных по Европе и Азии/Океании создаст основу для сравнительного изучения менеджмента НБ в этих двух регионах. Выражается надежда, что данные обзора позволят создать родовой набор показателей деятельности НБ в Азии/Океании и в Европе.

Введение

Методом, избранным для контроля уровня качества работы организации является учет деятельности. В мировом библиотечном деле два важных документа используются в качестве пособий по оценке деятельности библиотек. Первый – это «ИСО 1162: международный стандарт показателей библиотечной деятельности», изданный в 1998 г. В этом стандарте изложен ряд показателей деятельности для учета всех аспектов библиотечной работы за пропаганды библиотек, кадровых ресурсов и обучения пользователей. Другой недавно опубликованный важный документ – это «Международное руководство по деятельности академических библиотек», подготовленное Секцией университетских и других универсальных научных библиотек ИФЛА (Полл, 1996). В обоих документах подчеркнута важность учета деятельности библиотек и необходимость сбора библиотеками этих данных. Хотя уместно историческое сравнение в конкретной библиотеке, но это можно сделать только тогда, когда нет изменений в ее политике. Различия между учреждениями не ограничиваются разными объемами этих учреждений, они также связаны с различиями местной политики (книговыдача, срок выдачи, разные типы читателей), которые автоматически сводят на нет эти расхождения.

Показатели деятельности – это лишь инструменты менеджмента в помощь библиотечным руководителям при определении того, насколько успешно функционирует их учреждение. Они дают

материал, на котором можно основывать суждения, так как данные о деятельности нужно интерпретировать перед тем, как приступить к такой оценке. При рассмотрении показателей деятельности речь идет об абсолютных величинах. Показатели деятельности содействуют процессу оценки, но оценивание – это широкое значение термина «оценка». Как указано выше, имеются разные подходы к оценке.

Дж.Харнеск в «Стандарте библиотечных показателей деятельности ИСО» дает следующую характеристику показателей деятельности: «Количественное или словесное выражение, основанное на библиотечной статистике и других данных, примененное для характеристики деятельности библиотеки, включая простые подсчеты и соотношения».

Интересно сравнить показатели деятельности, применяемые НБ разных стран. Такое сравнение – это существенный аспект оценки, идет ли речь о сравнении политики менеджмента или политики обслуживания. Поэтому в этом процессе допустимо партнерство в форме джентльменского соглашения с другими библиотеками. Некоторое число библиотек, которые приняли аналогичную ориентацию, могут согласиться сделать тот же отбор показателей, составленный для оценки обслуживания одного и того же типа. (1)

Оценка деятельности НБ

М. Лайн в одной из ранних (1983) попыток рассмотреть учет деятельности на уровне НБ, признал трудность такого занятия в том, что касается их основных функций. Кроме потребности НБ в поддержании баланса при определении приоритетов и распределении функций, серьезной проблемой является поразительный рост количества изданий разнообразных форматов; трудно также узнать, что издано. НБ трудно оценивать свои успехи по сохранению национального литературного наследия, так как численность населения, по сравнению с которым это можно оценить, неизвестна. Лайн дал такую рекомендацию:

«... некоторый консенсус касательно критериев деятельности и учета окажется полезным для дальнейшего развития НБ, которое важно во многих странах для всей системы.» (Лайн, 1983:41).

Некоторые проблемы оценки деятельности НБ, проистекают из их разнообразных и широких ролей и функций, которые обычно имеют форму предписанных законом положений. Это, следовательно, ведет к размытым и слишком широким целям, эффективность которых трудно оценить. Например, в 1997 г. Адже, осознавая, что цели разрабатываются исходя из функций, сформулировал положение о целях, где кратко изложены результаты, которых должны достичь НБ:

«...обеспечить доступ ко всему письменному фонду знаний человека в мире на благо граждан страны».

Трудность учета в рамках цели, такой, как это изложено выше, становится очевидной, если попытаться дать количественное выражение всей сумме мирового записанного знания. Возникает также вопрос об уровне доступа, который принес бы пользу гражданам страны; кроме того, кто должен определить это и под чьим углом зрения рассматривать эффективность?

Появление руководств по внедрению учета деятельности в библиотеках демонстрирует развитие и его реализацию. Книга «Ключи к успеху: показатели деятельности для публичных библиотек», которая вышла в 1990 г., была одним из ранних руководств по учету деятельности в публичных библиотеках. В книге «Эффективная академическая библиотека», которую Объединенный совет финансирования выпустил в 1995 г., показаны существенные достижения в разработке показателей оценки деятельности публичных и академических библиотек. ИФЛА также составила международные правила учета деятельности академических библиотек с предупреждением относительно применимости с финансовой точки зрения (Полл, 1996).

