

## Качество библиотечного фонда в эпоху информационно- коммуникационных технологий

*В статье сопоставляются потребительские свойства библиотечных фондов и ресурсов Интернета. Выявлены конкурентные преимущества библиотечного фонда в условиях активного внедрения информационно-коммуникационных технологий.*

**Ключевые слова:** библиотечный фонд, качество, потребительские требования, интернет-ресурс, конкурентные преимущества, профиль библиотечного фонда.

В последние годы в библиотеках явно наметился потребительский кризис: все показатели статистики библиотечного обслуживания (число пользователей, посещений, книговыдач) неуклонно сокращаются, в лучшем случае библиотекам становится все труднее достигать запланированных контрольных показателей. Главными причинами оттока пользователей из библиотек становятся не только снижение интереса к чтению на фоне мощной конкуренции индустрии досуга, но и все нарастающая конкуренция со стороны ресурсов и сервисов Интернета.

Стремясь удержаться на плаву, библиотеки активно наращивают свое электронное представительство в Интернете, развивают платный сервис и досуговые формы мероприятий для реальных и потенциальных пользователей. Казалось бы, подобные пути логичны и правомерны, но дальнейшее развитие библиотек в этих направлениях угрожает выхолостить суть и специфику библиотечного социального института. Они рискуют потерять свое собственное лицо, превратившись либо в коммуникативные и развлекательные центры, либо полностью уйдя в виртуальное информационное пространство.

Для того чтобы избежать этих крайностей, библиотеке необходимо сконцентрировать внимание на той части ее деятельности, которая и составляет смысл ее существования, — на целенаправленном собирании, упорядочении, сохранении и предоставлении пользователям документированного общественного знания как гарантии преемственности развития общества,



**Ольга Николаевна  
Морева,**  
*профессор Кемеровского  
государственного  
университета  
культуры и искусств,  
кандидат педагогических  
наук*

науки и производства, успешной социализации и самореализации личности.

Традиционно в общественном сознании слово «библиотека» ассоциируется именно с документными собраниями, хотя зачастую библиотекари пытаются найти для нее какие-то другие формы и назначение. В библиотечном фонде находится источник ее культурнической и информационной значимости. Вопреки всем обвинениям в архаичности, библиотечный фонд остается главным продуктом библиотеки, наиболее интересным для общества, из тех, которые она может предложить. Все другие информационные продукты и услуги, аналогичные библиотечным, могут производить и другие информационные учреждения. Специфичность библиотечным услугам придает именно то, что они основаны на библиотечном фонде, максимально подготовленном для удобства пользователя.

Большинство традиционных библиотечных и библиографических услуг, по сути, есть оказание профессиональной помощи в разыскании в фонде документов, соответствующих запросу пользователя. На это нацелено и выполнение адресных, уточняющих и тематических справок, составление тематических списков, тематических подборок и библиотечных выставок, ведение каталогов и баз данных. Новые информационные продукты и услуги (дайджесты, пресс-клиппинги), наряду с обзорами и фактографическими справками, направлены на то, чтобы облегчить работу пользователю — освободить его от выявления информации из документа [3]. Как видим, библиотечный сервис неуклонно развивается в сторону все большего удобства в пользовании библиотечным фондом, хотя и делает это еще достаточно медленно, о чем и свидетельствует возникновение потребительского кризиса в библиотеках. Причина, по которой пользователи библиотек стали переключаться на альтернативные источники информации и знаний, на наш взгляд, состоит в том, что развитию библиотечных фондов стало уделяться меньше внимания. В связи с этим не обеспечивается необходимый уровень их качества, который бы устраивал современного потребителя. Для того чтобы вновь обрести престижное и перспективное положение в обществе, библиотеке нужно считаться с этими обстоятельствами и активно противостоять негативным тенденциям.

