

И. Ю. Красильникова

Оперативность как важнейший критерий качества доставки документов

По результатам мониторинга, проведённого ГПНТБ СО РАН, выявлены проблемы, снижающие оперативность предоставления документов пользователям МБА и ДД. Предложены меры для повышения качества обслуживания.

Ключевые слова: доставка документов, информация, критерии качества, межбиблиотечный абонемент и доставка документов (МБА и ДД), оперативность, права личности, сроки доставки.

Библиотеки России в состоянии смягчить диспропорции неравномерного развития информационной инфраструктуры, открыть широкий доступ к информационным сетям всем гражданам.

В мае 2013 г. Всероссийский библиотечный конгресс РБА прошёл под девизом: «Библиотека и права личности».

Информационные права являются неотъемлемой частью фундаментальных прав человека и зафиксированы международными документами:

- «Всеобщей декларацией прав человека», провозглашённой Генеральной Ассамблеей ООН 10 дек. 1948 г. (статья 19);
- «Европейской Конвенцией о защите прав человека», принятой 4 ноября 1950 г. в Риме.

В этих документах подчёркнуто: каждый гражданин имеет право искать, получать и свободно распространять информацию и идеи любыми средствами независимо от государственных границ. Ограничения этого права могут устанавливаться законом только в целях охраны личности, семейной, профессиональной, коммерческой и государственной тайны, а также нравственности [1].

Эти основополагающие права получили развитие в Конституции Российской Федерации. Уточнения механизмов реализации прав на информацию отражаются в законах, указах, постановлениях, распоряжениях и других правовых актах. В информационно-библиотечной деятельности руководствуются федеральными законами «О библиотечном деле», «Об обязательном экземпляре документов», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [2] и другими, трактующими права современных пользователей библиотек на получение информации.

Свободный доступ граждан к информации – в библиотеки, информационные системы – формально неограничен. Информация должна быть открыта для всех и предоставляться постоянно с гарантией достоверности и полноты.

Один из каналов передачи информации по заказам пользователей – межбиблиотечный абонемент и доставка документов (МБА и ДД), входящий в число важнейших средств коммуникаций в информационном пространстве. Документами, регламентирующими деятельность МБА и ДД, служат все перечисленные выше, а также «Положение о национальной системе межбиблиотечного абонемента и доставке документов Российской Федерации», «Порядок функционирования национальной системы межбиблиотечного абонемента и доставки документов Российской Федерации» [3]. В них установлено: по системе МБА и ДД могут взаимодействовать разные виды и типы библиотек, документы читателям могут доставляться на разных носителях.

Обеспечение пользователей публичным доступом, в том числе удалённым (с применением интернет-технологий), стало в последние годы одной из первоочередных задач обслуживания науки, культуры, образования. Представители как названных, так и других сфер профессиональной деятельности заинтересованы в качественном получении услуг по системе МБА и ДД, в которой главными индикаторами эффективности обслуживания всегда являлись полнота и оперативность выполнения заказов.

Термин *оперативность* означает свойство, качество, в котором заложена оценочная характеристика чьих-либо действий, направленных на быстрое и правильное решение поставленных задач. Оперативность в предоставлении документов очень важна для пользователей, когда они принимают деятельное участие в исследовательских, образовательных, информационных, производственных, культурных процессах. Поэтому важная задача МБА и ДД – получение документов, отсутствующих в отдельно взятой библиотеке, из других организаций, причём в кратчайшие сроки.

Первое, что необходимо сделать, – определить время, затраченное на доставку, второе – повысить результативность положительного исполнения заказа от момента его отправки до получения документа. Подробные рекомендации и практические советы можно найти в публикациях отечественных и зарубежных авторов [4; 5].

В 2012 г. ГПНТБ СО РАН провела мониторинг сроков доставки документов, т.е. выполнения заказов различных групп пользователей. Далее в статье представлены результаты наблюдений.

За январь-август 2012 г. от библиотек научно-исследовательских учреждений (НИУ) Новосибирского научного центра (ННЦ) СО РАН поступило 3 946 заказов; дан 291 отказ, т.е. заказы удовлетворены на 92,6% [6. С. 54].