Имеется ряд возможных пунктов, с которыми можно сопоставить данные деятельности для оценки эффективности. Обычно НБ сопоставляют свои результаты со сформулированными организационными целями, но часто это бывает трудно по причине многочисленных противоречивых или неясно сформулированных, или переменчивых целей. В НБ Малайзии и многих других НБ принято для оценки достижений вести сравнение с самой собой, исходя из данных предыдущего года.

Существуют различные мнения относительно того, как и зачем это нужно делать. Благден (1990:4-23) дал полезную сводку. В рамках управленческого подхода постоянный контроль интенсивности труда рассматривается как неотъемлемая часть успешного менеджмента, которая решает две основные задачи:

- 1) Убедить финансирующие органы и клиентов, в том, что предоставляемые услуги приносят ту пользу, на которую они рассчитывали в момент инвестирования.

- 2) Создать внутренний контрольный механизм для обеспечения целесообразного и эффективного использования ресурсов.

Отвечая на вопрос, можно ли осмысленно сравнить деятельность одной организации с деятельностью другой, обычно признается ценность сравнительной оценки, но, как считается трудно найти аналогичные организации для сравнения. Все организации различны и отсюда вытекают проблемы отбора показателей, общих для обеих организаций. Более того, нужно быть предельно осторожным при использовании таких сравнительных данных.

Потребность в показателях деятельности для НБ

Хотя НБ созданы как национальные учреждения культуры, они не могут считать свое постоянное или непрерывное существование гарантированным, так как под давлением экономики и по экономическим соображениям правительства неизбежно вынуждены долго и тщательно рассматривать учреждения, которые представляются дорогими культурными символами национального престижа, явно не внося достойного вклада в национальное экономическое процветание. Подобно прочим учреждениям публичного обслуживания или учреждениям, которые финансируются из государственных фондов, НБ все чаще приходится демонстрировать результаты и итоги своей деятельности и оправдывать использование ресурсов, выделенных им. Административные и бюджетные реформы публичного сектора оказали воздействие на НБ, особенно тогда, когда на них обратило внимание центральное правительство. Таким образом, они подвержены тщательному надзору и контролю при помощи разных бюджетных и аудиторских процедур. Хотя НБ, за некоторыми исключениями, уникальна по тем функциям, которые на нее возложены, тем не менее, она вынуждена конкурировать с другими центральными правительственными ведомствами. Способность НБ демонстрировать то воздействие, которое оказывают ее услуги, окажет значительное влияние при определении приоритета во время распределения центральных ресурсов.

Уникальность многих функций, возложенных на нее, значит, что мера зависимости от эффективности исполнения этих функций высока, потому что нельзя обратиться к иным агентствам, если НБ не выполняет возложенные на нее функции, или если она не выполняет их во время или в соответствии с требуемыми стандартами. В выполнении этих функций она должна обеспечить свою эффективность, по сути, гарантировать ее.

Эффективная НБ – это национальная необходимость с точки зрения широких функций и жизненно важной роли, которую она должна играть в развитии библиотечного и информационного обслуживания страны. Систематическая оценка ее организационной эффективности важна для обеспечения соответствия ее действий ожиданиям. Можно сказать, что эффективная НБ в существенной мере отражает эффективность библиотечного и информационного обслуживания нации.

Уникальность НБ и разнообразие их функций делают необходимым скорее глубокое, нежели широкое, изучение конкретных организаций и поэтому, неизбежно, более поверхностное обследование ряда НБ. За несколькими исключениями в каждой стране имеется только одна НБ; она исполняет много функций, которые уникальны в данной стране. Все же, хотя на НБ возложено много аналогичных функций, между ними имеются глубокие различия в происхождении, целях, функциях, приоритетах.

История обзора

На Конференции директоров национальных библиотек (CDNL) в Шотландии (Глазго, 2002) было принято предложение Постоянного комитета Секции НБ устроить Рабочий семинар по бенчмаркингу (оценке уровня деятельности) и учету деятельности на сессии ИФЛА в 2003 г. в Берлине. Данные для этого Рабочего семинара должны быть представлены в виде обзора, который должны провести НБ Малайзии и Словении. НБ Словении поручено провести обзор НБ Европы, а НБ Малайзии должна провести обзор НБ Азии и Океании.

