

УДК 025.2+025.7/.9
ББК 78.35

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ БИБЛИОТЕЧНОГО ФОНДА

© О. Н. Морева, 2014

ФГБОУ «Кемеровский государственный университет культуры и искусств»
650029, Россия, г. Кемерово, ул. Ворошилова, 17

Автор исходит из понимания, что качество продуктов и услуг – это степень соответствия совокупности присущих им характеристик некоторым требованиям. Требования к качеству библиотечного фонда (БФ) задают потребитель, учредитель и руководство библиотеки. Главное требование потребителя – безотказность и комфортность использования документов из фонда, которые в значительной степени обеспечиваются организацией доступа к нему. Для учредителя и руководства библиотеки важно разумное сочетание качества БФ и эффективности затрат на его содержание и развитие.

Целевые установки в обеспечении качества фонда уточняются в технологических и экономических требованиях к нему: соответствии состава БФ его профилю, заданному учредителем, полноте, надежности и обновляемости фонда.

Кроме того, приоритетными в оценке качества БФ являются требования, формируемые на уровне социума. Они связаны с реализацией культурно-сберегающей, культурно-моделирующей, культурно-просветительской, культурно-формирующей и культурно-обеспечивающей функций БФ и выражаются в информационной и документной полноте его ядра. Только при таких условиях БФ становится общественно значимым продуктом библиотечного производства, выполняющим многогранную роль в обществе.

Ключевые слова: качество библиотечного фонда, требования потребителя, требования учредителя, требования общества, функции фонда в системе культуры, экономико-технологические параметры качества библиотечного фонда, профиль библиотечного фонда, полнота библиотечного фонда, обновляемость фонда, надежность фонда, комфортность доступа к библиотечному фонду, ядро библиотечного фонда.

The author understands the quality of products and services as the degree of proper characteristics correspondence to certain requirements. Requirements to the library collection (LC) quality are defined by consumers, founders and library patrons. The main consumer requirement is reliability and comfort use of documents from the stock, which is largely provided by the organization to its access. For the founder and library management it is important a reasonable combination of LC quality and cost-effectiveness for its maintenance and development.

Target settings to provide collection quality are specified in the technological and economic demands to it: conformity of LC composition to its profile preassigned by the founder, completeness, reliability, and renewability of stocks.

In addition, requirements generated at the society level are prior in assessing the LC quality. They are associated with the implementation of the cultural-saving, cultural-modeling, cultural-educational, cultural-forming and cultural-providing functions of LC and are expressed in the informational and documental completeness of its basic part. Only under such conditions LC becomes socially significant product of library production performing multiple roles in the society.

Keywords: library stock quality, customer requirements, founder requirements, society requirements, functions of library stock in culture system, economic-technological parameters of library stock quality, library collection profile, library collection completeness, stock renewability, stock reliability, comfort access to library collection, basic part of library collection.

Для формирования качественного библиотечного фонда (БФ) необходимо изначально представлять его будущие желаемые свойства, которые станут целевыми ориентирами при создании фонда. Важно понимать их обусловленность теми или иными обстоятельствами бытования БФ, а также смыслами самого понятия «качество».

Понятие «качества» и требований к нему

Различают две трактовки понятия «качество». Философское понимание означает «неотделимую от бытия объекта его существенную определенность, благодаря которой он является именно этим, а не иным объектом» [1]. В этом смысле качество оп-

ределяет специфику объекта, отграничивает его от других объектов, подчеркивает его видовое отличие.

Качественная определенность вещей и различия между ними внешне выражаются с помощью свойств. При этом качество задается совокупностью свойств, которой присуща системная целостность. Это означает, что потеря хотя бы одного из свойств превращает объект в нечто другое. Так, например, БФ – это упорядоченное собрание документов, целенаправленно формируемое для удовлетворения каких-либо информационных потребностей. Его качественные свойства, отличающие БФ от других объектов действительности: наличие документов; их целенаправленное собирание; упорядоченность; ориентированность на удовлетворение информационных потребностей. Если исключить, например,

последний признак – ориентированность на удовлетворение информационных потребностей, – то это будет уже не БФ, а массив документов, целенаправленно собираемый и упорядочиваемый, к примеру, на складе макулатуры.