От городских организаций (помимо ННЦ СО РАН) с января по август 2012 г. поступило 3 896 заказов; дано 48 отказов (1,2%). Основная часть заказов (98,8%) отработана через два дня после поступления, т.е. к следующему посещению ГПНТБ СО РАН представителем городского коллектива (ответственного за МБА) [Там же].

Проведён также анализ сроков выполнения заказов иногородних абонентов за январь-июнь 2012 г. [Там же. С. 55]. Поступило и отработано 3 048 заказов. Из них: выполнено 80,5%; отказы – 15%; возврат заказов абонентам из-за отсутствия денежных средств на услуги – 1,5%; отказ по причинам «дублетных заказов» и др. – 3%.

Самое большее количество иногородних заказов (67%) выполнено в течение трёх дней в виде электронных копий. До семи дней выполнялись заказы на выдачу оригиналов изданий (20%). Заказы, подвергшиеся библиографической доработке (5%), задержаны не более чем на 15 дней, указанных в договорах. Свыше 15 дней задерживалось 8% заказов, главным образом из-за отсутствия или недостаточности у абонентов денежных средств (табл.1).

Таблица 1

**Сроки отработки заказов иногородних абонентов МБА и ДД
в ГПНТБ СО РАН**

Сроки отработки заказов по дням	Количество заказов (в том числе в %)
до трёх	2 019 (67)
до семи	620 (20)
до пятнадцати	157 (5)
свыше пятнадцати	252 (8)
всего	3 048 (100)

В целом, 92% заказов иногородних абонентов выполнено в регламентированный срок [6. С. 56].

Мониторинг сроков доставки документов распространялся также на заказы читателей ГПНТБ СО РАН, выполненные библиотеками России. За период наблюдения (январь-август 2012 г.) оформлено 488 заказов. Получено из других библиотек 354 документа, или 72,5%, поступило 106 отказов (21,7%), 5,7% заказов находились в стадии выполнения в период проведения мониторинга (табл. 2).

Таблица 2

Заказы читателей ГПНТБ СО РАН по МБА и ДД

Показатели	Количество заказов (в том числе в %)
Оформлено заказов	488 (100)
Повторно оформленные заказы	115 (24)
Получено документов: всего	354 (72,5)
в том числе – электронные копии	275 (78)
– ксерокопии	51 (14)
– оригиналы	28 (8)
Отказы	106 (21,7)

Заказанные документы доставлены на разных носителях информации: 78% – электронные копии; бумажные копии – 14%; оригиналы изданий (произведения печати) – 8% [7. С. 58].

Анализ показал, что из 60% читательских заказов на электронные копии, 36% выполнено в срок до трёх дней, 24% – до 1 недели. Однако 18% цифровых копий поступило в ГПНТБ СО РАН из крупнейших библиотек России только через 2 недели (табл. 3).

Таблица 3

**Сроки выполнения заказов читателей
ГПНТБ СО РАН другими библиотеками России**

Сроки	Количество заказов (в том числе в %)
до 3-х дней	125 (36)
до 1 недели	83 (24)
до 2 недель	64 (18)
до 1 месяца	33 (9)
до 2-х месяцев	22 (6)
до 3-х месяцев	27 (7)
Всего выполнено заказов	354 (100)

При технологии электронной доставки документов (ЭДД) недельных сроков выполнения заказа не должно быть (если, конечно, на них не повлияла очерёдность в получении документа в той библиотеке, куда направлен заказ). Возможны и другие причины, задерживающие выполнение заказов, например, удалённость фонда, техническая неисправность оборудования, отсутствие денежных средств у заказчика. Однако в подобных случаях библиотека-заказчица должна быть извещена о причинах. В «Кодексе этики российского библиотекаря», принятом Конференцией РБА 26 мая 2011 г., прописана норма, которая указывает на необходимость обеспечения высокого качества библиотечных услуг и высокого уровня культуры общения библиотекаря с пользователями.

Несмотря на то, что нормативный срок выполнения одного заказа федеральными библиотеками страны, предусмотренный в договорах, – 5–10 дней, для ГПНТБ СО РАН он фактически больше, когда связан с почтовыми пересылками (табл. 4).

