|  |  |
| --- | --- |
|  | Выступление на Ежегодном совещании директоров федеральных и центральных региональных библиотек 18 октября 2016 г.**Маркова Елена Михайловна,** заместитель директора по информатизации и развитию ГБУК Архангельской области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова» |

**Библиотечная статистика – дело государственное?**

Мы обращаемся к этому вопросу, потому что существуют явные противоречия. Сегодня библиотекари активно обсуждают проблемы библиотечной статистики на конференциях, профессиональных круглых столах, поднимают вопросы и обсуждают их в социальных сетях, на вебинарах. А на совещании директоров эти вопросы почему-то не ставятся, как будто и нет здесь никаких проблем. Нынешнее совещание, пожалуй, исключение.

Нет ничего плохого в том, что библиотекари обсуждают вопросы статистики – они должны это делать! Но только когда речь идет о качественных показателях деятельности учреждения, показателях эффективности, об инструментарии для первичного учета, то есть о том, что и как нужно делать, чтобы быстро получить требуемые данные, оперативно и разносторонне их обработать и использовать для повышения эффективности и качества деятельности библиотеки.

Абсурдно уже то, что мы в своей профессиональной среде обсуждаем, делимся опытом, как заполнять новую 6-НК – форму *государственной* отчетности! Государственная форма не предполагает никаких трактовок и толкований со стороны тех, кто ее заполняет. Она должна быть понятна и однозначна, чтобы включенные в нее данные могли быть правильно обработаны и адекватно использованы в различных документах, запрашиваемых, формируемых и подготавливаемых государственными органами в целях управления.

А что на деле? Готовясь к этому выступлению, я внимательно ознакомилась с Государственным докладом о состоянии российской культуры за 2015 год, который в библиотечной части ожидаемо должен был содержать разнообразные сведения, почерпнутые из новой формы 6-НК. Однако в документе отражено совсем не много показателей. Это сведения по числу библиотек, пользователей, объему фонда, объему книговыдачи, по числу библиотек, подключенных к Интернету, численности библиотечных работников и их заработной плате. В другом разделе еще встречается информация о количестве библиотек, имеющих сайты и веб-страницы, динамике пополнения и объеме электронных каталогов и данные об оцифровке документов из фондов библиотек. Значений, характеризующих *деятельность библиотек*, явно недостаточно, к тому же не все приведенные цифры кажутся объективными и однозначными. Когда я анализировала сведения по информатизации библиотек Архангельской области в 2015 году, я столкнулись с различными вариациями, помешавшими мне использовать данные из формы 6-НК. В результате были использованы сведения из других источников. Уверена, что в других регионах этих проблем тоже не избежали.

Остальные данные по библиотекам, которые можно было взять для Доклада из формы 6-НК, мне кажется, просто не удалось обработать: они выглядели неадекватными и неправдоподобными или не совсем такими, какие ожидали. А еще непонятно, зачем их запрашивали – никому эти сведения особо не нужны.

 Вот эти показатели: количество посещений библиотек, количество посещений мероприятий, количество посещений веб-сайтов библиотек, количество выданных копий, количество компьютеризированных посадочных мест для пользователей, число единиц специализированного оборудования для инвалидов, количество единиц копировально-множительной техники для пользователей и для оцифровки, наличие автоматизированных технологий / количество библиотек, внедривших автоматизированные технологии, наличие возможности доступа в Интернет для посетителей / количество библиотек, предоставляющих доступ к Интернет пользователям, наличие / объем электронной (цифровой) библиотеки, баз данных инсталлированных документов, сетевых удаленных лицензионных документов / количество библиотек, имеющих полнотекстовые электронные ресурсы и др.

Больше всего удивило отсутствие в Докладе сведений о *посещениях библиотек*. А ведь это сегодня главный показатель, по которому оценивают библиотеки! Получается, количество посещений важно только экономистам для оптимизации численности работников, выделения и отъема финансирования? Однако почему-то в музейном разделе посещаемость анализируется, и даются не только цифры, демонстрирующие динамику, но и приводятся факты, объясняющие, почему эта динамика такова.

Впрочем, это отступление. А выступление мое – о проблемах, которые прослеживаются в сегодняшнем состоянии библиотечной статистики, и о том, кого они волнуют – только библиотекарей или и государство тоже?

Это проблемы качества отраслевой статистической формы 6-НК (которая, несомненно, стала лучше и содержательнее, но все же пока несовершенна) и состояния первичного учета показателей обслуживания, осуществляемого в библиотеках.

