



УДК 025.2:024:005.6

<https://doi.org/10.20913/1815-3186-2023-4-41-52>

Анализ неудовлетворенных запросов читателей как способ управления качеством формирования библиотечного фонда (на примере ГПНТБ СО РАН)

Г. М. Вихрева, О. П. Федотова, Т. В. Бахтеева



Вихрева
Галина Михайловна,

Государственная
публичная научно-
техническая библиотека
Сибирского отделения
Российской академии наук,
ул. Восход, 15,
Новосибирск, 630102,
Россия,

ведущий научный сотрудник

ORCID: [0000-0001-7160-9305](https://orcid.org/0000-0001-7160-9305)e-mail: vikhreva@spsl.nsc.ru

Федотова
Ольга Павловна,

Государственная
публичная научно-
техническая библиотека
Сибирского отделения
Российской академии наук,
ул. Восход, 15,
Новосибирск, 630102,
Россия,

старший научный сотрудник

ORCID: [0000-0001-6121-8685](https://orcid.org/0000-0001-6121-8685)e-mail: fedotova@spsl.nsc.ru

Бахтеева
Татьяна Валериановна,

Государственная
публичная научно-
техническая библиотека
Сибирского отделения
Российской академии наук,
ул. Восход, 15,
Новосибирск, 630102,
Россия,

заведующий отделом

ORCID: [0009-0002-8275-4967](https://orcid.org/0009-0002-8275-4967)e-mail: bakhteeva@spsl.nsc.ru

Статья поступила в редакцию 12.09.2023

Получена после доработки 12.10.2023

Принята для публикации 01.11.2023

Аннотация. Одним из действенных способов изучения успешности библиотечной деятельности является работа с отказами в предоставлении читателям информации, соответствующей профилю библиотеки. Статья содержит материал, полученный в ходе исследования в рамках научного проекта, включающего, в частности, изучение уровня удовлетворенности читателей качеством фонда библиотеки. Цель статьи – анализ современной ситуации с неудовлетворенным спросом в подразделениях ГПНТБ СО РАН, оценка влияния данного фактора на качество библиотечного фонда и обслуживание читателей, на принятие решений по совершенствованию производственной деятельности. Авторами использовались научные методы анализа и обобщения как теоретических разработок по теме, так и статистических данных библиотеки. Обзор отказов за последние пять лет позволил сформулировать проблемы, ведущие к возникновению неудовлетворенного читательского спроса. Выявлено, что значительные изменения организационно-функциональной структуры библиотеки и технологии обслуживания читателей и абонентов привели к децентрализации процесса работы с отказами, что негативно сказывается на его слаженности и эффективности. Определено, что основными причинами отказов в ГПНТБ СО РАН выступают снижение качества информационного ресурса и несовершенство справочного аппарата библиотеки. Особое внимание уделено ситуации с неудовлетворенным спросом приоритетных для научной библиотеки категорий читателей: исходя из полученных данных, отказы этим категориям читателей составляли 34 % от общего количества отказов по основным причинам. Выводы, сделанные авторами, представляют самый верхний «срез» проблемы неудовлетворенного спроса читателей и абонентов библиотеки, но видятся объективно необходимой базой для оптимизации процессов формирования фонда и обслуживания читателей в ГПНТБ СО РАН.

Ключевые слова: качество библиотечного фонда, управление, работа с отказами, информационные запросы, отказы, перенаправления

Для цитирования: Вихрева Г. М., Федотова О. П., Бахтеева Т. В. Анализ неудовлетворенных запросов читателей как способ управления качеством формирования библиотечного фонда (на примере ГПНТБ СО РАН) // Библиосфера. 2023. № 4. С. 41–52. <https://doi.org/10.20913/1815-3186-2023-4-41-52>.

Analysis of Unsatisfied Readers' Requests as a Way to Manage the Quality of Library Collections Formation (on the example of SPSTL SB RAS)

Galina M. Vikhreva, Olga P. Fedotova✉, Tatyana V. Bakhtejeva

Vikhreva Galina Mikhailovna,
State Public Scientific Technological
Library of the Siberian Branch
of the Russian Academy of Sciences,
Voskhod str., 15, Novosibirsk,
630102, Russia,
Leading Researcher

ORCID: [0000-0001-7160-9305](https://orcid.org/0000-0001-7160-9305)
e-mail: vikhreva@spsl.nsc.ru

Fedotova Olga Pavlovna,
State Public Scientific Technological
Library of the Siberian Branch
of the Russian Academy of Sciences,
Voskhod str., 15, Novosibirsk,
630102, Russia,
Senior Researcher

ORCID: [0000-0001-6121-8685](https://orcid.org/0000-0001-6121-8685)
e-mail: fedotova@spsl.nsc.ru

Bakhtejeva Tatyana Valeryanovna,
State Public Scientific Technological
Library of the Siberian Branch
of the Russian Academy of Sciences,
Voskhod str., 15, Novosibirsk,
630102, Russia,
Head of the Department

ORCID: [0009-0002-8275-4967](https://orcid.org/0009-0002-8275-4967)
e-mail: bakhtejeva@spsl.nsc.ru

