**Социальный критерий качества формирования библиотечного фонда.**

Введение.

Формирование библиотечных фондов требует от библиотекаря точного знания задач, стоящих в данное время перед библиотекой, а также постоянного изучения контингента пользователей, их потребностей, интересов, литературных вкусов, установок, стимулов, мотивов обращения к документам.

Залог успеха состоит в умении определить, предвосхитить будущие информационные запросы, что делает формирование библиотечных фондов не только наукой, но и искусством.

Для правильного формирования библиотечных фондов нужно знать информационные запросы, приравнивать к интересам и потребностям пользователей.

Формирование и использование библиотечного фонда в определяющей мере зависит от того, насколько он изучен библиотекарем, а о результативности этого процесса можно судить по результатам соответствующих критериев, некоторые из которых и предстоит рассмотреть в данной работе.

1. Методологические и теоретические основы формирования библиотечного фонда.

*1.1. Формирование библиотечного фонда: понятие, значение.*

В научной литературе можно встретить несколько определений процесса формирования библиотечных фондов. В учебнике Ю.Н.Столярова "Библиотечный фонд" дается следующее определение: "Под формированием понимают создание, постоянное развитие библиотечного фонда и поддержание его в рабочем состоянии" (12, с.63).

Понятие "формирование библиотечного фонда" было сформулировано в конце 1960-х годов Ю.В.Григорьевым для обозначения всех технологических процессов по превращению документов в систематизированное собрание, т.е. в библиотечный фонд. Оно сыграло большую роль в системном видении библиотечного фонда, создании целостного учения о библиотечном фонде вместо суммы существовавших до того времени теорий и методик частных процессов, относящихся к созданию и развитию библиотечного фонда. Благодаря этому понятию возникла и стала быстро развиваться теория формирования библиотечного фонда.

В настоящее время, в терминологическом словаре по библиотечному делу понятию формирование библиотечных фондов" дается более емкое определение: "Совокупность процессов, направленных на создание и развитие библиотечного фонда, состоит из комплектования, организации и управления фондом, а также исключения произведений печати и других материалов; зависит от вида библиотеки, состава, численности и интересов читателей, от выпуска читательской продукции развития информационных потребностей науки и производства"(17, с.202).

Формирование библиотечных фондов - непрерывный процесс. Однажды начавшись, оно не прекращается до тех пор, пока существует библиотека. Работа по формированию фонда составляет основное содержание деятельности многих сотрудников библиотеки, по мере возрастания величины ее фонда все более специализирующихся на отдельных технологических процессах и операциях его формирования.

Технологически формирование библиотечных фондов начинается с определения идеального образа фонда, или его модели. Следующий этап - отбор, приобретение (исключение) документа, или комплектование. За ним следуют учет, обработка, размещение, хранение, доставка документа по требованию абонента. Информация о ходе этих процессов постоянно анализируется, и по итогам анализа в них вносятся коррективы.

Значение формирования библиотечных фондов для системы "библиотечных фондов" состоит в том, что буквально все характеристики фонда создаются именно и только в результате его формирования. А качество и величина фонда предвосхищают и обуславливают всю дальнейшую деятельность библиотеки.

2. Комплекс критериев качества формирования библиотечных фондов.

*2.1. Система требований, предъявляемых к критериям формирования.*

О результативности формирования фонда можно судить, выбрав для этого соответствующий критерий, который, в свою очередь, состоит из комплекса показателей и величин - первостепенной, второстепенной и т.д. важности.

Критерий должен отвечать одновременно нескольким требованиям.

Первое - правильность подхода в выборе критерия. Верен лишь критерий, вытекающий из основной цели формирования библиотечных фондов.

Второе требование - определение необходимого и достаточного числа критериев. Правилен монокритериальный подход, который предполагает выбор из всех показателей, характеризующих формирование библиотечных фондов, самого главного, наиболее отвечающего ожидаемому результату, и перевода его в ранг критерия.

Третье. Различают критерии разного уровня и рода, что зависит от масштабов и характера решаемой задачи. Существуют критерий всего цикла и формирования библиотечного фонда и критерий осуществления каждого его процесса.