Итак, **проблемы формы 6-НК.** Их набралось довольно много:

- некорректные, неточные формулировки граф статистической формы (например, пользователи, компьютеризированные места); несоответствие показателей и толкования в форме 6-НК показателям и их толкованию в других документах (ГОСТе, ведомственных перечнях и пр.);

- неполное соответствие названий, противоречивость понятий и не всегда понятные толкования в графах статистической формы и Указаниях по ее заполнению (например, посещения внестационарных пользователей, количество посадочных мест);

- немотивированное исключение некоторых сведений из показателей (не все посадочные места, не все пользователи);

- отсутствие итоговых (суммарных) сведений (по числу посещений и выдач документов);

- отсутствие сведений, которые вносились ранее (количество ПК, АРМ для пользователей с доступом к Интернету, наличие телефонов);

- запрос избыточных или необоснованных данных (выдача копий, компьютеризированные посадочные места, количество документов в базах данных);

- отсутствие показателей, важных для оценки деятельности библиотек в современных условиях.

Если все это обобщить, то не всегда понятно, какие данные нужно поставить в ту или иную графу формы, поэтому на практике библиотеки ставят цифры так, как считают нужным; из формы невозможно взять абсолютные значения некоторых основных показателей; отсутствует преемственность данных и связи между ними (например, раньше было, а сейчас – нет, раньше называлось так, теперь по-другому); несоответствие терминов и толкований ГОСТу (по ГОСТу получаем одно значение, для 6-НК от него что-то отделяем); не все важные показатели деятельности библиотек вошли в новую 6-НК.

**К чему это приводит?** К искажению сводных данных, невозможности их обработки и анализа, к сложностям с отчетностью перед учредителем (раньше давали показатели из формы 6-НК, а сейчас помимо значения приходится приводить формулу для расчета и дополнительные объяснения), к лишним и необоснованным затратам рабочего времени на осуществление учета. И, как следствие, к весьма скудному освещению деятельности библиотек – цифры имеются, а использовать их нельзя.

Несколько иллюстраций к ранее сказанному. **Посещения внестационарных пользователей** – тайна за семью печатями. В новом ведомственном перечне посещения разделились на 3 сегмента, аналогично – и в государственных, и муниципальных заданиях. А в форме 6-НК посещений вне стационара нет! В графе с удаленными посещениями про них ничего не сказано, а в графу с локальными они попали частично – как посещения выездных мероприятий. Как представить этот показатель учредителю? Где содержится официальное значение? Соответственно, если эти посещения попадают отчасти в локальные, отчасти – в удаленные (графы 7 и 10), то и эти цифры не будут соответствовать тем, которые вносятся в отчет о выполнении госзадания.

**Когда запрашивается количество посещений (гр. 7), о каких посещениях речь?** Уникальных, когда посчитаны приходы в библиотеку, или суммарных – по посещениям структурных подразделений? ГОСТ (старый и новый) рекомендует учет и тех, и других, а вот в форму 6-НК должны быть внесены вполне определенные, о чем следует четко сказать! И второй момент. Допустим, в форму будут внесены изменения о том, что следует включать уникальные посещения. Но библиотеки все равно не смогут поставить это значение. Во-первых, они рискуют не выполнить план (для которого взят показатель, учитываемый по старой методике, см. прежний ГОСТ), во-вторых, им это не позволят учредители, которые тоже имеют плановые контрольные значения по посещениям библиотек. То есть изменение формулировки (если оно последует) должно повлечь за собой и изменение в формах отчетности и в значениях показателей.

**Общее число посещений библиотеки** – еще один вопрос, на который в старой форме 6-НК имелся абсолютно однозначный ответ. А в новой форме - нет! При том, что это сейчас самый главный библиотечный показатель!

**Посетители мероприятий**. Здесь также противоречие ГОСТу, который считает посетителей мероприятий пользователями, соответственно, мы продолжаем их учитывать. А для формы 6-НК приходится эту цифру уменьшать, так как в указаниях по ее заполнению четко сказано, что посетители массовых мероприятий в данном показателе не учитываются. А почему?

**Пользователи библиотеки – юридические лица.** Здесь присутствует неточность в формулировке единицы измерения (человек), которая может кого-то смутить и не позволить поставить сюда данные об этой категории пользователей. И в Докладе эта цифра вызывает вопросы: о каких пользователях идет речь? Ведь у нас есть три вида: люди, организации, IP.

**Количество пользователей.** Вопрос аналогичный посещениям (уникальные или суммарные), и аналогично толкование в Указаниях по заполнению формы 6-НК не дает возможности на него ответить. Только острота вопроса здесь чуть меньше, так как данный показатель не включен в госзадание.

**Количество выдач документов.** Чему равняется общее число? И о каких выдачах говорится в Докладе? Очень нужна суммарная графа, чтобы иметь значение, включающее количество выдач документов на физических носителях и электронных документов, документов из фонда данной библиотеки и документов из фондов других библиотек. Тогда можно было бы оспорить и методику расчета, если к книговыдаче попытаются прибавить копии, непонятно для чего запрашиваемые в графе 11.