Received 12.09.2023

Revised 12.10.2023

Accepted 01.11.2023

Abstract. One of the most effective ways to study the library activity success is to work with unsatisfied readers' requests to receive information corresponding to the library profile. The article contains material obtained in the course of research activities within the framework of the scientific project, which assumes, in particular, the study of the level of users' satisfaction with the quality of collections. Therefore, the purpose of the article is to present the results of the analysis of the current situation with unsatisfied requests in the departments of the State Scientific Technological Library of SB RAS, its impact on the quality of the library collections and reader service, on decision-making to improve working activities. In the course of work, the authors used scientific methods of analysis and generalization both of theoretical elaborations and library statistical data. The analysis of refusals over the past five years has allowed us to formulate a number of problems leading to the emergence of unsatisfied readers' requests. The revealed considerable changes both in the organizational and functional structures of the library and the technology of servicing readers have led to decentralization of the process of work with unsatisfied requests thus negatively influencing its coordination and effectiveness. The basic stated reasons are deterioration of information resources and imperfection of reference apparatus. Special consideration deserves the situation within the categories of priority for the scientific library: proceeding from the received data, refusals to them made 34 % from the total amount of unsatisfied requests. The authors suppose that the conclusions drawn on the results of the study, though being the upper "cut off" the problem of unsatisfied requests, are an objectively necessary basis for optimizing the processes of stack formation and servicing readers of SPSTL SB RAS.

Keywords: quality of library stack, management, information requests, refusals, unsatisfied requests, redirections

Citation: Vikhreva G. M., Fedotova O. P., Bakhtejeva T. V. Analysis of Unsatisfied Readers' Requests as a Way to Manage the Quality of Library Collections Formation (on the example of SPSTL SB RAS). *Bibliosphere*. 2023. № 4. P. 41–52. <https://doi.org/10.20913/1815-3186-2023-4-41-52>.

Отказы образно сравнивают с желтым сигналом светофора, требующим, как известно, повышенного внимания. Каким будет следующий сигнал – решает библиотекарь.

Ю. Н. Столяров

Введение

Чувство неудовлетворенности конкретной библиотекой может возникать у читателя по разным поводам. Поскольку его главной целью при посещении этого учреждения, как правило, является намерение удовлетворить некую информационную потребность, то невозможность достижения данной цели – самый частый повод для недовольства читателя качеством

библиотечного фонда (БФ). Согласно основному закону фондоведения, показателем качества БФ служит высокая степень соответствия его возможностей читательским информационным потребностям. Поэтому полнота удовлетворения запросов пользователей выступает одним из важнейших критериев качественной оценки формирования ресурсного фонда библиотеки и библиотечно-информационного обслуживания. Действенный способ достижения этого заключается в возможности эффективного управления состоянием БФ.

Тема качества БФ как основного условия эффективности библиотечно-информационного обслуживания стала наиболее актуальной в профессиональной печати с начала 1990-х гг. Спектр позиций зарубежных исследователей по данной проблеме включал различные аспекты:

от вопросов стратегического планирования как метода оптимального управления библиотечными ресурсами (штатами, фондом и т. д.) до поисков критериев эффективности управленческих воздействий (Cronin (ed.), 1992; Gorman, 1990; Schrift, 1993–1994). Encyclopedia of Library and Information Science (Johannsen, 1995) представила на рассмотрение профессионалов обзор базовых подходов для определения этого понятия применительно к таким видам библиотечной деятельности, как отбор и комплектование литературы, техническое и технологическое обеспечение, уровень обслуживания и др. Значительная часть вопросов находит свое отражение в публикациях специализированного журнала Collection Management.

Достаточно активно велись разработки в плане адаптации стандартов серии ISO 9000 применительно к управлению качеством в библиотечно-информационной сфере. Издание «ИФЛА 127 Измерение качества в библиотеках» отмечает, что показатели деятельности или качества (также называемые единицами измерения деятельности) были разработаны библиотеками и применяются ими уже несколько десятилетий, они опубликованы в руководствах и стандартах. Международные стандарты ИСО 11260¹ определяют понятие показателя качества как «цифровое, символическое или вербальное выражение, полученное из библиотечной статистики и данных, используемых для характеристики деятельности библиотеки». Показатели должны быть информативными, надежными, обоснованными, адекватными, практичными и сопоставимыми.

В результате многочисленных дискуссий в нашей стране также появился проект «Концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг», представивший систему официальных взглядов на роль качества продукции и услуг в реализации национальных интересов России, на цели национальной политики России в области качества продукции и услуг, а также на основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг. В документе качество определяется как совокупность характеристик продукции, обуславливающая ее способность удовлетворять установленные и ожидаемые потребности (Концепция..., 2002).

В современном отечественном профессиональном дискурсе вопросы эффективности и качества библиотечной деятельности занимают значительное место (например, Пилко, Мухамедиева, 2020; Редькина, 2016; Тикунова, 2008 и др.). Однако исследований, посвященных непосредственно качеству библиотечных фондов, не так много,

а относительно «свежих» среди них – еще меньше² (Болодурина, Дусакаева, 2018; Вихрева, Федотова, 2019; Столяров, 2010). К сожалению, эта важная проблема не слишком популярна среди библиотечных специалистов нового поколения. Единственным ученым, на протяжении многих лет последовательно и основательно работавшим над проблемой качества фондов, можно назвать О. Н. Мореву. Она постоянно подчеркивала первостепенную значимость фондов для библиотечной деятельности в целом. Осуществленный исследователем анализ требований к качеству БФ в культурологических работах российских библиотековедов показал, что «важной частью характеристик качественного фонда становятся требования адекватного подбора документов по уровню сложности и новизны с учетом включенности разных групп пользователей в семиотическую систему культуры, комфортность, своевременность и разнообразие форм доступа к содержанию документов из фонда для приобщения сограждан к достижениям культуры» (Морева, 2016, с. 16).