### **Параметры качества библиотечного фонда**

Понятие «качество» в настоящее время является весьма обсуждаемым применительно к различным товарам и услугам. В Национальном стандарте ГОСТ Р ИСО 9000—2008. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» [2] под качеством продукта понимает-

ся степень соответствия совокупности присущих ему характеристик требованиям — потребностям и ожиданиям, прежде всего, потребителя. Речь идет о некоторых свойствах продукта, которые оцениваются потребителем как важные, обязательные для него. В зависимости от того, насколько данные свойства присущи продукту, делается заключение о его качестве.

Требования потребителя к библиотечному фонду можно сформулировать следующим образом:

- фонд должен иметь достаточное количество документов, чтобы удовлетворить любой поступающий запрос, не давая отказов;
- не должно быть препятствий в получении документов из фонда — ни по времени или срокам доступа, ни через требование паспорта, наличия прописки, определенного уровня образования, обязательности работы или обучения в данной организации и пр.;
- нужный документ или информацию можно было бы легко и удобно найти;
- в ответ на запрос должны выдаваться документы или информация, обладающие качественными свойствами: документ должен содержать достоверную, актуальную информацию, соответствующую запросу, но при этом быть удобным в использовании, прочным, безвредным, безотказным в работе, удобочитаемым и эстетичным;
- получение документов или информации должно быть быстрым, на требуемый срок с удобными условиями для работы с документом или с возможностью копирования или сканирования [4].

Свои представления о качестве библиотечного фонда могут быть не только у пользователей, но и у других заинтересованных сторон, например руководителей и сотрудников библиотек. Несмотря на то что это мнение профессионалов (в отличие от взгляда пользователей), следует признать приоритет потребительских оценок качества. В противном случае фонды потеряют востребованность.

Иная позиция в восприятии библиотечного фонда у библиотекарей задает другие параметры в оценке качества. С их точки зрения качество фонда библиотеки определяется, в первую очередь, полнотой его состава, соответствием профилю библиотеки, безотказностью функционирования. При этом важной поправкой в оценке качества фонда является требование эффективности, т. е. разумного соответствия результатов затратам труда, финансов и других ресурсов. Однако зависимость показателей качества библиотечного фонда от таких условий, как удобство графика работы библиотеки, отсутствие требований предоставлять паспорт и регистрацию, наличие хорошей мебели в читальном зале и буфета в библиотеке, в профессиональном сознании библиотекарей пока не укладывается. А между тем эти факторы в не-

малой степени влияют на решение пользователей прибегнуть к услугам библиотеки или искать информацию через другие источники.

Суммируя все требования и переводя их на язык библиотечной лексики, можно сформулировать параметры качества библиотечного фонда:

- полнота и наличие достаточного количества экземпляров, чтобы удовлетворить всех желающих;
- доступность, открытость для пользователя;
- хорошие поисковые возможности;
- наличие качественных документов и достоверной, точной и актуальной информации;
- оперативность выдачи и сервисные возможности, повышающие удобство потребления информации.

### **Главный конкурент современных библиотечных фондов — Интернет**

Если перечисленные качественные характеристики применить не только к библиотечному фонду, но и к ресурсам Интернета, то можно сказать, что глобальная информационная сеть изначально в гораздо большей степени была сориентирована на потребительские ожидания:

- информационные ресурсы Интернета максимально доступны круглосуточно;
- массивы информации велики по объему и разнообразны по содержанию;
- поиск информации максимально упрощен для пользователя;
- в ответ на запрос оперативно выдаются полные тексты, которые можно скопировать и распечатать;
- обеспечивается анонимность потребителя информации, что для большинства людей является ценностью.

На этом фоне медлительная и трудоемкая, построенная на недоверии к пользователю система обслуживания в библиотеке проигрывает в конкурентной борьбе за потребителя. Очевидно, что требуется полная модернизация технологии оказания библиотечных услуг в направлении повышения доступности библиотечных фондов и удобства их использования.