**Чем отличается аудитория от помещения для проведения обучающих семинаров?** Для чегопоставлены эти исключения (см. формулировку к гр. 16 раздела 1). Предполагаю, что эта формулировка заимствована из международного стандарта по статистике, хотя логика не вполне понятна. Возможно, понятие «место в помещениях для проведения обучающих семинаров» связано с показателем «количество обучающих мероприятий для пользователей», характеризующим основную деятельность библиотеки. А аудитории и подобные помещения связаны с показателем «количество мероприятий», что является для библиотек вспомогательной деятельностью. У нас в 6-НК, где про мероприятия ничего не говорится, такой связи не просматривается. Для чего тогда эти исключения? Как работают с этими цифрами наверху, куда мы их подаем?

**Посадочные места с доступом в Интернет и к электронным ресурсам с устройств пользователей.** Непонятный показатель,особенно когда он связан с посадочными местами, о которых шла речь ранее. Что мы можем получить из него, что проанализировать?Количество ПК и организованных АРМ для пользователей? Нет. Возможность доступа к электронным ресурсам библиотеки (собственным и лицензионным сетевым)? Нет. Все посадочные места, с которых возможен доступ? Нет, так как действует исключение в виде аудиторий, кафетериев, актовых залов, холлов и т.п. Просто количество стульев, кресел и диванов в определенных местах (в зоне охвата wi-fi), на которые можно присесть со своим смартфоном / планшетом? Да, наверное, но кому нужные такие сведения?

**Что еще можно считать, но это не вошло в новую форму 6-НК?** В зарубежной статистике есть такие показатели, как количество мероприятий, количество обучающих занятий для пользователей (с детализацией по количеству часов и количеству участников), количестве часов обслуживания, и, мне кажется, они хороши и для нас в сегодняшней ситуации.

Если бы мы имели сводную статистику по часам работы библиотек, мы бы могли анализировать увеличение (или уменьшение) числа посещений. Есть ведь пример в московских библиотеках, где продлили время работы. Привело ли это к увеличению числа посещений? И по ситуации на селе были бы данные, когда библиотека все более и более сокращает время работы из-за финансовых трудностей. Пока же мы можем анализировать только занятость библиотекарей, работающих на полставки, на четверть ставки и т.д.

А вот по мероприятиям неплохо бы ввести в библиотеках и внутренний показатель (если его пока нет в форме 6-НК) и именно такую структуру использовать для их учета, разделив просто массовые мероприятия и обучающие занятия для пользователей.

И еще один момент. Данные о возрасте в графах 3-12 раздела 5. Надо, по возможности, убрать из формы запрос данных о возрасте там, где они не очень необходимы, и оставить запрос этих сведений лишь в тех случаях, когда они важны для анализа. В универсальных неспециализированных библиотеках собрать такие сведения крайне сложно – не спрашивать же каждый раз при обращении к услугам возраст посетителя! А если графы будут заполнены формально или не заполнены вовсе, статистика все равно будет неполной. Тогда какой в этом смысл?

**Проблема вторая – первичный учет**. Она не менее важна, так как из этих первичных данных потом складывается 6-НК.

Здесь такие сложности. Во-первых, библиотекарей никто не научил работать с показателями, появившимися в ходе внедрения ИКТ (обращениями к веб-сайтам, выдачей / выгрузкой документов из электронных баз данных). ГОСТ по статистике здесь мало что проясняет, так как он не включает методику учета. Во-вторых, появились новые реалии в традиционном обслуживании (в частности, автоматизированная книговыдача и регистрация пользователей), они где-то уже заменили традиционные формы, но в основном существуют параллельно, что сильно усложняет учет. В-третьих, в век информатизации странно вести первичный учет дедовскими способами – «точкованием», ведением тетради учета поступающих звонков (которые можно считать по новому ГОСТу), а программных средств для этих целей у библиотек нет. Существуют какие-то общие программы, которые можно приспособить, но библиотекари в большинстве своем о них не знают.

И еще одна проблема. Сегодня неинтересно работать со статистикой. Мы уже несколько лет собираем данные только по нужде – для учредителя и для мотивирования персонала. Стало невыгодно что-то сравнивать: нам и так понятны причины некоторых явлений, а показатели мы стараемся давать не объективные, а такие, какие ожидает учредитель (естественно, если цифра больше, чем требуется) – «больше» ведь теперь тоже не приветствуется. Если бы показатели рассчитывались по разумной методике… Пока же все берется от достигнутого и не поддается корректировке, не взирая на любые объективные и субъективные обстоятельства.

А еще нас сдерживает отсутствие данных для сравнения. Для чего считать показатели эффективности, если их не с чем сравнить и неизвестно, хорошо это или плохо? Сейчас ведь хорошо только то, что не меньше (не хуже) предыдущего, а это не слишком грамотный подход!