Отмечая трудность определения качества БФ из-за его изменчивости, а также из-за многочисленности оценочных параметров, О. Н. Морева использует полисистемный подход, согласно которому БФ рассматривается как часть более крупных систем со своими целями и особенностями строения и функционирования. Все они имеют к фонду особые требования, определяющие в конечном итоге его актуальность и качество. Кроме того, на параметры БФ влияют глобальные общественные системы (культура, регион, рынок), отражая потребности и ожидания общества в целом, региональных сообществ и отдельных потребителей и предопределяя тем самым дифференциацию моделей фонда (Морева, 2020).

При таком взгляде на БФ органичным для качества его формирования является широкое использование понятий библиотечного маркетинга и менеджмента, в частности представление о том, что конкурентоспособная библиотека должна иметь единый глобальный план поведения по отношению к пользователям, и в качестве такого плана выступает маркетинговая политика библиотеки (Рыхторова, 2019). Теория менеджмента качества рассматривает любую деятельность как процесс, а функционирование любой организации – как сеть взаимосвязанных и взаимодействующих процессов. Это, как считают исследователи, существенно меняет традиционное восприятие библиотеки, формирует новую терминологическую систему, а в конечном итоге – новое представление об управлении

² Библиотечные фонды РФ: проблемы формирования, сохранения, использования // Myfilology.ru – информационный филологический ресурс : сайт 2018. URL: <https://myfilology.ru/194/bibliotechnye-fondy-rf-problemy-formirovaniya-soxraneniya-ispolzovaniya/> (дата обращения: 02.06.2023).

¹ https://filling-form.ru/blank_otchet/69800/index.htm-?page=20 (дата обращения = accessed 02.06.2023)

библиотекой (Коптяева, 2009). В соответствии с идеологией менеджмента качества главный источник требований к успешности продукта/услуги – это конечный потребитель (применительно к библиотечному фонду – читатель, пользователь библиотеки). С точки зрения последнего, качественный БФ должен предоставить все необходимые документы быстро и в удобной для него форме. В сущности, здесь действуют два основных требования к качеству: безотказность, которая обеспечивается в первую очередь достаточной полнотой собирания изданий и их экзemplарностью, а также комфортность использования документов из фонда, то есть рациональная организация доступа к нему (Морева, 2014).

Поэтому целью нашего исследования стал анализ современной ситуации с неудовлетворенным спросом в подразделениях ГПНТБ СО РАН, оценка влияния данного фактора на качество библиотечного фонда и обслуживание читателей, на принятие решений по совершенствованию производственной деятельности.

Неудовлетворенный читательский спрос как индикатор качества фонда

Говоря о читательском спросе, следует идти от информационной потребности (ИП), порождающей и определяющей его. Одним из множества определений ИП является следующее: «Информационная потребность – потребность, возникающая, когда цель, стоящая перед пользователем в процессе его профессиональной деятельности либо в его социально-бытовой практике, не может быть достигнута без привлечения дополнительной информации»³.

Читательский спрос конкретизируется в читательских запросах, каждый из которых отражает потребность отдельного индивида в определенном документе. В процессе выполнения читательский запрос обретает статус «удовлетворенный» либо «неудовлетворенный» («отказ»⁴). Неудовлетворенный запрос может свидетельствовать о сбое в технологии библиотечного обслуживания и недостаточно высоком качестве фонда, если отказ пользователю дан на информацию, которая соответствует профилю библиотеки. Поскольку отказы представляют собой важный индикатор качества БФ, их всесторонний анализ считается неотъемлемой частью внутрибиблиотечной работы. Качественные и количественные характеристики неудовлетворенных

запросов дают представление о направлениях совершенствования комплектования и обслуживания. Изучение отказов позволяет выявить те из них, которые свидетельствуют о реальном неблагополучии в системах комплектования, обслуживания, организации, сохранности и использования фонда. Снижение числа таких отказов — важнейшее условие повышения качества фонда.

Хотя причины неудовлетворенного читательского спроса различны, суть их одна – читатель не получает затребованное издание, информацию, знание и т. п. Понятно, что здесь просматривается не только технологическая, но и социальная проблема. Неудовлетворенность в этом случае испытывает и читатель, и библиотекарь. И если у читателя невозможность библиотеки удовлетворить его запрос может вызвать недовольство и разочарование, а то и вовсе отказ от посещения данного учреждения, то для библиотекаря это значимый стимул в деле совершенствования качества фонда.