Другое понимание качества применяется главным образом к оценке произведенных продуктов и услуг и определяется как «совокупность свойств продукции, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением» [1]. Именно в этом значении качество может сопровождаться оценочными характеристиками «плохое», «хорошее», «высокое», «низкое» и др.

В стандарте ГОСТ Р ISO 9000-2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» используется такая формулировка: «Качество – это степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям» [2, п. 3.1.1]. Под «присущими характеристиками» понимаются отличительные свойства продукта [2, п. 3.5.1], т. е. качество в первом понимании. «Требования» трактуются как потребность или ожидание, которые установлены, предполагаются или являются обязательными [2, п. 3.1.2].

Помимо основной потребности, на удовлетворение которой первоочередно должен быть ориентирован продукт (в нашем случае – БФ), в понятие «требований» включаются и другие ожидания субъекта, связанные с его дополнительными предпочтениями и условиями, такими, как: безопасность, экологичность, эстетичность, эргономичность, желаемые технические и ценовые характеристики, культура обслуживания, удобство и оперативность предоставления и др.

Несомненно, в структуре требований к качеству продукта потребности носят базовый характер, определяют его предназначение. У всех других требований относительно вспомогательный характер, однако в ситуации выбора между несколькими аналогичными продуктами они выдвигаются на передний план и придают продукту дополнительные преимущества. Этим и объясняется актуализация требований к качеству продукции в условиях рыночной конкуренции.

Как видим, здесь качественная определенность объекта/продукта соотносится с внешними по отношению к нему требованиями – потребителя, заказчика, условий внешней среды, ситуационных обстоятельств и пр. В этом понимании качество БФ рассматривается как его полезность, пригодность, степень ценности для субъекта. Это важный момент для существования фонда, поскольку именно полезность для общества или отдельных лиц и создает предпосылки для формирования и развития БФ, обеспечивает необходимыми для этого ресурсами. Следовательно, достижение при-

емлемого уровня качества БФ становится основной целью его формирования, обеспечивающей его жизнеспособность и востребованность.

В процессе формирования все отличительные свойства фонда (целенаправленное собирание документов, упорядоченность, ориентация на удовлетворение информационных потребностей и пр.) необходимо привести в соответствие с этой целевой установкой. С другой стороны, если требования не сформулированы, то и о качестве объекта речи нет, поскольку оно определяется только через сравнение с некоторыми эталонными требованиями.

Рассмотрим подробнее, кто и что задает эталонные требования к качеству БФ.

Требования потребителя

В соответствии с идеологией концепции менеджмента качества главный источник требований к качеству продукта – конечный потребитель. Применительно к БФ – это читатель, пользователь библиотеки. С его точки зрения, качественный БФ способен предоставить все необходимые документы быстро, без бюрократических проволочек в удобной для пользователя форме [3, 4]. В сущности, здесь два основных требования к качеству: безотказность и комфортность использования документов из фонда. Они относятся не столько к самому фонду, сколько к организации доступа к нему. Конечно, безотказность обеспечивается в первую очередь достаточной полнотой собирания изданий и их экзemplярностью. Но отказ в выдаче документа из фонда пользователь может получить и вследствие:

- ограничений при записи в библиотеку (паспорт, место жительства, возраст, уровень образования, место учебы и работы и др.);
- установленных ограничений доступа к фонду (залог, платность, выдача только в читальном зале, сроки доставки из хранилища, график работы библиотеки и др.);
- ошибки в расстановке документов и в отражении сведений о документе в каталоге;
- неэффективности коммуникаций между библиотекарем и читателем и т. д.

Как видим, значительная часть нарушений требования безотказности лежит в плоскости комфортного использования БФ. Это требование потребителя профессиональное сознание библиотекарей относит в большей части к другим видам библиотечной деятельности, в частности, к обслуживанию и каталогизации. Но если БФ создается для обеспечения информационных потребностей, то иного способа их удовлетворять с помощью фонда, кроме как через библиотечное обслуживание, нет.