Критерии могут быть двух родов, т.е. оценивать формирование библиотечных фондов с точки зрения абонента - потребителя библиотечного фонда и с точки зрения библиотекаря, которому важно знать и то, насколько удовлетворен абонент, и то, какими затратами достигается намеченный результат. Эти разнородные критерии должны быть согласованы между собой, подкреплять друг друга. Таким образом, общее число разноплановых критериев довольно велико и разнообразно.

Четвертое. Оценка качества или эффективности одного процесса или явления не должна влиять на оценку другого.

Пятое. Критерием можно пользоваться для сравнения результатов формирования фондов однотипных библиотек.

Шестое. Критерием можно пользоваться лишь в случае, если он измеряем. Для этого составляющие критерий относительные показатели приводят к безразмерному виду; их центрируют, т.е. изменяют только в пределах от 0 до 1 (что упрощает расчеты); их делают однонаправленными.

*2.2. Надежность фонда - критерий качества формирования библиотечных фондов.*

О качестве библиотечного фонда судят по заранее рассчитанной степени его соответствия общественно значимому эталону - количеству пользующихся им абонентов и доле их безотказного обслуживания в нормативные сроки.

Качество отражает сумму всех потребительских свойств библиотечных фондов, т.е. оно проявляется в надежности фонда, которое определяет:

"Способность фонда обеспечивать полное удовлетворение профильных запросов читателей. Показателем надежности фонда является коэффициент удовлетворения запросов за анализируемый период (месяц, квартал, год), определяемый отношением числа удовлетворенных запросов к общему числу поступивших запросов. Надежность фонда проявляется в его полноте, готовности к эксплуатации, безотказности функционирования, долговечности, пригодности ремонту."(17,с.108)

А слагаемые надежности, по Ю.Н.Столярову - это полнота и оперативность, которые измеряются собственными критериями (11, с.223) фонда: исчерпывающая и относительная указывают на полноту представленности в фонде документов из документального потока, а избыточная и недостаточная - насколько полно фонд удовлетворяет читательские потребности (избыточная полнота фонда характеризуется наличием в ней большого количества не используемыми читателями документами, а недостаточная - неудовлетворенностью читательского спроса).

В качестве критерия оценки документа при принятии решения о включении его в библиотечный фонд выступает соответствие документа профилю фонда.

Полнота выступает как качественная категория библиотечного фонда, указывает на его соотношение с документальным потоком и позволяет обеспечивать при отборе наличие в фонде документов, соответствующих его профилю.

Какими показателями можно измерить полноту? Как использовать эту категорию для оценки качества фонда?

Для измерения полноты учеными - библиотековедами было предложено понятие "степень полноты"(8, с.9), которое выражается отношением документов, имеющихся в поступлениях или разделе фонда к документам в документальном потоке, необходимым библиотеке, получаемое в процентах.

По степени достижения полноты различают: исчерпывающую - по разделу (типу издания) приобретаются все выходящие документы - 100%; максимально релевантную (или достаточную) - по разделу приобретаются документы, несущие две трети необходимой библиотеке профильной информации - 75%, ядерную - комплектуются самые значительные (для ядра фонда) документы несущие не менее одной трети профильной информации по конкретному разделу - около 30% и справочную - комплектуются документы высшей степени обобщения информации (справочники, учебники) - до 20% (8,с.10; 17, с.142)

Каждая степень полноты применима только к части фонда, но ни в коем случае не ко всему фонду.

Различные степени полноты характеризуют фонд с точки зрения его соотношения с документальным потоком. Для определения уровня соответствия фонда общественной информационной потребности, закрепленной в профиле конкретного библиотечного фонда, специалистами было предложено использовать понятие "соответствие".