Теоретическая разработка понятия «отказ» в нашей стране началась еще в 1950-е гг. И. С. Вугманом применительно к фондам Государственной библиотеки СССР им. Ленина (Вугман, 1953). С 1970 г. ведение учета отказов было вменено в обязанность не только научным, но и массовым библиотекам. В 1980-х гг. работа была продолжена Н. З. Стародубовой (1988), далее – В. В. Шиловым (2006) и другими специалистами. Следует особо отметить вклад Ю. Н. Столярова, который, в частности, указывал на невозможность исчерпывающей полноты сбора документов и на необходимость отказа от какой-то их части, что неизбежно создает потенциальную возможность неудовлетворенного спроса пользователей. Поэтому, утверждал ученый, библиотечный фонд изначально представляет собой систему с отказами, и задача специалистов – оптимизировать количество отказов и найти способы их сокращения (Столяров, 1991, с. 87–89). Как уже отмечалось ранее, в современной профессиональной печати проблемам качества фондов с точки зрения удовлетворенности ими читателей уделяется не так много внимания, причем этими вопросами занимаются в основном общедоступные библиотеки. Среди публикаций крупных библиотек можно отметить информационно-аналитические материалы по итогам мониторинга отказов в Национальной библиотеке Республики Карелия за 2015–2016 гг., представленные И. П. Кореняк (2017).

Система работы с отказами в ГПНТБ СО РАН

В ГПНТБ СО РАН имеются многолетние устойчивые традиции работы по учету и ликвидации отказов. В 70–90-е гг. прошлого века была разработана единая для сети академических библиотек СО РАН форма учета неудовлетворенного

³ Финансовый словарь // Академик : сайт. URL: https://dic.academic.ru/dic.nsf/fin_enc/23428 (дата обращения = accessed 02.06.2023).

⁴ В статье не рассматриваются существующие в специальной литературе и библиотечной практике расхождения в толковании понятий «отказ» и «неудовлетворенный запрос», а также «обоснованный отказ» и «необоснованный отказ».

читательского спроса. С появлением новых форм предоставления информации читателям система работы с отказами развивалась и совершенствовалась. В последней по времени опубликованной инструкции (*Организационно-технологическая...*, 2012) утверждены основные виды неудовлетворенных запросов: «Нет в ГПНТБ», «Нет на месте» (по неизвестной причине), «Занято», «В переплете», «Не зарегистрировано» и т. д. Документ подробно оговаривает порядок работы по предупреждению отказов, а также правила их оформления и учета. Однако значительные трансформации организационно-функциональной структуры библиотеки и технологии обслуживания читателей и абонентов внесли изменения в распределение ответственности подразделений за каждый

из этапов работы с отказами. Сейчас эта работа, по сути, децентрализована, что затрудняет принятие общесистемных управленческих решений, направленных на повышение качества фонда и обслуживания читателей.

Исходя из статистических данных за 5 лет, кумулируемых отделом автоматизированных систем, было получено 559 917 читательских требований, 2560 из которых не были удовлетворены по разным причинам. В целом число отказов составляет около 0,5 %, что несущественно превышает показатели предыдущих периодов и могло бы свидетельствовать об относительной стабильности качества фонда (табл. 1), если бы не данные об изменениях в количестве читателей ГПНТБ СО РАН (табл. 2). Исходя из них можно вычислить:

Таблица 1. Динамика отказов в ГПНТБ СО РАН в 2018–2022 гг.

Table 1. Dynamics of unsatisfied requests in SPSTL SB RAS in 2018–2022

| Год | Всего требований | Число отказов | Доля отказов от общего количества требований, % |
|-------|------------------|---------------|---|
| 2018 | 164 831 | 778 | 0,5 |
| 2019 | 144 311 | 643 | 0,4 |
| 2020 | 69 587 | 472 | 0,7 |
| 2021 | 100 805 | 408 | 0,4 |
| 2022 | 80 883 | 259 | 0,3 |
| Итого | 559 917 | 2560 | 0,5 |

Таблица 2. Количество читателей всех категорий за 2018–2022 гг.

Table 2. The quantity of readers on categories in 2018–2022

| Категории читателей* | Распределение количества посетителей по годам | | | | | | | | |
|----------------------|---|------------|-----------------------------|------------|-----------------------------|------------|-----------------------------|------------|-----------------------------|
| | 2018 | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
| | | Количество | Доля от предыдущего года, % |
| 1 | 192 | 174 | 90 | 196 | 112 | 157 | 80 | 133 | 85 |
| 2 | 508 | 523 | 103 | 430 | 82 | 398 | 93 | 356 | 89 |
| 3 | 254 | 258 | 101 | 215 | 80 | 179 | 83 | 154 | 86 |
| 4 | 214 | 246 | 115 | 161 | 63 | 177 | 110 | 183 | 103 |
| 5 | 3036 | 3518 | 116 | 2584 | 73 | 3096 | 120 | 3676 | 119 |
| 6 | 606 | 781 | 129 | 493 | 62 | 578 | 117 | 669 | 116 |
| 7 | 731 | 654 | 89 | 280 | 43 | 300 | 107 | 381 | 127 |
| 8 | 760 | 820 | 108 | 511 | 62 | 649 | 127 | 721 | 111 |
| 9 | 1253 | 1747 | 139 | 916 | 52 | 1952 | 213 | 1832 | 94 |
| 0 | 839 | 970 | 115 | 599 | 64 | 813 | 136 | 1184 | 145 |
| Всего | 8393 | 9691 | 115 | 6385 | 66 | 8299 | 130 | 9289 | 112 |

* Принятые в ГПНТБ СО РАН цифры означают следующие категории: 1 – академики, доктора наук; 2 – кандидаты наук; 3 – научные сотрудники, преподаватели вузов без ученой степени; 4 – аспиранты; 5 – специалисты различных отраслей с высшим образованием; 6 – специалисты различных отраслей со средним образованием; 9 – студенты; 0 (10) – прочие.