В крупных библиотеках доступ к фонду подразумевает обращение к библиотечным каталогам, поскольку непосредственный выбор изданий поль-

зователем у полки невозможен не только из соображений сохранности документов, но и по причине неудобства для самого пользователя с учетом объемов фондов. Поэтому в управлении качеством фонда эти процессы должны быть синтезированы, а их результаты оцениваться комплексно, как это делает потребитель.

Такой подход к оценке качества продукции используется в системе менеджмента качества, где основной, интегральный критерий оценки качества – удовлетворенность конечного потребителя. Однако для решения практических задач обеспечения качества этот критерий выступает только как итоговый, обобщенный целевой ориентир, который нуждается в операционализации, выявлении более частных характеристик, отражающих желаемые свойства БФ.

Технологические и экономические требования к качеству БФ

Детализацию требований потребителя, преобразование их в измеримые и достижимые параметры качества фонда должны провести профессионалы – библиотекари, призванные через некоторые технологические решения обеспечить качественные свойства фонда, удобные для пользователя.

Кроме того, с точки зрения библиотеки, качество БФ не должно вступать в противоречие с эффективностью использования различных ресурсов, включенных в процесс его формирования, так как непомерные затраты ради достижения абсолютного качества не будут положительно оценены учредителем.

Таким образом, кроме конечного потребителя, требования к качеству фонда предъявляют и учредитель, инвестирующий в формирование фонда, и сама библиотека в лице ее руководства и ведущих специалистов, которым предстоит найти оптимальные формы и режимы функционирования БФ для разумного сочетания его качества и эффективности затрат на его содержание и развитие.

К экономико-технологическим параметрам качества БФ можно отнести: соответствие его состава профилю фонда, полноту, надежность и обновляемость фонда.

Профилирование библиотечного фонда – вынужденное ограничение в собирании документов для фонда в связи с резким возрастанием в обществе объемов производства документов. Кумулирование в одних БФ всех выходящих в свет документов приводит к неоправданному с экономической точки зрения дублированию с другими БФ. Вместе с тем сужение границ в собирании документов позволяет повысить уровень полноты фонда и глубины раскрытия содержания той предметной области, которая принята как профильная.

Кроме того, практика показывает, что с внедрением профиля фонда открывается возможность для более целенаправленного учета специфики информационных потребностей различных групп пользователей. Так называемые универсальные библиотеки, в которых условно нет ограничений отбора документов по тематике¹, ориентируют свои фонды на различный уровень осведомленности в предметной области, готовности воспринимать те или иные документы и/или целевой интерес к различным изданиям. Этим отличаются профили фондов библиотек для детей и взрослых, фондов, предназначенных для удовлетворения профессиональных (научных или производственных) потребностей или учебных, самообразовательных (познавательных) или досуговых читательских запросов.

Профиль фонда устанавливается официально по согласованию с учредителем, возводится на уровень целевого назначения, задач библиотеки, закрепляется в ее уставных документах. Профили различных библиотек координируются между собой, создавая распределенную систему удовлетворения различных информационных потребностей людей.

Таким образом, профилирование библиотечных фондов – это управленческое решение, которое в равной степени повышает качество фонда и обеспечивает рациональное использование экономических ресурсов. Наряду с требованием экономической эффективности, профиль как задача информационного обеспечения деятельности отдельных групп потребителей и/или организаций (предприятия, вузы, школы и пр.) задается учредителем библиотеки.

Полнота фонда выступает основополагающим фактором, обеспечивающим безотказность в выдаче пользователю документов из фонда.

Н. З. Стародубова и Е. И. Ратникова – авторы справочного ресурса «Библиотечный фонд в терминах и определениях» [5] справедливо различают понятия «полнота фонда» и «полнота комплектования фонда». Первый термин характеризует качество самого фонда, второй может быть использован для оценки качества деятельности по комплектованию БФ. В трактовке Н. З. Стародубовой и Е. И. Ратниковой «полнота фонда» – это свойство фонда, характеризующее степень соответствия документных собраний библиотеки реальным и потенциальным запросам ее пользователей. В этом понимании полнота фонда может быть недостаточной, избыточной и оптимальной.

