**Измерение социальной значимости публичной библиотеки**

С.П. Меньщикова

*В докладе представлены последние разработки ИФЛА по оценке эффективности деятельности библиотек, обслуживающих людей с нарушениями зрения.*

Радикальные изменения библиотечной среды поставили новые задачи перед руководством библиотек в сфере управления. Для получения более точных маркетинговых данных, а также для демонстрации влияния библиотек нужны новые способы измерения эффективности, результативности и анализа полученных результатов.

Секция Статистики и оценки ИФЛА принимает участие в разработке стандартов, позволяющих оценивать эффективность и качество работы библиотек в разных странах. В 2009-2013 гг. ею разрабатывалось несколько проектов так или иначе связанных с оценкой деятельности библиотек. Это: Манифест библиотечной статистики, Глобальная статистика, Статистика для пропаганды, Результаты измерений, База данных ИФЛА по организации и статистике.

Показатели эффективности для библиотек, обслуживающих людей с нарушениями зрения, - совместный проект с секцией «Библиотеки для людей, неспособных к чтению печатного текста», - осуществляется с 2010 года. Результат этой работы размещён на сайте ИФЛА (<http://www.ifla.org/publications/key-performance-indicator-handbook-for-libraries-serving-print-disabled-people>).

## Во-первых, остановимся на термине. В России общепринятыми являются такие: «инвалиды по зрению» и «библиотеки для слепых», за рубежом это «лица неспособные к чтению печатного текста» (Print Disabled People/ Persons) и, соответственно, «библиотеки для лиц, неспособных к чтению печатного текста». Представляется, что зарубежный термин предпочтительнее, однако, я в основном буду использовать более привычный - отечественный.

### Миссия ИФЛА заключается в пропаганде библиотечных услуг, являющихся доступными для всех пользователей, в том числе и для инвалидов по зрению. Ею поддерживается Конвенция ООН о правах инвалидов, где заявляется, что они имеют право на равный доступ к книгам, знаниям и информации. Но, к сожалению, лишь 5 % опубликованной в мире информации полностью доступны инвалидам по зрению.

## Библиотеки для слепых уже давно признали значение оценки их эффективности. Почему же для них нужен особый перечень показателей?

Составители внутреннего отчёта ИФЛА «Библиотеки для слепых в информационную эпоху: руководство по развитию» рекомендовали оценку эффективности в качестве инструмента, отражающего рыночную стоимость, уровень менеджмента и планирования. Тем не менее, хотя в некоторых библиотечных организациях производится сбор данных, сравнительный анализ эффективности работы этих библиотек оказывается затруднительным.

Доказательство такого положения дел было получено в ходе предыдущих проектов в отношении библиотек для слепых. Это: международный проект по сравнительному анализу на базе эталонных показателей START, осуществлённый в 2005 году, и международное исследование менеджмента и финансирования библиотек для слепых, проведённое в 2007 году (Финансирование и менеджмент библиотек и информационных служб для людей с нарушениями зрения: международный обзор. Rightscom, 2007).

Отчасти, трудности вызваны функциональными различиями и различными требованиями пользователей, предъявляемыми к библиотекам, которые обслуживают инвалидов по зрению, в сравнении с библиотечными учреждениями прочих типов. Так, например, в должностных обязанностях многих специалистов библиотек для слепых значительное место занимают процессы по переложению книг на иные виды записи, а также издательские функции. Уже упомянутые исследования в области менеджмента показывают, что в разных странах квалифицированные услуги реализуются в рамках различных бизнес-моделей. Отдельные библиотечные организации осуществляют сбор данных, однако эти данные не полны; к тому же согласованных определений и стандартов также не существует.

# В пособии ИФЛА «Показатели эффективности для библиотек, обслуживающих лиц неспособных к чтению печатного текста» (Key Performance Indicator Handbook for Libraries Serving Print Disabled People) предлагается перечень показателей, разработанный на основе общего рамочного стандарта ISO 11620:2008. Как уже было указано выше, требования к библиотекам для слепых предполагают специфические аспекты, выходящие за рамки общего стандарта. Там, где это было необходимо, существующие определения и показатели эффективности были заменены или добавлены на основании данных обратной связи, полученной представителями библиотек-участников ИФЛА, входящих в Секцию «Библиотеки для людей, неспособных к чтению печатного текста».

Как показывают данные обратной связи, не все показатели окажутся приемлемыми для всех библиотек. Тем не менее, используя общие показатели, которые полезны на сегодняшний день и которые могут оказаться таковыми в будущем, библиотеки для слепых могут провести наглядное сравнение показателей эффективности в совпадающих сферах деятельности.

## Документ определяет миссию, общие цели и задачи библиотек для слепых. Их миссией является предоставление и продвижение доступных библиотечных услуг инвалидам по зрению. Библиотеки ставят своей целью обеспечение доступа к ресурсам и материалам, представленным в форматах, соответствующих специфическим потребностям людей с нарушением зрения; своевременное создание таких доступных ресурсов и материалов; побуждение инвалидов по зрению к чтению печатного текста, к чтению литературы и получению информации; координацию усилий по обеспечению их информационных потребностей.

Определения и параметры, использованные в настоящем документе, разработчики постарались на сколько это возможно приблизить к существующим стандартам (ISO 5127:2001 «Информация и документация — Словарь», ISO 11620:2008 «Информация, и документация — Показатели эффективности работы библиотек», ISO 9707:2008 «Информация и документация — Статистические данные о печатании и распределении книг, газет, периодических изданий и электронных публикаций»). Некоторые определения были пересмотрены в соответствии со специфическими требованиями библиотек для слепых. Кроме того введены дополнительные определения: доступный документ и человек, неспособный к чтению печатного текста.