если в 2018 г. на одного посетителя библиотеки в среднем приходилось 20 требований, то в 2022 г. – только 9. Таким образом, стабильность обеспечивается в том числе и снижением интенсивности использования фонда.

Как видно из табл. 2, с 2018 по 2022 г. в динамике состава читателей ГПНТБ СО РАН прослеживается «вымывание» из состава читателей библиотеки изначально приоритетных для нее категорий – докторов, кандидатов наук, научных сотрудников и аспирантов на фоне заметного роста количества студентов младших курсов, читателей, имеющих высшее и среднее образование. Такая тенденция отмечалась Л. А. Кожевниковой еще в 1990-х гг. (Кожевникова, 1997). Но если в те годы основные причины таких тенденций исследователи видели в социально-экономических трансформациях постсоветского общества, то их стабильно устойчивый характер сегодня требует обращения к другим предпосылкам, в частности к вопросам качества библиотечного фонда и обслуживания им читателей.

Ниже представлены (табл. 3) количественное и процентное соотношение основных причин неудовлетворенных читательских запросов. Наибольшая их доля приходится на «Перенаправления» – 38 % от общего количества требо-

ваний за период, далее следуют «Занято» – 23 %, «Нет в ГПНТБ» – 20 %, «Нет на месте» – 10 % и далее по убыванию. Поскольку в качестве основных причин неудовлетворенного спроса были взяты наиболее показательные, на наш взгляд, для качества фонда и системы обслуживания читателей библиотеки, рассмотрим их подробнее.

«Перенаправления» как особая разновидность отказа

Среди видов отказов, учитываемых в электронной статистике библиотеки, перенаправления представляют особую группу. Это требования читателей, поступившие в место хранения запрашиваемого документа как через электронный каталог, так и традиционным, «бумажным» способом (в основном требования МБА), выполнить которые данное подразделение по различным причинам не может. Одна из основных причин перенаправлений – отсутствие запрошенного издания по указанному в электронном каталоге месту хранения. В этом случае после доработки – уточнения места нахождения и внесения соответствующей корректировки в справочный аппарат библиотеки – заказ автоматически поступает в нужное подразделение. Поскольку в данной ситуации читатель, хоть и с задержкой, все же

Таблица 3. Сводные данные об основных причинах неудовлетворенных запросов в 2018–2022 гг.

Table 3. Summarized data on the basic reasons of unsatisfied requests in 2018–2022

| Год | Всего по всем причинам | Всего по основным причинам | Причина отказа | | | | | | | | | | | | | |
|-------|------------------------|----------------------------|----------------|----------------------------|--------------|----------------------------|--------------|----------------------------|-------------|----------------------------|------------|----------------------------|------------|----------------------------|------------|----------------------------|
| | | | Занято | | Нет на месте | | Нет в ГПНТБ* | | В переплете | | Дефектный | | Ветхий | | Перенапр. | |
| | | | Количество | Доля от основных причин, % | Количество | Доля от основных причин, % | Количество | Доля от основных причин, % | Количество | Доля от основных причин, % | Количество | Доля от основных причин, % | Количество | Доля от основных причин, % | Количество | Доля от основных причин, % |
| 2018 | 778 | 755 | 173 | 23 | 11 | 1 | 119 | 15 | 12 | 2 | 10 | 1 | 11 | 1 | 419 | 54 |
| 2019 | 643 | 610 | 143 | 22 | 32 | 5 | 133 | 21 | 9 | 1 | 4 | 0,6 | 7 | 1 | 282 | 44 |
| 2020 | 472 | 393 | 110 | 23 | 55 | 12 | 95 | 20 | 16 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 111 | 24 |
| 2021 | 408 | 355 | 93 | 23 | 33 | 9 | 111 | 27 | 6 | 2 | 1 | 0,3 | 10 | 3 | 101 | 25 |
| 2022 | 259 | 220 | 64 | 22 | 29 | 11 | 56 | 22 | 15 | 6 | 0 | 0 | 9 | 4 | 47 | 18 |
| Итого | 2560 | 2333 | 583 | 23 | 160 | 6 | 514 | 20 | 58 | 2 | 18 | 1 | 40 | 2 | 960 | 38 |

* Раздел «Нет в ГПНТБ» включает отказы по причинам «Нет на месте, нет по топокаталогу», «Списано» и «Не зарегистрировано».

получает издание, такие перенаправления фактически являются «отказами» только для ошибочно указанного в каталоге подразделения, однако попадают в общую статистику в этом качестве. Отсутствие единого подхода к классификации и учету перенаправлений делает электронную статистику по ним недостаточно достоверной. Тем не менее столь высокий показатель требований, нуждающихся в уточнении реального места хранения издания, свидетельствует о проблемах со справочным аппаратом библиотеки. Требуется доработка и система определения и учета отказов по данной причине.

Отказы по причине «Занято» и «Нет в ГПНТБ»

Данная разновидность отказов очень значима для определения качества комплектования фонда и его текущего состояния. Высокий показатель неудовлетворенных запросов по этим причинам говорит о недостаточном количестве или полном отсутствии в библиотеке документов, затребованных читателями. В пятилетней статистике отдела хранения фондов (ОХФ) – основного фондодержателя библиотеки – отказы по причине «Занято» составляют 40 %, что является достаточно красноречивым показателем. При этом 70 % из них даны самым многочисленным 5–10 (0) категориям (специалисты с высшим и средним образованием, дипломники и студенты).