¹ Очевидно, что тематические ограничения имеются даже в универсальном фонде. Они могут быть связаны, к примеру, с региональной спецификой, заданной природными, историческими, экономическими и демографическими условиями; социокультурными предпочтениями пользователей и пр.

Недостаточность полноты всегда оценивается как показатель низкого качества БФ. Оценка избыточности и оптимальности соответствия фонда поступающим запросам – яркий пример корректировки параметров качества с учетом эффективности затрат труда, материальных и финансовых ресурсов.

С точки зрения задач качества избыточная полнота фонда должна оцениваться позитивно, поскольку она обеспечивает безотказность выдачи документов из фонда и, как следствие, удовлетворенность конечного потребителя. Однако значительная часть пассивного фонда, которая характерна для избыточной полноты, требует существенных трудозатрат со стороны персонала библиотеки, финансовых расходов на обеспечение ее сохранности, поддержание материально-технической базы, необходимой для ее содержания и т. д., в то время как отдача от этих затрат низка и носит эпизодический характер.

Оптимальность как экономическая характеристика полноты фонда подчинена закону В. Парето «80/20»: уровень разумной достаточности полноты БФ ориентирован на удовлетворение подавляющего большинства (примерно 80%) поступающих запросов, поскольку удовлетворение остальных 20% запросов потребует возрастания избыточности полноты до 80%.

Надежность фонда – другой параметр качества фонда, призванный ограничить экономические затраты на его формирование.

Надежность – это свойство безотказно выполнять свои функции, сохранять работоспособность в течение определенного, достаточно длительного срока. Даже в случае непредвиденных обстоятельств или нештатных ситуаций фонд должен сохранить устойчивость в работе и гарантировать бесперебойное удовлетворение информационных запросов. Таким образом, с точки зрения удовлетворения требований потребителя надежность обеспечивает качество фонда через безотказность функционирования.

Экономический характер данного параметра качества фонда проявляется в обеспечении его долговечности – способности сохранять работоспособность до предельного состояния при условии регулярного и своевременного технического обслуживания и ремонта [1]. Долговечность библиотечного фонда обеспечивается собиранием в нем документов, обладающих значительным запасом прочности материального носителя, применением в них надежных технологий записи информации, а также щадящими режимами их использования. Кроме того, она тесно связана с ремонтпригодностью документа. Включение в фонд «долговечных» изданий экономично, поскольку обеспечивает устойчивость документа к интенсивному исполь-

зованию в течение всего периода его жизненного цикла, а ремонтпригодность дает возможность своевременно и с умеренными затратами его восстанавливать.

Обновляемость, динамичность, открытость к включению новых документов – еще одно непреложное требование к БФ, означает динамичность, открытость к включению новых документов. Если БФ регулярно не пополняется новыми документами, он неизбежно устаревает, теряет свои качественные свойства и перестает удовлетворять растущие информационные потребности. Экономическое содержание обновляемости фонда связано с большими финансовыми и материально-техническими затратами, которых требуют высокие темпы обновляемости фонда. При ограниченности возможностей наращивать объемы материально-технических ресурсов высокий уровень обновляемости обуславливает увеличение объемов исключения документов из фонда, что в конечном итоге снижает способность фонда удовлетворять с необходимой полнотой поступающие профильные запросы.

Традиционный подход к пониманию обновляемости фонда как доли новых поступлений в его общем объеме позволяет контролировать объемы приобретения новых документов, которые не должны существенно снижаться. Однако в такой трактовке показатель обновляемости в большей степени нацелен на регулирование процесса комплектования и выделение финансовых средств на приобретение новых документов, чем на оценку качества самого БФ как конечного результата деятельности по его формированию.