Однако мы должны осознавать и конкурентные преимущества библиотеки и ее фондов по сравнению с Интернетом. Прежде всего, это отбор документов по критериям качества и достоверности информации. Ресурсы Интернета не формируются целенаправленно, поскольку сам принцип их существования состоит в том, что каждый субъект может выставить любую информацию для всеобщего использования. В этом случае качество сетевых документов и содержащейся в них информации контролируется только держателем сайта. Отбор документов осуществляет сам потребитель, что бывает весьма сложно в условиях больших объемов информации, выдаваемых по запросу. В значительной степени на отбор влияет информационная опытность пользователя, его способность определить качество и достоверность информации. Ситуация усугубляется, если пользователь не слишком хорошо ориентируется в предметной области, которой посвящен его запрос. Недостаточно развита в Интернете система безопасности от вредной информации, мошенничества и иных криминальных инициатив, что особенно опасно для детской аудитории пользователей сети.

Таким образом, главным преимуществом библиотечного фонда выступает целенаправленность в подборе источников информации, которую осуществляет библиотечный специалист исходя из поставленных задач, на основе профессионального умения ориентироваться в информационных источниках разных видов и оценивать их качественные свойства.

За счет целенаправленности в формировании библиотечные фонды могут обеспечить необходимую полноту информации по запросу потре-

бителя, поскольку свободный, а на деле — случайный характер включения информационных источников в массив ресурсов Интернета не гарантирует собрания всех документов и, следовательно, глубокого и всестороннего информационного отражения темы или предмета, интересующих пользователя.

### **Профилирование фонда — залог его качества**

Важным преимуществом библиотечного фонда является и его профильность. Профиль фонда позволяет более глубоко сконцентрироваться на определенном круге тем, проблем, интересов, исключив все остальные. В результате целенаправленно формируемое собрание документов более полно раскрывает различные стороны профильных информационных потребностей, лучше подготовлено к тому, чтобы давать ответы на любые запросы потребителей в рамках обозначенного профиля. Это позволяет эффективнее удовлетворять поступающие запросы и при этом экономичнее использовать ресурсы библиотек. В таком случае качество библиотечного фонда как информационного ресурса улучшается.

Необходимость профилирования фонда в свое время была вызвана несоответствием задач и ресурсных возможностей библиотек в связи с резким возрастанием потока документов, собрать которые в фондах каждой из них было невозможно и нецелесообразно по затратам. В настоящее время эта идея подкрепляется также и маркетинговыми соображениями: нацеленность на работу с определенной группой потребителей обеспечивает более глубокое удовлетворение их потребностей, учет их предпочтений и ожиданий. Профиль фонда обеспечивает библиотеке стратегические преимущества, поскольку концентрирует усилия на определенном потоке пользователей или запросов, позволяя достигать максимального уровня качества производимых продуктов и услуг [1]. Таким образом, профилированный подход к формированию информационных ресурсов является весьма современным и дает преимущества в конкурентной среде. Неслучайно, электронные библиотеки, возникающие в Интернете, стремятся выдержать некий ориентированный на определенные категории пользователей профиль.

В перспективе развитие электронных библиотек приведет к созданию всемирного фонда знаний человечества, дистанционный доступ к которому будет возможен для каждого пользователя глобальной сети в любое удобное для него время. Исходя из современных тенденций развития интернет-ресурсов, можно предположить, что такой фонд знаний будет состоять из множества профилированных электронных библиотек, включающих тщательно отобранные источники

полнотекстовой информации. Наиболее ценными для пользователей будут те из электронных документных коллекций, которые с наибольшей полнотой отражают актуальную, фундаментальную, достоверную, точную и оригинальную информацию по той или иной теме.

Как видим, современные информационные технологии открывают новые возможности получения информации, но принцип хорошо выбранного собрания документов, специализированного на удовлетворении определенных информационных потребностей, остается актуальным и в виртуальном пространстве.