Распределение отказов «Занято» на основной фонд библиотеки по типовому и отраслевому составу представлено в [таблицах 4 и 5](#).

На примере основного фонда библиотеки видно, что его проблемный сегмент – самая профильная для библиотеки научная и учебная литература (55 и 25 % соответственно).

Следует особо отметить, что картина неудовлетворенного спроса по причине «Занято» не может быть признана объективной из-за особенностей автоматизированной системы

заказа изданий, не позволяющих учитывать и ставить на очередь читательские запросы на экземпляры, находящиеся на руках (кроме зала художественной литературы, где такая возможность имеется). Между тем сбор статистики обращений пользователей к тем или иным изданиям, ее содержательный анализ могли бы стать полезным материалом для принятия управленческих решений по качеству фонда.

Анализ общего неудовлетворенного спроса по тематике запрошенных изданий за рассматриваемый период предсказуемо подтвердил предположение о том, что в лидерах здесь окажутся экономика и гуманитарные науки как наиболее востребованные сегодня читателями библиотеки (педагогика – 7 % от общего количества отказов; юриспруденция – 5 %; филология, филология, психология, экономика – около 4 %).

Отказы, объединенные причиной «Нет в ГПНТБ», также достаточно показательны для оценки качества фонда. Как уже указывалось в примечании, сюда включены «Списано», «Нет на месте, нет по топокаталогу» и «Не зарегистрировано».

«Списано». Тот факт, что они составляют 75 % от всех отказов по причине «Нет в ГПНТБ» и 17 % (вместе с отказами по причине «Ветхий») от всех отказов за пять лет, свидетельствует в первую очередь о значительном износе фонда и, если проанализировать причины списания, может указывать, например, на большое количество утерь изданий. Это подтверждают и данные основного книгохранилища, где отказы по причине «Списано» составляют 43 %.

«Нет на месте, нет по топокаталогу» (25 % от всех отказов по причине «Нет в ГПНТБ») – сигнал, во-первых, об отсутствии профильного издания в фонде библиотеки, а во-вторых, о том, что его описание не было изъято из электронного каталога своевременно и теперь дезинформирует читателей, вызывая их законное недовольство.

Таблица 4. Распределение в ОХФ отказов «Занято» по типу литературы

Table 4. Distribution of unsatisfied requests “Taken” for the type of literature in the Stack Department

| Тип литературы | Количество отказов | | | | | | Всего | Доля от общего числа отказов, % |
|-------------------|--------------------|------|------|------|------|-----|-------|---------------------------------|
| | Год | | | | | | | |
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | | | |
| Научная | 42 | 31 | 24 | 28 | 36 | 161 | 54,5 | |
| Производственная | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 6 | 2 | |
| Учебная | 23 | 21 | 7 | 9 | 14 | 74 | 25 | |
| Научно-популярная | 8 | 6 | 9 | 3 | 20 | 46 | 15,5 | |
| Справочная | 4 | 2 | 0 | 1 | 2 | 9 | 3 | |
| Всего | 80 | 62 | 40 | 42 | 72 | 296 | 100 | |

Таблица 5. Распределение в ОХФ отказов «Занято» по отраслям знания

Table 5. Distribution of unsatisfied requests “Taken” for the branches of knowledge in the Stack Department

| Отрасль знания | Количество отказов | | | | | | Доля от общего числа отказов, % |
|--------------------------|--------------------|------|------|------|------|-------|---------------------------------|
| | Год | | | | | Всего | |
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | | |
| Общественно-политические | 32 | 26 | 24 | 22 | 26 | 130 | 44 |
| Естественные | 19 | 16 | 11 | 10 | 24 | 80 | 27 |
| Технические | 15 | 14 | 3 | 8 | 16 | 56 | 18,9 |
| Другие | 14 | 6 | 2 | 2 | 6 | 30 | 10,1 |
| Всего | 80 | 62 | 40 | 42 | 72 | 296 | 100 |

Отказов по причине «Не зарегистрировано» не так много – 0,4 % от всего массива за пять лет. Однако чаще всего они даются на периодические издания, «страдающие» неполнотой комплекта, которая, в свою очередь, обусловлена недосылами по системе обязательного бесплатного экземпляра (ОЭ) и отсутствием подписки на издание, дублирующей его. Если речь идет о научных журналах, то такие отказы негативно сказываются на представлении читателей об информационных возможностях фонда, а значит, и на имидже библиотеки в целом.

Отказы по причинам «В переплете» и «Дефектный» (в совокупности 3 % от общего количества неудовлетворенных требований) также нуждаются в тщательном анализе обусловивших их причин, среди которых могут быть износ фонда, проблемы с его хранением и сохранностью, несоблюдение сроков сдачи и получения изданий, отданных в переплет и на восстановление, и т. д.

Отказы по причине «Нет на месте» (6 %) чаще всего возникают как результат «застановок» в фондах подразделений библиотеки либо указывают на неучтенные утери и требуют большой работы по выявлению «судьбы» отсутствующих на месте изданий.

Неудовлетворенный спрос читателей библиотеки, занимающихся научной деятельностью

Поскольку 1–4 читательские категории являются изначально приоритетными для ГПНТБ СО РАН, важно понять, как существующая ситуация с отказами отразилась именно на докторам и кандидатах наук, преподавателях вузов, аспирантах, могла ли она сказаться на тенденции к снижению их количества, отмеченной нами ранее (табл. 6).