Профиль фонда отражается в его модели, в которой отражены информационные потребности читателей данной библиотеки. Следовательно, соответствие - качественная категория библиотечного фонда, определяющая уровень его соответствия читательским потребностям, отраженным в модели фонда. При этом возможны три характеристики: фонд превышает читательские потребности, фонд недостаточен для удовлетворения потребностей и фонд оптимален. Согласно этим характеристикам установлены следующие уровни соответствия фонда читательским потребностям:

оптимальный - документы представлены с необходимой библиотеке полнотой в соответствии с профилем фонда при оптимальной экземплярности;

избыточный - фонд превышает читательские потребности за счет непрофильной (не запланированной в модели фонда) и дублетной (многоэкземплярной) литературы;

недостаточный - в фонде имеются лакуны, недостаточно количество экземпляров документов повышенного спроса.

Избыточный уровень может быть оправдан лишь для депозитарной части фондов крупных библиотек, где собирается малоспрашиваемая литература, предназначенная для использования читателями многих библиотек.

*Критерий оптимальности полноты.*

Соответствие между потребностями читателей в получении полной информации по интересующим их вопросам и возможностям библиотек в обеспечении этой

полноты - актуальная проблема библиотековедения.

Вопросы полноты библиотечных фондов продолжают привлекать внимание специалистов. Это понятие все чаще используется при оценке качества фондов: при низкой обращаемости отмечают избыточную полноту, при большом количестве лакун говорят о недостаточной полноте, при наличии всех нужных документов - об исчерпывающей полноте.

Однако в практике формирования библиотечных фондов критерий полноты используется не в полной мере. Этому пока не способствует уровень разработанности вопроса. Полнота фонда продолжает оставаться предметом споров между учеными на уровне концепций исчерпывающей и относительной полноты, а при оценке фондов используется интуитивно, без конкретного обоснования.

Проанализировав применение понятий "исчерпывающая", "избыточная", "относительная", "недостаточная полнота", специалисты пришли к выводу, что они характеризуют разные аспекты.

Показатели степени полноты и уровня соответствия используются для оценки различных аспектов состояния фонда. Степень полноты является оценочным показателем для измерения охвата документов из документального потока и применяется для оценки отдельных разделов фонда. Уровни соответствия характеризуют как части фонда, так и фонд в целом.

Оптимальный фонд (раздел) не всегда имеет высокую степень полноты. Например, для непрофильных тем оптимальны низшие степени полноты комплектования. С помощью показателя степени полноты можно дифференцированно планировать полноту поступлений не только по профильным и непрофильным темам в рамках одной библиотеки, но также и для системы библиотек: центральной, опорных и других библиотек отрасли. Чем выше уровень библиотеки в системе, тем выше степень полноты комплектования фонда.

*Критерий оперативности.*

Как уже подчеркивалось, наряду со слагаемым надежности-полноты, существует еще и слагаемый-критерий оперативности, который, в свою очередь, слагается из группы частных показателей, отражающих время прохождения документа в отделах комплектования, обработки и хранения в процессе его обработки, но главным образом доставки абоненту. Время ожидания заказанного документа отсчитывается с момента подачи письменного требования или устной заявки на транспортировку требования, поиск документа и его доставка абоненту.

Этот критерий находится в теснейшей взаимосвязи и взаимозависимости с политикой удовлетворения потребностей читателей.

На его значимость обратили внимание библиотековеды США еще в 1911 году. И сегодня, спустя 90 лет, коэффициент оперативности признана важнейшим фактором уровня удовлетворенности читательских запросов, ведущим показателем культуры обслуживания, главным критерием всей постановки библиотечного дела.

Подобные исследования по поводу универсальности данного критерия были предприняты Ю.Н.Столяровым, Н.С.Карташовым, И.М.Фруминым и др.

С одной стороны, наших библиотековедов привлекает в нем возможность количественного измерения, простота и надежность расчетов (11, с.205-206). С другой стороны, этому критерию мешают быть универсальным ряд причин: непроизводительное время, затраченное на поиск информации, разыскание

документа, оформления заказа, получение и сдачу издания (5, с.54; 11, с.204-205;19,с.38).

В связи с этим более 10 лет назад методическим центрам было предложено позаботиться о разных типах и видах библиотек, разработать для них приемлемые нормативы ожидания нужного документа (11, с.205). В настоящее время некоторые библиотеки стремятся осуществить это самостоятельно. Однако далеко не все имеют возможность проводить крупные, фундаментальные исследования, еще меньшая часть из них знает или представляет собственный коэффициент оперативности обслуживания.