Таблица 4

**Сроки выполнения заказов для читателей ГПНТБ СО РАН
библиотеками России**

Сроки доставки заказов	Количество заказов (в том числе в %)
до 1 месяца	33 (9)
до 2-х месяцев	22 (6)

до 3-х месяцев	27 (7)
Всего	82 (22)

Количество отказов за исследуемый период – 21,7 %. Чаще всего даются следующие формулировки отказов: «Единственный экземпляр не выдаётся», «Издание занято читателем», «Издание находится в переплёте».

Помимо этих причин, указывались и другие, возникающие при определённых обстоятельствах:

- временное приостановление выполнения заказов в связи с очередными отпусками, сменной работой, больничными листами персонала;
- длительные ожидания, связанные с перечислением денежных средств, которое осуществляют бухгалтерские работники;
- частое перебазирование фондов и их консервация;
- технические сбои и неполадки в работе автоматизированных систем, электронной почты или отражении информации на сайте исполнителя;
- заказы остались без ответов фондодержателей.

В подобных случаях 24% заказов по просьбам читателей оформлялись повторно. Среди таких заказов были те, которые проходили библиографическую проверку в нескольких библиотеках, поскольку отказы, полученные от одних, переоформлялись другим. В прежние годы практиковались постановка на очередь и координация заказов, от которых библиотеки отказались с введением платных услуг.

После оформления повторных заказов удлиняется общий срок ожидания документов пользователями. Мало того, отдельные исполнители взимают плату и за отказы! Заказ не удовлетворён, читатель зря надеялся и ждал, к тому же ещё должен нести материальные затраты. За что платить? За неполноту фонда?

Отказы, полученные из библиотек страны, сгруппированы по срокам их получения: 50% поступили в течение трёх дней, 34% – до одной недели, 10% – до двух недель, 6% – до 1 месяца [7. С. 61]. Общее число отказов – 106.

Как выяснилось, на сроки выполнения заказов влияют и другие факторы. Это могут быть:

- выборочное пополнение фондов федеральных библиотек отечественными изданиями;
- длительные сроки обработки вновь приобретённых изданий;
- нерегулярное отражение документов в справочно-поисковом аппарате библиотек;
- неправильное библиографическое описание документа, представленное читателем;
- различные степени сложности информационного поиска;
- недостаточное умение библиотекарей использовать информационные ресурсы и средства поиска;
- традиционные способы доставки и виды носителей информации, выбранные читателями.

Результаты анализа сроков доставки документов и отказов читателям ГПНТБ СО РАН свидетельствуют о том, что крупнейшие библиотеки России не всегда соответствуют основным критериям эффективности обслуживания по МБА и ДД – полноте и оперативности (см. табл. 4) – и при этом не несут ответственности за низкие показатели обслуживания. По нашему мнению, это происходит потому, что в системе МБА и ДД нет чётких официальных нормативно-правовых документов, регулирующих её деятельность. К сожалению, не сформулированы требования, которые должны предъявляться к участникам системы, с указанием перечня санкций к нарушителям принятых обязательств.

Основные документы, регламентирующие деятельность МБА и ДД [3] утверждены в 2003 г., но за десять лет их существования не были опубликованы на страницах профессиональной библиотечной печати. Их описания до сих пор нельзя найти даже в электронном каталоге РГБ.

Несмотря на это, в сфере нормативно-правового регулирования библиотечной деятельности в России за последние годы предпринят ряд мер. Например, по оценкам специалистов, используются от 70 до 500 федеральных и региональных законов, а также других подзаконных актов органов исполнительной власти Российской Федерации. Однако их следует структурировать по содержанию [8. С. 43] и дополнить новыми, поскольку ими не охвачены многие направления деятельности. Так, для МБА и ДД важны: нормативные показатели, результаты по предоставлению услуг, технологические документы.

С февраля 2013 г. сроки отработки заказов МБА и ДД в ГПНТБ СО РАН следующие: до двух часов; до одного дня; до двух дней; до трёх дней; до семи дней; до двух недель; до одного месяца; до двух месяцев; до трёх месяцев.

Статистические данные выполнения заказов, поступивших от пользователей ГПНТБ СО РАН за 9 месяцев 2013 г., представлены в табл. 5.

Таблица 5

Сроки выполнения заказов пользователей МБА и ДД ГПНТБ СО РАН за 9 месяцев 2013 г.