Качественные параметры самого фонда характеризует обновляемость, понимаемая как оптимальный темп пополнения фонда новыми документами, поддержание в нормативных границах доли новых документов в составе фонда. В свою очередь такие нормативы должны исходить из анализа темпов старения информации, которые, как известно, различны для разных отраслей знаний и областей деятельности. По-видимому, для разных подфондов необходимо установить периоды их полной замены новыми изданиями и на этой основе рассчитывать оптимальные темпы их обновления.

Данный подход неприменим к фондам, в составе которых имеются документы «вечного хранения», – это фонды национальных библиотек, книжных памятников, краеведческие фонды и т. п., ориентированные на сохранение социальной памяти, культурно-исторического наследия нации или региональных сообществ.

Этот факт приводит нас к еще одному источнику требований к качеству БФ. Библиотечные фонды призваны не только удовлетворять информационные запросы пользователей библиотеки. Как часть культуры библиотечные фонды выполняют

обязательства перед обществом в целом или отдельными сообществами, которые выступают заказчиками по отношению к библиотекам и также выдвигают некоторые требования к качеству их фондов.

Требования общества и сообществ к БФ

Общество и сообщества (например, региональные, национальные, профессиональные, конфессиональные и др.) являются видами социальных общностей (социумов), для которых характерны устойчивые связи и отношения между людьми, общая территория и культура [6]. Как целостные социальные системы они стремятся к устойчивости (самосохранению) и развитию. Культура в социуме выступает организующим и консолидирующим началом, способом поддержания и воспроизводства целостности общества или сообщества, их самопознания и осознания своего исторического бытия, своих интересов, идеалов, реальной практики их жизнедеятельности.

Неотъемлемой частью культуры являются БФ. В системе культуры они осуществляют, прежде всего, *культурно-сберегающую функцию*, выступая носителями и хранителями накапливаемого человечеством культурного опыта, который необходим для дальнейшего развития общества и потому сохраняется и передается от поколения к поколению.

Вместе с тем, по мысли В. Р. Фирсова [7], БФ моделируют систему человеческого знания, отражая его становление и современное состояние. В этой связи можно говорить о *культурно-моделирующей функции* БФ в обществе, поскольку кроме системы знаний в них отражаются и воспроизводятся и другие явления и формы культурной деятельности – нравственность, искусство, религия, право, взаимоотношения между людьми, материально-производственная деятельность и др. Именно БФ целостно и наглядно демонстрируют уровень материального и духовного развития общества на данном историческом этапе, дают материал для рефлексии и самопознания общества/сообществ, выявления тенденций и перспектив дальнейшего развития.

Библиотечные фонды транслируют нормы и ценности своей культуры и общества, нравственные и эстетические идеалы, языки, национальные традиции и обычаи, образцы поведения, фольклора и произведений искусства, достижения науки и технологии, обеспечивая инкультурацию и социализацию людей. В этом заключается *культурно-просветительская* и *культурно-формирующая* роль БФ.

При этом, благодаря собиранию лучших произведений литературы, искусства, научной мысли, БФ выполняют и *культурно-обеспечивающую функцию*, создавая условия для творческой самореализации человека, развития его интеллекта, духовного

мира, приобщают людей к науке, искусству, философской культуре и т. п.

Исходя из этого, можно сформулировать главное требование общества/сообщества к БФ: обеспечить полноту собирания и сохранения наилучших достижений материальной, духовной и художественной культуры и сделать их доступными для современников, стремящихся удовлетворить свои духовные потребности, а также для будущих поколений людей, создавая возможность преемственности как основы для воспроизводства и развития культуры. Разумеется, это требование относится ко всей совокупности БФ. Для отдельного фонда это требование модифицируется с поправкой на его профиль.

В этой связи качество БФ оценивается с точки зрения наличия в нем всех оригинальных, фундаментальных изданий, обладающих признанной научной и художественной ценностью. Их совокупность в составе фонда принято называть ядром фонда. Качественными параметрами ядра БФ становятся его *информационная полнота* как содержательное отражение всего комплекса культурных ценностей в соответствии с профилем фонда и *полнота документная*, т. е. наличие в фонде всех наименований профильных изданий, признанных классическими в данной области знаний.