Для этого силами самих библиотек любого ранга может быть создана простейшая элементарная методика, приемлемая не только для библиотекарей, но и для читателей. Ее главное отличие от прежних подходов должно состоять в возможности сравнивать мнения и читателей, и библиотекарей по всем интересующим аспектам.

Здесь следует также отметить, что полнота фонда и оперативность обслуживания непосредственно связаны между собой. Если профильный документ в фонде отсутствует, это отразится на времени его ожидания из другой библиотеки.

С другой стороны, установление очереди на получение документа, сокращение срока пользования им позволяет в несколько раз снизить экземплярность.

Произведение количества экземпляров на среднее время занятости каждого из них свидетельствует о необходимости перевода документа на более пассивный режим хранения, а высокая - выше оптимальной - о необходимости либо повысить экземплярность, либо сократить срок пользования документом. Полнота должна быть достаточной, но не избыточной; оперативность тоже должна находиться в оптимальных границах, определяемых финансовыми, кадровыми возможностями библиотеки, ее типом и видом, но, прежде всего полнотой фонда.

Кроме того, полнота и оперативность, в свою очередь, измеряются собственными критериями. В результате образуется иерархическое дерево критериев. Показатели и величины свойств выполняют здесь функцию ограничителей.

3.Пользователи и их информационные потребности.

*3.1. Читательский запрос - один из важных измерителей социального критерия качества формирования библиотечного фонда.*

Потребности абонентов выражается в их запросах на документ, с которыми они обращаются к библиотекарю. В настоящее время теоретическая разработка понятия "запрос" еще крайне недостаточная, хотя, как известно, он является

одним из важных измерителей социального критерия качества формирования библиотечных фондов.

В современной библиотечной практике читательский запрос изучается в основном исходя из объема и структуры фактически использованных библиотечных фондов, т.е. удовлетворенного читательского запроса, который не позволяет точно судить о закономерностях его действительного развития. Обоснованные выводы относительно тенденций развития читательского спроса можно делать, лишь используя данные о размерах действительного читательского спроса, ибо именно они характеризуют реальные потребности ученых и специалистов в библиотечных фондах.

Действительный читательский запрос выражает те информационные потребности, которые специалист считает нужным удовлетворить, т.е. это весь потенциально возможный объем запроса на определенный вид библиотечных фондов. В каждый данный период действительный читательский запрос в процессе его реализации превращается в удовлетворенный и неудовлетворенный. Удовлетворенный запрос фактически реализуется в процессе использования библиотечных фондов. Он меньше действительного читательского спроса на величину неудовлетворенного запроса. Количественную характеристику

удовлетворенного запроса дает в известной мере структура использования библиотечных фондов.

Особая форма текущего изучения читательского запроса - анализ неудовлетворенного запроса, представляющего собой количественное несоответствие уровня и структуры библиотечных фондов существующим информационным потребностям. Неудовлетворенная часть потребностей, обладая качественной и количественной характеристиками, показывает степень необходимости расширения библиотечных фондов. Тем самым она позволяет выбрать наилучшие направления совершенствования сложившейся структуры библиотечных фондов. Анализ неудовлетворенного читательского запроса подразделяется на несколько этапов:

* выявление документов, запрос на которые не удовлетворяется;
* изучение причин неудовлетворения читательского запроса на отдельные виды документов,
* определение величины (объема) неудовлетворенного читательского запроса;
* разработка мер по его устранению (предупреждению, уменьшению).

В публикациях, посвященных неудовлетворенному читательскому запросу, в основном анализируются отказы, возникающие по причинам "нет на месте" и "занято".

Но эти причины свидетельствуют о качестве содержания фондов, а не их содержании. Проблема же неудовлетворенного читательского спроса связана с отказом по причине "не в библиотеке".