Срок выполнения	Выдача, %	Выданные документы	Пользователи
до двух часов	57	оригиналы изданий	библиотеки Новосибирского научного центра
	29	электронные копии	иностранодные абоненты
	25	оригиналы изданий	городские абоненты
	22	электронные копии	читатели ГПНТБ СО РАН (при отсутствии документа в Библиотеке)
до одного дня	55	оригиналы изданий	городские абоненты
	39	оригиналы изданий	библиотеки Новосибирского научного центра
	24	электронные копии	иностранодные абоненты
	22	электронные копии	читатели ГПНТБ СО РАН (при отсутствии документа в Библиотеке)

Нельзя отрицать, что количественные показатели дают достоверную и объективную информацию о состоянии и изменении использования ресурсов библиотек. Однако такие показатели необходимо дополнять мнениями и оценками самих пользователей. Оптимальным считается сочетание количественных и качественных показателей [5. С. 11].

Результаты проведённого в 2011 г. анкетирования библиотек СО РАН подтвердили вывод о том, что пользователи одобрительно относятся к услугам ЭДД, предоставляемым информационно-библиотечными учреждениями России. В среднем 61% пользователей дали положительную оценку ЭДД, поскольку она экономит время (табл. 8).

Таблица 8

Положительные оценки ЭДД, данные пользователями ГПНТБ СО РАН

Критерии оценки	Общее количество абонентов, выставивших положительные оценки, %	Количество читателей, выставивших положительные оценки, %	Средний процент положительных оценок
Качество выполнения копий	80	53	66,5

Оперативность доставки	70	67	68,5
Полнота удовлетворения заказов	70	88	79
Удобство работы с полученными цифровыми копиями на мониторе ПК в библиотеке	65	15	40
Информирование о выполнении заказов	55	47	51

Не устраивают пользователей условия предоставления цифровых копий, продиктованные требованиями IV части Гражданского кодекса Российской Федерации [9]. Например, 90% опрошенных желают получать в личное пользование электронные документы, а не их распечатки; некоторые предложили снять ограничения на копирование, равное 15% текста; 86% – хотят самостоятельно отслеживать состояние заказов, обращаясь в библиотеку через Интернет. Также пользователи отрицательно относятся к отказам на издания, имеющиеся в фондах федеральных библиотек в одном экземпляре.

Большинство читателей ГПНТБ СО РАН связывают дальнейшее развитие услуг МБА и ДД с новыми информационными технологиями и сервисами, позволяющими быстро получать документ или информацию о его отсутствии либо о невозможности его отправки. На наш взгляд, учёт мнений пользователей, пересмотр законодательных норм, а также правил фондодержателей позволят поднять качественный уровень услуг МБА и ДД.

Сегодня общеизвестно, что для поиска различной информации, способствующей решению профессиональных и общих жизненных проблем, пользователи постоянно обращаются к Интернету. Однако также известно, что не всё можно выложить во Всемирную паутину и найти в ней. Альтернативой для получения информации может быть система МБА и ДД.

Сотрудники библиотек должны понимать, насколько пользователям важна оперативность, когда они выполняют срочные задания, реализуют планы, занимаются построением и развитием бизнеса. Если пользователь МБА и ДД не получил документ в указанный срок, то надобность в нём отпадает, а о возможностях библиотек создаётся негативное представление. Более того, ущемляются гражданские права на получение информации.

Чтобы свести к минимуму отрицательные воздействия на систему МБА и ДД, сотрудникам библиотек необходимо решить целый ряд общесистемных задач, которые должны предусматривать:

- 1) участие в законотворческом процессе, выработку предложений по корректировке федеральных законов и внесению дополнений, касающихся ИТ и ЭДД (Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Гражданский кодекс Российской Федерации, часть IV);
- 2) проведение ревизии регламентирующих документов, придание им официального статуса с обязательным опубликованием (Положение и Порядок [3] обновить, утвердить, опубликовать; ГОСТ 7.31–89 официально отменить);
- 3) предоставление доступа к собираемым в РГБ цифровым показателям МБА и ДД различных библиотек в целях сравнения их деятельности, выявления передовых позиций или просчётов в работе;
- 4) повышение методического обеспечения персонала путём разработки и публикации организационной, нормативной и технологической документации;
- 5) использование автоматизированных технологий разных уровней: централизованного – для

приоритетных групп пользователей (сети, ведомства); децентрализованного – для свободных, неограниченных обращений;

- б) исключение из тарифов библиотек оплаты за отказы;
- 7) перенаправление заказов по координации в случае отказа;
- 8) унификацию формулировок отказов;
- 9) постановку заказов на очередь в случае, если документ занят;
- 10) установление единых нормативных сроков обработки заказов;
- 11) внедрение системы менеджмента и качества;
- 12) проведение мероприятий по непрерывному образованию кадров.