Исходя из данных таблиц 2 и 6, отказы этим категориям читателей составляют 34 %

от общего количества отказов по основным причинам (2333). Можно предположить, что самое заметное влияние на картину их неудовлетворенного спроса оказали перенаправления. В совокупности они составили 44 % от общего количества отказов, данным 1–4 категориям за пять лет. Даже принимая во внимание несовершенство статистического учета, можно с уверенностью утверждать, что необходимость длительного ожидания заказанной книги или даже отказ в ней негативно скажутся на мнении ученых о качестве работы в библиотеке и, соответственно, на показателях посещаемости.

23 % отказов по причине «Занято» и 20 % «Нет в ГПНТБ» тоже создают значительный дискомфорт для людей, занимающихся научной деятельностью. При этом отказов по причине «Занято» могло быть значительно больше, если бы не существующая ныне автоматизированная система заказа, которая, как уже отмечалось нами ранее, не позволяет читателю запросить издание, находящееся «на руках», и встать в очередь на его получение. Н. З. Стародубова относит такие отказы к «скрытым» и указывает на необходимость планомерной работы с ними (Стародубова, 1988, с. 48).

Сказываются на представлении ученых о ГПНТБ СО РАН как о «библиотеке, где можно найти все» и 20 % отказов, данных по причине «Нет в ГПНТБ». Требования, не удовлетворенные по причинам «Нет на месте» (7 %), «В переплете» (3 %), «Ветхий» (3 %), «Дефектный» (0,1 %), хотя и неизбежны для любой библиотеки, однако также сигнализируют о необходимости совершенствования работы с фондом.

Динамика сокращения количества читателей 1–4 категорий, которые были изначально приоритетны для ГПНТБ СО как для научной библиотеки, достаточно показательна: в 2022 г. по отношению к данным 2018 г. количество читателей в них составило 69,3; 71,9; 60,6;

85,5 % соответственно. Соотнесение этих цифр с количеством отказов, данных им за указанный период, позволяет полагать, что между ростом неудовлетворенного спроса по основным категориям читателей и их оттоком из библиотеки существует очевидная связь. Из **таблицы 6**

видно, что количество запросов, поступавших от читателей в рассматриваемый период, прогрессивно сокращалось – более чем вдвое по отношению к 2018 г., что также свидетельствует о росте неудовлетворенности посетителей библиотеки нынешним качеством фонда.

Таблица 6. Отказы по основным причинам 1–4 категориям читателей за 2018–2022 гг.

Table 6. Basic reasons of unsatisfied requests of 1–4 readers' categories in 2018–2022

| Год | Категория читателей | Количество отказов | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------------------|-----------------------|--------------|-------------|-------------|-----------|--------|---------------|
| | | Всего | По конкретной причине | | | | | | |
| | | | Занято | Нет на месте | Нет в ГПНТБ | В переплете | Дефектный | Ветхий | Перенаправлен |
| 2018 | 1 | 47 | 10 | 1 | 4 | 2 | 0 | 1 | 29 |
| | 2 | 74 | 9 | 0 | 4 | 1 | 0 | 2 | 58 |
| | 3 | 74 | 34 | 3 | 8 | 1 | 3 | 0 | 25 |
| | 4 | 39 | 6 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 27 |
| | Всего | 234 | 59 | 4 | 20 | 6 | 3 | 3 | 139 |
| 2019 | 1 | 21 | 6 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| | 2 | 126 | 21 | 3 | 17 | 4 | 2 | 1 | 78 |
| | 3 | 74 | 12 | 11 | 27 | 0 | 0 | 1 | 23 |
| | 4 | 13 | 3 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| | Всего | 234 | 42 | 14 | 51 | 4 | 2 | 3 | 118 |
| 2020 | 1 | 9 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | 2 | 49 | 17 | 5 | 8 | 2 | 1 | 1 | 15 |
| | 3 | 44 | 11 | 8 | 12 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| | 4 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | Всего | 106 | 32 | 14 | 22 | 3 | 2 | 2 | 31 |
| 2021 | 1 | 12 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| | 2 | 49 | 6 | 6 | 21 | 1 | 0 | 4 | 11 |
| | 3 | 47 | 15 | 2 | 16 | 1 | 0 | 0 | 13 |
| | 4 | 13 | 9 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | Всего | 121 | 32 | 9 | 44 | 2 | 0 | 5 | 29 |
| 2022 | 1 | 7 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | 2 | 23 | 1 | 3 | 6 | 1 | 0 | 4 | 8 |
| | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| | 4 | 9 | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| | Всего | 49 | 7 | 9 | 9 | 5 | 0 | 6 | 13 |
| Итого | | 744 | 172 | 50 | 146 | 20 | 7 | 19 | 330 |

Заключение

Исследование пятилетнего массива отказов читателям ГПНТБ СО РАН в нужной им информации, а также сегодняшнего состояния работы с неудовлетворенным читательским спросом показало, что, следуя многолетней традиции, библиотека продолжает вести работу с отказами. В последней по времени издания инструкции дана их классификация, прописан порядок взаимодействия подразделений-участников процесса, указаны пути предотвращения отказов в каждом из них. Очевидно, однако, что этот документ остро нуждается в обновлении из-за значительных изменений организационно-функциональной структуры библиотеки и технологии обслуживания читателей и абонентов. Децентрализация работы с отказами негативно влияет на возможности системной оптимизации данного процесса.