Опыт работы по учету и ликвидации таких отказов накоплен в ГАНТБ СОРАН, где разработана единая для сети академических библиотек форма учета неудовлетворенного читательского запроса, отражающая число: общее отказов; отказов, по которым принято решение о доукомплектовании документов; печатных единиц, заказанных по различным источникам комплектования; отказов, снятых с доукомплектования, и причин этого снятия.

*3.2 Проблемы прогнозирования читательского запроса.*

Одно из наиболее важных направлений изучения читательского спроса - прогнозирование читательского запроса, но оно пока не получило распространения в библиотеках страны. Определенный опыт в разработке методологии и методики прогнозирования, а также математического моделирования прогноза использования книг накоплен лишь в РГБ. Правда, в ПНБ и некоторых других центральных библиотеках созданы специальные отделы и подразделения по изучению читательского запроса.

Точность прогноза читательского запроса во многом зависит от качества исходной библиотечной статистической информации. Существующая же статистическая база для прогнозирования читательского запроса весьма далека от совершенства. Механизм формирования спроса и факторы, определяющие его изменение, описаны поверхностно, а для количественной оценки, по существу, не предложено и способов их измерения.

Прогноз, по существу, основывается на эрудиции и интуиции экспертов.

Задача формирования фондов, соответствующих информационным потребностям, не может быть решена раз и навсегда. Обширность и быстрое изменение объема, состава и структуры фондов, их распределение на громадной территории страны, исключительное разнообразие читательского спроса создают серьезные трудности в изучении потребностей в этих фондах.

Сбор информации о читательском запросе, ее обработка и анализ, позволяющий выявить логические основы системы факторов формирования читательского спроса и вызывающих его изменений, - сложная, довольно трудоемкая и дорогостоящая работа. Ее не могут достаточно квалифицированно и в нужном объеме выполнить библиотечные работники, занятые основной работой по библиотечно-библиографическому обслуживанию читателей и недостаточно владеющие методологией и методикой научных исследований.

*3.3 Взаимосвязь между читательским запросом, информационной потребностью и библиотечными функциями.*

Итак, о качестве библиотечного фонда судят по заранее рассчитанной степени его соответствия общественно значимому эталону - количеству, пользующихся им абонентов и доле их безотказного обслуживания в нормативные сроки. Качество отражает сумму всех потребительских свойств библиотечных фондов.

Одной из основных закономерностей формирования библиотечных фондов, как мы знаем, является обеспечение их соответствия информационным потребностям общества. Обусловлено это тем, что, во-первых, наиболее полное удовлетворение таких потребностей является целью библиотечного дела; во-вторых, реализация данной цели определяет выбор наилучшей структуры фондов; в-третьих, именно информационные потребности служат критерием оценки оптимального объема и состава фондов. Информационные потребности и библиотечные фонды всегда находятся в определенной пропорции.

На определенной стадии информационная потребность направляется на конкретный вид библиотечных ресурсов и приобретает форму читательского запроса, который можно квалифицировать как потребность в документах. При этом надо учитывать два основных момента. Читательский запрос - это, во-первых, потребность в документе, а во-вторых, потребность в документе, имеющимся в библиотеке. Таким образом, читательский запрос непосредственно зависит от информационной потребности и библиотечного фонда и в то же время является связующим звеном между ними.

Рассмотрим взаимосвязь читательского запроса с информационной потребностью. В этой взаимосвязи главное - информационная потребность, определяющая и порождающая читательский спрос. Она первична по отношению к читательскому спросу, который основывается на существующей информационной потребности и представляет собой реальное выражение ее. Появление информационной потребности вызывает возникновение и развитие спроса на документы. Исчезновение же потребности в некоторой информации, происходящее в результате совершенствования науки, производства образования, ликвидирует и читательский спрос на документы, содержащие эту информацию.

Известно, что комплектование библиотечных фондов новыми документами приводит к возникновению и расширению читательского спроса на нее и одновременно к сокращению или даже полному устранению спроса на устаревшие издания, которые прежде служили аналогичных потребностей. Читательский спрос обладает относительной самостоятельностью и может меняться в результате качественного изменения библиотечных фондов, если даже информационные потребности остаются неизменными. Это обуславливает большую подвижность и изменчивость читательского запроса по сравнению с информационными потребностями.