Таким образом, наблюдения за сроками доставки документов, изучение мнений пользователей МБА и ДД, проведённые в ГПНТБ СО РАН, выявили ряд проблем, которые необходимо решать не только локально – внутри конкретного информационно-библиотечного учреждения, но и в национальном масштабе.

Предстоит разработать новую стратегию развития, предоставления информации и услуг пользователям МБА и ДД, и начать нужно с нормативно-правового регулирования этой деятельности. Необходимо уделить особое внимание чёткому определению обязанностей библиотек и их структурных подразделений по своевременной подготовке и предоставлению потребителю необходимых документов и предусмотреть ответственность за нарушение обязательств.

Список источников

1. Хургин В. М. О праве граждан на доступ к информации / В. М. Хургин // Науч. и техн. б-ки. – 2004. – № 5. – С. 5–15.
2. **Федеральный закон** от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ о библиотечном деле*(по состоянию на 09.01.2010 г. в ред. ФЗ № 118-ФЗ от 26.06.2007; № 160-ФЗ от 23.07.2008; № 183-ФЗ от 27.10.2008; № 1 19-ФЗ от 03.06.2009; № 370-ФЗ от 27.12.2009)*. – Режим доступа: <http://www.legis.ru/misc/doc/262/>; **Федеральный закон** от 23 ноября 1994 г. № 77-ФЗ об обязательном экземпляре документов. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=116575>; **Федеральный закон** от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ об информации, информационных технологиях и о защите информации. – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2006/07/29/informacia-dok.html/>
3. **Положение** о национальной системе межбиблиотечного абонементов и доставки документов Российской Федерации. – Москва, 2003. – 11 с.; **Порядок** функционирования национальной системы межбиблиотечного абонементов и доставки документов Российской Федерации. – Москва, 2003. – 19 с.
4. **Полл Р.** Измерение качества деятельности библиотек : пер. с англ. – стер. переизд. / Розвита Полл, Петер те Бокхорст. – Москва : Пашков дом, 2010. – С. 45; 47; 98–112; **Романов П. С.** Эффективность работы зарубежных библиотек: методы расчета и оценка : моногр. / П. С. Романов / под общ. ред. В. Г. Позднякова. – Москва : ЦНСХБ Россельхозакадемии. – 2008. – 262 с.; **Красильникова И. Ю.** Критерии качества и измерения услуг межбиблиотечного абонементов и доставки документов / И. Ю. Красильникова // Науч. и техн. б-ки. – 2010. – № 5. – С. 31–40.
5. **Чудинова В. П.** Измерение ценности и критерии эффективности деятельности библиотек: зарубежный опыт : науч.-практ. пособие / В. П. Чудинова. – Москва : Литера, 2011. – 256 с. – (Современная библиотека).
6. **Красильникова И. Ю.** Сроки выполнения заказов пользователей в секторах отдела межбиблиотечного абонементов / И. Ю. Красильникова, Н. Н. Беспоместных, Е. А. Кукула // Новости ГПНТБ СО РАН. – 2012. – № 4. – С. 53–57.

7. **Красильникова И. Ю.** Сроки выполнения заказов читателей ГПНТБ СО РАН, оформленных по МБА и ДД / И. Ю. Красильникова, М. А. Шевченко // Там же. – С. 57–62.

8. **Бойкова О. Ф.** Правовая среда российской библиотеки [Электронный ресурс] : учеб.-практ. пособие / О. Ф. Бойкова, В. К. Ключев. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2011. – 224 с. – Режим доступа:
http://www.library.ru/1/kb/articles/kluev/3/24_pravovaya.pdf

9. **Гражданский** кодекс Российской Федерации. Часть IV. – Режим доступа:
http://www1.fips.ru/wps/wcm/connect/2961c7004c2a1b11bc49bfada48e05a4/gk4_last.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=2961c7004c2a1b11bc49bfada48e05a4