Цели обзора:

- 1) Построить профиль НБ Азии и Океании под углом зрения учета деятельности.
- 2) Применить результаты обзора в качестве основы для обобщенного набора показателей деятельности НБ Азии и Океании.

Методика

Методика, примененная в ходе обзора – это структурированная анкета с закодированными ответами и несколькими открытыми вопросами, требующими однословных и коротких ответов. 8 апреля 2003 г. анкета была разослана по почте, факсу и электронной почте. Данная анкета была составлена на основе вопросника, использованного при обзоре показателей деятельности

европейских НБ. Благодаря этому, можно сравнить данные и результаты между НБ Европы и НБ Азии/Океании. Времени было мало, и респондентов попросили вернуть заполненные должным образом анкеты через три недели к концу апреля 2003 г.

Охват

Географически обзор охватил 30 НБ стран Азии и Океании. Большинство из них являются членами ИФЛА за исключением НБ Тайваня (в составе Китая), Бангладеш, Таиланда, Камбоджи и Фиджи, а также Совета языка и литературы Брунея в Даруссаламе.

В эту группу входят очень разнообразные этнические группы: Иран на Среднем Востоке, Восточная Азия, Юго-Восточная Азия, Южная Азия и, наконец, Фиджи на Тихом океане. Здесь охвачены разные географические регионы с разными уровнями экономического развития (развитые, развивающиеся, слабо развитые) и разными культурами и поэтому исследовать эту область весьма интересно и полезно.

Самая старая НБ Азии и Океании – НБ Австралии, она была основана в 1902 г. Большинство других НБ возникло во второй половине 20 века. Некоторые НБ, например, в Сингапуре, выполняют двойные функции национальной и публичной библиотеки. В Японии парламентская библиотека действует в качестве НБ, а НБ Индонезии подчинена непосредственно Президенту страны.

Список стран:

Средний Восток

- | | |
|------------|----------------------------------|
| 1. Иран | 4. Саудовская Аравия |
| 2. Израиль | 5. Сирия |
| 3. Кувейт | 6. Объединенные Арабские Эмираты |

Юго-Восточная Азия

- | | |
|--------------|--|
| 1. Индонезия | 6. Сингапур |
| 2. Лаос | 7. Вьетнам |
| 3. Малайзия | 8. Таиланд |
| 4. Мьянма | 9. Камбоджа |
| 5. Филиппины | 10. Совет по языку и литературе Брунея |

Восточная Азия

- | | |
|-----------|------------------------------|
| 1. Китай | 3. Корея |
| 2. Япония | 4. Тайвань (в составе Китая) |

Южная Азия

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. Индия | 4. Казахстан |
| 2. Пакистан | 5. Бангладеш |
| 3. Шри-Ланка | |

Океания

- | | |
|-----------------------|----------|
| 1. Австралия | 4. Ниуэ |
| 2. Новая Зеландия | 5. Фиджи |
| 3. Папуа Новая Гвинея | |

Отбор показателей

Показатели были адаптированы по «ИСО 11620: Международный стандарт библиотечных показателей деятельности», 1998 г. Для реализации модели важно рассмотреть разные элементы:

- I. Общая цель/миссия
- II. Цели/задачи – Чего мы пытаемся достичь?
- III. Показатели результата/влияния/достижения – Как узнать, делаем ли мы какие-либо различия?
- IV. Инфраструктура обслуживания – показатели продукции/обслуживания
- V. Процессы, которые содействуют реализации целей/задач – включены работа и капитальное строительство
- VI. Обзор показателей – технологические показатели и показатели деятельности
- VII. Основные данные – собраны для выявления состояния обслуживания
- VIII. Цели – опираются на основные данные
- IX. Реализация и контроль.

Трудно измерить нематериальную выгоду, например, улучшение жизни людей, развитие отдельной личности, укрепление местной власти. Все же должна существовать возможность систематического сбора мнений для оценки того, отличаются ли аспекты обслуживания и как возникают эти отличия.

Показатели деятельности (иногда их называют показателями обслуживания) должны вытекать из услуг, которые содействуют достижению целей. В общем, эти показатели, вероятно, менее полезны при определении того, что нужно знать о том, как ведется обслуживание, нежели показатели влияния или технологические показатели.