В общем случае изменение читательского запроса - результат изменения, как информационных потребностей, так и библиотечных фондов.

Однако между читательским спросом и библиотечными фондами существует взаимная связь и зависимость.

Возникнув, читательский спрос начинает воздействовать на библиотечные фонды, определяя их развитие, и ту, или иную степень использования. Только в процессе использования сформированные (и формируемые) библиотечные фонды становятся действительным средством удовлетворения читательского спроса, и библиотечный процесс завершается. В то же время в ходе использования фондов возникает потребность в новых изданиях, которая проявляется в читательском спросе. Он же, изменяется под влиянием библиотечных фондов, сам оказывает на них прямое воздействие, стимулируя дальнейшее развитие и совершенствование.

Аналогичным образом и формирование влияет на использование библиотечных фондов не непосредственно, а через читательский спрос, который в известном смысле предшествует их использованию. Следовательно, читательский запрос - это потребность в фондах, а их использование - удовлетворение читательского спроса.

Из взаимосвязи читательского запроса и библиотечных фондов вытекает, что они сохраняют относительную самостоятельность, проявляющуюся в том, что их объем и структура не всегда совпадают. Возможность такого несоответствия обусловлена противоречием между информационными потребностями и библиотечными фондами. Информационные потребности общества непрерывно увеличиваются.

Противоречие между структурой потребностей и структурой библиотечных фондов приводит к диспропорции в библиотечном деле, проявляющейся в слабом использовании фондов и неполном удовлетворении информационных потребностей.

Если нарушение соответствия между читательским запросом и фондами выражается в чрезмерном увеличении малоспрашиваемых и неиспользуемых документов, то надо выделять профильные, не потерявшие информационные ценности и устаревшие, непрофильные для данной библиотеки документы.

В первом случае необходимо активизировать рекомендацию документов, чтобы расширить читательский запрос. Во втором - целесообразно документы передать в обменно-резервный фонд, перераспределить между библиотеками или направить в депозитарии.

Таким образом, для определения направления развития библиотечных фондов, их объема и структуры следует учитывать структуру изменений информационных потребностей и движений читательского запроса.

Заключение

Нетрудно заметить, что понятие “соответствие” неоднократно встречалось в тексте данной работы. И это не случайно.

Закон “соответствия”, сформулированный Ю.В. Григорьевым служит основой современной теории формирования библиотечного фонда, который гласит, что состав и величина фонда должны соответствовать задачам, решаемым библиотекой в обществе в данный момент времени и в данном месте, которые конкретизируются в информационных потребностях.

В своем труде “Теоретические основы формирования библиотечных фондов” ученый-библиотековед Григорьев обращал внимание на то, что: “Задачи библиотек в их работе по формированию и удовлетворению спроса могут быть сформулированы следующим образом”.

Развивать, стимулировать интересы читателей путем соответственного предложения (здесь на первый план выступает активность библиотеки в деле подбора и пропаганды книг)

Удовлетворять развитый определенный спрос на библиотечные книги (здесь на первый план выступает активность читателей)

Учитывать потенциальные потребности общества (для потенциального читателя и потенциальных запросов), т.е. сделать нормой опережение спроса (прогнозированное комплектование 3, с.27)

Одним словом, суть закона заключается в том, что при формировании библиотечных фондов необходимо учитывать все факторы, влияющие на его содержание, назначение и использование.

А мы знаем, что на формирование библиотечных фондов влияет много внутренних и внешних факторов.

К первым относятся квалификация библиотечных работников, смета на содержание и развитие фонда, наличие помещений для его хранения, средств для механизации процессов обработки фондов и др.

Контингент читателей, поток запросов, экономический и социальный профиль обслуживаемой зоны, состояние информационных потоков и рынков, фондов близлежащих библиотек и т.д. относятся ко второй группе факторов влияния на формирования библиотечных фондов.

Социальный критерий качества формирования фондов полностью зависит от полноты учета этих факторов.