Итак, БФ – это общественно значимый продукт библиотечного производства, выполняющий многогранную роль в системе культуры. В оценке качества БФ приоритетны требования, формируемые на уровне социума. Они направлены на отбор лучших достижений науки и производства, литературы и искусства с целью воспроизвести всю совокупность знаний, верований, нравственности, законов, обычаев и привычек для усвоения их человеком как членом общества. Для продвижения культурного наследия отдельным личностям библиотеке необходимо создать условия комфортного потребления документов из БФ. Вместе с тем к фондам библиотек предъявляются требования со стороны учредителей, вкладывающих финансовые средства в содержание библиотеки и ее фондов ради выполнения определенных задач, связанных с информационным обеспечением отдельных групп потребителей или определенных информационных потребностей.

Обеспечить выполнение всех требований к фонду призваны библиотечные сотрудники, выбрав для реализации качественных свойств фонда экономически эффективные технологии. Для гарантированного получения конечного фонда, соответствующего заданным требованиям, необходимо сформировать систему измеряемых параметров качества – технологическую интерпретацию требований потребителей, учредителей и общественной роли фондов библиотек с учетом рационального использования ресурсов.

Литература

1. Большая советская энциклопедия : в 30 т. – М. : Советская энцикл., 1969–1978.
2. ГОСТ Р ИСО 9000:2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – URL: <http://snip.ruscable.ru/Data1/55/55465/> (дата обращения: 09.04.2014).
3. Морева О. Н. Управление качеством библиотечного фонда // Информационный бюллетень РБА. – СПб., 2011. – № 59. – С. 127.
4. Морева О. Н. Качество библиотечного фонда в эпоху информационно-коммуникационных технологий // Библиотековедение. – 2012. – № 4. – С. 43–44.
5. Библиотечный фонд в терминах и определениях : науч.-практ. пособие / сост.: Н. З. Стародубова, Е. И. Ратникова. – URL: http://www.rsl.ru/datadocs/doc_7252ca.pdf (дата обращения: 09.04.2014).
6. Новейший философский словарь / сост. А. А. Грицанов. – Минск : Кн. Дом. – 1999. – URL: http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_new_philosophy/1127/ (дата обращения: 09.04.2014).
7. Фирсов В. Р. Моделирование как родовое свойство библиотечного фонда // Советское библиотековедение. – 1985. – № 2. – С. 68–76.

Материал поступил в редакцию 22.04.2014 г.

Сведения об авторе: Морева Ольга Николаевна – кандидат педагогических наук, профессор кафедры технологии документальных коммуникаций, тел.: (3842)358-36, e-mail: on_moreva@mail.ru

Юбилей

УДК 002.2(092)
ББК 76.1д

БОРИСУ ВЛАДИМИРОВИЧУ ЛЕНСКОМУ – 85 ЛЕТ

Уважаемый Борис Владимирович!

Коллектив Государственной публичной научно-технической библиотеки
Сибирского отделения Российской академии наук
от всей души поздравляет Вас с юбилеем!

23 октября 2014 г. легенде российской книжной индустрии, доктору филологических наук, профессору Борису Владимировичу Ленскому исполнилось 85 лет.

Судьба этого замечательно-го книжника удивительна. Окончив школу с серебряной медалью, он поступил в Московский нефтяной институт имени И. М. Губкина. Однако волею случая, будучи инженером-механиком нефтяных и газовых промыслов, Б. В. Ленский попал в книжную отрасль и более полувека отдал служению Ее величеству книге. В сложный период – с 1996 по 2004 г. – возглавлял Российскую книжную



палату, кафедру книжного бизнеса Московского государственного университета печати имени И. Федорова. Сегодня помимо активной вузовской деятельности он продолжает плодотворно трудиться в Центре исследования книжной культуры Российской Академии наук, активно влияя на жизнь научного книжного сообщества. Борис Владимирович Ленский – давний друг и соратник сибирской школы книговедения.

Желаем крепкого здоровья и долгих лет жизни, успехов на поприще просвещения, в деле продвижения книги и чтения!

ГПНТБ СО РАН