Дизайн анкеты

Анкета основана на аналогичном вопроснике, составленном НБ Словении для CENL – Конференции директоров европейских НБ. Она состоит из 3-х основных частей:

Часть 1: Профиль библиотеки

Часть 2: Стратегическое планирование

Часть 3: Библиотечная функция

Часть 1: Профиль библиотеки: официальное название библиотеки и фамилия директора или исполнительного директора.

В Части 2: Стратегическое планирование, девять вопросов стратегического планирования. Это сделано для того, чтобы увязать показатели деятельности со стратегическим планированием в качестве инструмента менеджмента НБ.

В Части 3: Библиотечная функция были заданы вопросы:

1. Функции национальной библиотеки.
2. Классификация основных функций по их приоритету.
3. Финансовые ресурсы, доступные для библиотечных операций.
4. Зависит ли финансирование НБ от оценки ее деятельности.
5. Тип статистических данных, которые собираются регулярно.
6. Наличие библиотечной статистики on-line.
7. Международные стандарты библиотечной статистики.
 - Принят ли международный библиотечный статистический стандарт «ИСО 2789: 1991» как национальный стандарт.
 - Применен ли «ИСО 2789: 1991» для сбора и анализа данных о библиотечной деятельности.
8. Международный стандарт показателей деятельности.
 - Принят ли международный стандарт библиотечных показателей деятельности «ИСО 11620: 1998» как национальный стандарт.
 - Применен ли «ИСО 11620: 1998» при оценке библиотечной деятельности.
 - Применим ли «ИСО 11620: 1998» к НБ, и какова очередность по важности каждого изложенного показателя (27 показателей).
 - Указать наиболее типичный учет деятельности НБ и расставить каждый показатель по очередности (14 показателей деятельности).
9. Выяснить, имеет ли библиотека определенную действующую информационную систему решений и менеджмента.
10. Ведет ли библиотека оценку деятельности по типу услуг, посещаемости и применяемой методике.
11. Перечень основных функций НБ, подлежащих оценке периодически, непрерывно или оценка которых необязательна (указана 21 основная функция).
12. Имеет ли библиотека программу бенчмаркинга.
13. Указать учреждения, использованные для бенчмаркинга.
14. Принимает ли библиотека участие в проектах определения качества, например, ИСО, TQM.
15. Короткое описание проекта определения качества, если это применимо.
16. Издание учебника определения качества, если библиотека ведет проект определения качества.
17. Ведется ли изучение удовлетворенности пользователей.
18. Ведется ли анализ затрат и результатов.
19. Использует ли библиотека учет деятельности, имеет ли она систему управления

качеством и какова цель ее реализации.

20. Произошли ли в учреждении существенные перемены в результате учета деятельности.
21. Велось ли изучение оценки образа библиотеки, и какой носитель был применен.
22. Оценила ли библиотека уровень грамотности читателей и населения.
23. Респондентов просят выразить свое мнение о будущем их НБ.
НБ должна также приложить библиографию публикаций или статей об учете интенсивности труда (или качества) в НБ, изданных за последние десять лет.

График реализации

Можно надеяться, что анкеты, заполненные должным образом, будут возвращены к концу апреля или началу мая 2003 г. НБ Малайзии. Рабочий план изложен ниже на графике Гантта.

	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август
Учреждение комитета								
Начало составления анкеты								
Исправление анкеты								
Завершение работы над анкетой								
Рассылка анкеты								
Получение анкеты, заполненной должным образом								
Ввод и анализ данных								
Предварительное сообщение								
Завершение работы над докладом								
Оглашение доклада на сессии ИФЛА в Берлине, в Германии								

Результаты

Обзор в значительной мере основан на данных, присылаемых НБ, охваченных обзором. Важен также высокий процент возвращенных анкет. Имеется фундаментальная потребность понимания того, как работает библиотека. Это нужно для планирования на будущее, какова роль учета деятельности. Результаты обзора будут изложены и включены в окончательный отчет ПК Секции НБ ИФЛА. Предварительные предложения о показателях деятельности НБ Азии и Океании можно будет выдвинуть только после завершения обзора.

Заключение

Можно надеяться, что обзор окажется полезным при определении показателей деятельности НБ Азии и Океании. НБ сталкиваются с ростом количества проблем, стремятся сделать свое обслуживание необходимым и эффективным, и поэтому удовлетворенность пользователей и рентабельность при предоставлении услуг должны стать конечной целью. Лишь имея в виду эти перспективы, НБ Азии и Океании могут удовлетворить ожидания их клиентуры и посредников.