Еще пара иллюстраций к проблемам. **Как считать обращения к веб-сайтам?** Какие счетчики следует использовать? Какие значения следует брать из данных счетчиков (посетители, посещения, визиты, сессии, просмотры и пр.)? Нужны адекватные формулировки терминов, пригодные для составления технического задания программистам для создания счетчика посещений (например, нет термина «сеансы взаимодействия пользователей с сайтом, включающие просмотры не менее одной страницы», используемого в Указаниях по заполнению формы 6-НК). К тому же термины должны быть совместимы с англоязычными для лучшего понимания смысла.

**Использование электронных ресурсов.** Проблема стала видна, когда в форме 6-НК библиотеки поставили сведения о наличии таких ресурсов и нулевые значения показателя их выдачи. Скорее всего, они не знают, как посчитать выдачу, чем совсем не используют данные ресурсы.

 Какие данные считать легитимными – полученные в результате учета в самой библиотеке (ответ пользователя, сколько документов он просмотрел) или запрошенные у агрегатора? Какие значения запрашивать у агрегаторов (количество выгруженных документов, количество просмотренных документов, количество открытых документов?) Что такое «выданный / выгруженный» электронный документ? Нужны методические рекомендации, включающие четкую терминологию и методику учета, желательно с примерами.

**А вот как решается проблема в международном стандарте** «Информация и документация – международная библиотечная статистика» (ISO 2789). В 2006 году ИКТ были совсем новым и никому не понятным делом, и в стандарт было включено специальное приложение с подробностями, как считать обращения к электронным ресурсам и услугам внутри библиотеки и как зафиксировать обращения к ним удаленных пользователей. В новой редакции стандарта это, судя по предисловию, тоже осталось, но уже попало в общий раздел, так как эта деятельность перестала быть новой и стала обычной библиотечной практикой. Но суть-то в том, что такие детальные рекомендации абсолютно необходимы! И использовать просто перевод международного стандарта мы для себя не сможем – надо разрабатывать подобные рекомендации, исходя из российских реалий.

В заключение несколько **выводов** о том, как получить хорошую правильную статистику, которая в лучшем виде покажет библиотеки обществу.

1. Необходимо заняться доработкой формы 6-НК. В сегодняшнем состоянии она дает сведения, которые сложно обрабатывать, анализировать и предъявлять, отчасти они противоречат друг другу, недостоверны, кажутся ненужными или избыточными. И это дело государства, а не библиотекарей! Библиотекари готовы поработать вместе и внести свои предложения.
2. Нужна доработка ГОСТа по библиотечной статистике и разработка Порядка учета показателей обслуживания пользователей в библиотеках (аналогично Порядку учета документов библиотечного фонда). Сегодня отсутствует единообразие подходов при учете обращений к веб-сайтам, выдачи электронных документов из баз данных инсталлированных документов и удаленных лицензионных ресурсов, наличия доступа к электронным ресурсам, что приводит к тому, что показатели невозможно сравнивать и сопоставлять. Нужны рекомендации методических центров по этим вопросам.

В предисловии к новому международному стандарту по библиотечной статистике (редакция 2013 года) говорится: «Цель состоит в том, чтобы гарантировать, что везде, где будет собираться конкретная библиотечная статистика, будут использоваться одни и те же определения и методы».

1. Нужна автоматизация процесса учета с использованием готовых программных средств или с разработкой новых. Без этого библиотеки будут испытывать сложности при проведении учета некоторых показателей в ручном режиме (учет справок, выданных копий, телефонных обращений и т.п.) – это трудоемко, затратно по времени, неэффективно и приводит к неточным статистическим данным в государственной статистике или к неполному учету деятельности.
2. Библиотекам нужно искать помощь друг у друга, но только в определенных случаях, например, делиться опытом использования АБИС для осуществления первичного учета. Стоит объединяться по принципу наличия одинаковых АБИС и образовывать свои группы для общения, обсуждения проблем статистики показателей обслуживания и выработки предложений разработчикам по совершенствованию этих систем.

Тогда библиотечная статистика будет отвечать поставленным **целям, определенным в ГОСТ Р 7.0.20-2014:**

* статистический учет результатов библиотечной деятельности,
* мониторинг результатов работы для принятия управленческих решений,
* создание базы планирования деятельности библиотек и отчетности по их работе,
* обоснование запросов на финансирование и иную поддержку развития библиотек.

А пока библиотечная статистика работает только на цели, связанные с финансированием. Как это делается, все наблюдают в процессе своей деятельности.

Нужна ли качественная библиотечная статистика государству? Если ответ положительный, то должны последовать какие-то решения, а если отрицательный - может, перестать уже тратить время на обсуждения по заполнению формы 6-НК? У нас много других важных и интересных задач.

Деятельность библиотек не может быть измерена только цифровыми показателями! Но это тема совсем другого выступления…