### **И еще о преимуществах библиотечного фонда**

В отличие от сетевых библиотек «реальный» библиотечный фонд кумулирует различные виды документов на различных носителях (печатные, аудиовизуальные, локальные и сетевые электронные издания и др.). Каждый из этих видов документов обладает своими достоинствами и недостатками, но в совокупности они нейтрализуют недостатки друг друга, позволяя предоставлять потребителю информацию в наиболее удобном для него виде. В гибридном характере библиотечного фонда также содержится его преимущество перед интернет-ресурсами.

Кроме того, электронная среда в большей степени ориентирована на организацию информационного самообслуживания пользователя. На базе же библиотеки разворачивается широкий спектр профессиональных услуг библиотечных специалистов по профилю фонда (поиск, более глубокая обработка информации, индивидуальные консультативные услуги). Библиотека может организовывать встречи и общение для различных заинтересованных групп пользователей по актуальным темам, привлекая в свою среду людей с углубленными знаниями по данному профилю.

Итак, для разрешения потребительского кризиса библиотекам нужно критически посмотреть на свою деятельность, на производимые продукты и услуги, в том числе библиотечный фонд, увидеть их с точки зрения потребителя, находящегося в условиях альтернативных возможностей. Сегодня библиотеки уже осваивают различные виды маркетинговых коммуникаций, но почему-то не применяют их непосредственно к своим библиотечным фондам, продвигая и пропагандируя какие-то другие идеи и объекты.

Библиотеке по силам достойно выдержать все атаки конкурентов и сохранить свое место в обществе, однако для этого качество библиотечного фонда необходимо сделать приоритетом в развитии библиотечной деятельности, целенаправленно совершенствуя состав и организацию своих документных собраний, технологию их формирования

и предоставления. Это непростая управленческая задача, решение которой не только выведет библиотеку на новый уровень функционирования, но и позволит ей сохранить свою специфичность как социального института.

### Список источников

1. *Виханский О.С.* Стратегическое управление / О.С. Виханский. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Гардарики, 1998. — С. 35—37.
2. ГОСТ Р ИСО 9000—2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.gosthelp.ru/gost/gost47957.html>
3. *Морева О.Н.* Комплектование библиотечного фонда / О.Н. Морева. — СПб.: Профессия, 2012. — С. 23—25.
4. *Она же.* Управление качеством библиотечного фонда // Информ. бюллетень РБА. — 2011. — № 59. — С. 127.

## «Через библиотеки — к будущему»: XII Международная конференция 11—14 сентября 2012 г.

*Место проведения:* Сочи, Адлерский район.

*Тема Конференции:* «**БИБЛИОТЕКА: ПЕРЕЗАГРУЗКА. Стратегия инновационного развития информационно-библиотечного обслуживания молодежи в условиях современного общества**».

*Организаторы:* Краснодарская краевая юношеская библиотека им. И.Ф. Вараввы, Министерство культуры Российской Федерации, Департамент культуры Краснодарского края, Администрация муниципального образования г. Сочи, Администрация Адлерского района муниципального образования г. Сочи, Департамент образования и науки Краснодарского края, Департамент молодежной политики Краснодарского края, Российский комитет Программы ЮНЕСКО «Информация для всех», Российская государственная библиотека для молодежи, Межрегиональный центр библиотечного сотрудничества, Российская библиотечная ассоциация, Централизованная библиотечная система г. Сочи.

*Вопросы для обсуждения:*

- Современная библиотека для молодежи на пути инновационного развития
  - Совершенствование законодательных основ развития библиотечного дела
  - Информационное общество и общества знания: роль и место библиотек
  - Библиотека как полифункциональный центр для молодежи. Инновации и современные технологии в системе информационно-библиотечного обслуживания молодежи
    - Цифровой контент: продвижение к молодому пользователю
    - Издательский контент в цифровую эпоху
    - Библиотека 2.0 — новый способ предоставления библиотечных услуг
    - Библиотекарь цифрового века. Квалификационные требования для библиотекарей, работающих с молодежью и другие.
- Подробнее — на сайте: [www.krkrub.kubannet.ru](http://www.krkrub.kubannet.ru)