#### Доступный документ - это документ воспроизведённый, записанный и/или сохранённый в формате, доступном для восприятия человеком, неспособным к чтению печатного текста. Эти форматы могут включать в себя системы Брайля, Муна и прочие тактильные форматы печатного текста; крупношрифтовую и укрупнению нетактильную печать; цифровые аудиокниги, как правило, с элементами разметки (например формат DAISY для аудиокниг, начитанных человеком); тексты в прочих цифровых форматах (например оцифрованный текст Брайля, ePub, PDF, ASCII, Word); нетекстовые электронные записи (аудио, видео, графическая информация и т.д.); аналоговые аудиокниги (например, на аудиокассетах); тактильные и рельефные графические документы.

Для термина **«человек, неспособный к чтению печатного текста»** не существует законодательно закреплённого единого определения. В различных странах приняты различные определения в правовых актах, относящихся к сфере авторского права или к иным сферам права. Наиболее употребительными определениями являются следующие:

- лицо, не способное эффективно читать печатный текст вследствие ограниченных зрительных, физических, познавательных, образовательных возможностей, а также возможностей восприятия и особенностей развития (<http://www.readingrights.org>)

- любое физическое лицо, лишённое зрения либо страдающее нарушениями зрительной функции, не поддающимися коррекции при помощи линз до уровня, достаточного для чтения без дополнительного оборудования или специального освещения;

- лицо, страдающее дислексией, которая обуславливает неспособность к чтению общедоступных и стандартных изданий, однако способное к чтению текстов в ином формате (<http://www.visionip.org>).

Я остановлюсь на тех статистических данных и показателях эффективности, которые существенно отличаются для библиотек для слепых, а также на дополнительных – специльно разработанных для этого типа библиотек.

**«Количество уникальных наименований в фондах»** включает в себя все наименования, ***доступные*** пользователям, вне зависимости от формата. Ключевым в этом определении является доступность документа для инвалидов по зрению. Кроме того, в отличие например от нашего ГОСТа «Библиотечная статистика», наименования, доступные в нескольких форматах, учитываются однократно. (По ГОСТу отдельному учету подлежат доступные для инвалидов по зрению издания рельефно-точечного шрифта, аудиовизуальные документы и так далее).

**«Количество документов, воспроизведённых для включения в фонды абонемента»** - это документы произведённые библиотекой в доступном формате. Они могут иметь различную физическую форму представления и различные характеристики.

**«Новые книжные издания, представленные в фондах в доступном формате»** - это издания приобретённые, либо воспроизведённые библиотекой в доступном формате.

**«Общие расходы на пополнение фондов» -** эти расходы для библиотек для слепых включают в себя кроме всего прочегорасходы на ***перевод документа в*** ***доступный*** формат, как и «**Расходы на пополнение электронных фондов».**

«**Целевая аудитория»**  - это совокупность людей, неспособных к чтению печатного текста, которых библиотека обслуживает и которым предоставляет материалы (на основе ISO 11620). Для библиотек, обслуживающих различные читательские аудитории, эти люди составляют одну из нескольких составляющих от общего числа пользователей.

### Для основных показателей эффективности в документе приводятся его определение, цель и краткая методика расчёта, а также ссылки на соответствующие стандарты.

Особенностью показателей «**Общее количество приобретённых или воспроизведённых наименований в фондах по отношению к количеству активных пользователей абонемента»** и **«Обращаемость новых документов»** для библиотек для слепых является включение в них воспроизведённых наименований.

Определение первого из них: общее количество наименований в фондах (вне зависимости от формата) приобретённое или *воспроизведённое* за отчётный период, разделённое на количество активных пользователей абонемента, насчитывающихся на конец отчётного периода. Определение второго: общее количество документов, выданных на абонемент, которые были *воспроизведены* или приобретены в течение отчётного периода, разделённое на количество документов в фондах абонемента *воспроизведённых* или приобретённых в течение отчётного периода.

Следующие показатели разработаны специально для библиотек для слепых.

**«Среднее время воспроизводства документа»** - среднее количество дней между днём принятия решения о воспроизводстве документа персоналом библиотеки и днём, когда документ становится доступен для пользователей.

**«Среднее время воспроизводства материалов по запросу пользователя»** - среднее количество дней между днём пользовательского запроса на документ, который должен быть воспроизведён и днём, когда документ становится доступен для пользователей.

**«Усреднённая стоимость одного наименования, воспроизведённого в доступном формате»** - все расходы, связанные с воспроизводством изданий в доступном формате в течение отчётного периода, включая расходы на персонал, материалы, закупки и техническое обслуживание оборудования, разделённое на общее количество изданий, воспроизведённых в доступном формате в течение отчётного периода.

**«Расходы на единицу новых поступлений, приобретённых в доступном формате»** - общие расходы на пополнение фондов, разделённые на общее количество документов приобретённых в доступном формате в течение отчётного периода.

Разработанный комплекс показателей эффективности деятельности библиотек для слепых будет способствовать комплексной оценке их вклада в улучшение качества жизни инвалидов по зрению, их образования, гражданского участия и поможет убедительной аргументации в своей нужности обществу. Комбинируя различные виды результатов и данных библиотеки будут иметь новые возможности в борьбе за свои ресурсы.

Представляется очень желательным полный перевод на русский язык и публикация пособия ИФЛА «Показатели эффективности для библиотек, обслуживающих лиц неспособных к чтению печатного текста».