Процент отказов по отношению к общему количеству требований, согласно Ю. Н. Столярову, демонстрирует «полноту удовлетворения запросов пользователей», помогает проанализировать динамику работы отдельной библиотеки в течение нескольких лет, вовремя выявить «тревожные» тенденции, а также сравнить данные нескольких относительно равных по статусу библиотек (Столяров, 1991, с. 87–89). Этот показатель за пятилетие составляет сегодня в ГПНТБ СО РАН в среднем около 0,5 %, что соответствует показателям предыдущих периодов и могло бы свидетельствовать об относительной стабильности качества фонда. Однако есть основания предполагать, что стабильность показателя достигается падением посещаемости приоритетных групп читателей и, соответственно, снижением интенсивности использования фонда.

В целом результаты проведенного анализа позволяют предположить, что основными причинами отказов в ГПНТБ СО РАН являются следующие:

- снижение качества фонда из-за его старения, неполноты поступлений ОЭ и ограниченных финансовых возможностей для покупки профильных изданий и подписки на научную периодику;

- высокая «чувствительность» ЭК библиотеки к точности поисковых запросов пользователей, расхождения с реальным содержанием фонда и действительным местом нахождения изданий, отсутствие возможности постановки на очередь в случае, когда издание занято другим читателем;

- несовершенство системы работы с отказами, в том числе их учета и классификации.

Для ГПНТБ СО РАН, получающей обязательный бесплатный экземпляр изданий

федерального уровня и, как правило, не приобретающей к нему дублетов, доступными мерами профилактики отказов остаются традиционные методы работы с фондом:

- систематический анализ полноты поступлений из Российской государственной библиотеки по ОЭ и постоянное взаимодействие с ней для получения недосланных изданий;

- обязательный содержательный анализ отказов по указанным причинам, для того чтобы определить, целесообразно ли докомплектование отсутствующих в библиотеке изданий, следует ли искать другие способы восполнения лагун и недостаточной экзemplярности (например, копирование, оцифровка);

- регулярная проработка книгоиздательской информации, позволяющая – при наличии достаточного финансирования – оперативно приобретать профильные документы, не поступившие по ОЭ.

Электронный каталог библиотеки, предоставляя более высокий уровень сервиса, нежели традиционные каталоги, в силу относительной сложности пользовательского интерфейса, служит библиографическим инструментом, предназначенным в первую очередь для библиотекарей и наиболее продвинутых читателей, знающих, к примеру, что «Советское библиотечноеведение» за 1980-е гг. следует искать в каталоге книг и продолжающихся изданий, а литературу из Фонда малоиспользуемых изданий – в электронном каталоге изданий резервного хранения. Разработка новых программных концепций позволила бы добавлять новые либо совершенствовать имеющиеся эвристические алгоритмы для повышения релевантности поисковых результатов.

Ю. Н. Столяров, утверждая, что абсолютная безотказность обслуживания не может быть достигнута в рамках одной, даже самой крупной библиотеки, предлагал в качестве выхода использовать «макросистему библиотечных фондов», которая, по его мнению, «лишь одна способна практически полностью удовлетворить информационные и духовные потребности пользователей» (Столяров, 2010). Идея «макросистемы» представляется нам не менее актуальной и сегодня, так как развитие и совершенствование технологии сетевого взаимодействия позволяет библиотекам значительно расширить возможности удовлетворения читательского спроса.

Необходимо отметить, что выводы, сделанные нами по результатам предпринятого исследования, представляют самый верхний «срез» проблемы неудовлетворенного спроса читателей и абонентов библиотеки. Тема управления качеством формирования фонда ГПНТБ

СО РАН посредством систематизации работы с отказами нуждается в дальнейшем развитии и постоянном внимании со стороны технологической службы библиотеки. Подводя итог, подчеркнем, что то, как библиотеки смогут сбалансировать исконно библиотечные сервисы и выполнение меняющихся запросов пользователей, в конце концов определит,

останутся ли они и в будущем важной частью совокупного информационного ландшафта.

Статья подготовлена по плану НИР ГПНТБ СО РАН, проект «Научная библиотека региона в условиях меняющейся научно-образовательной среды», № 122041100189-3

Список источников / References

- Болодурина И. П., Дусакаева С. Т. Комплексная модель реализации информационных потребностей пользователей в процессе комплектования библиотечного фонда // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Компьютерные технологии, управление, радиоэлектроника. 2018. Т. 18, № 3. С. 59–67 [Bolodurina IP and Dusakaeva ST (2018) Complex model of realization of information needs of users in the process of acquisition of library stock. *Vestnik Yuzhno-Ural'skogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Komp'yuternye tekhnologii, upravlenie, radioelektronika* 18 (3): 59–67. (In Russ.)]. DOI: [10.14529/ctcr180307](https://doi.org/10.14529/ctcr180307).
- Вихрева Г. М., Федотова О. П. Формирование ресурсной базы современной библиотеки как предмет профессиональной рефлексии // Ученые записки (Алтайская государственная академия культуры и искусств). 2019. № 3. С. 73–78 [Vikhreva GM and Fedotova OP (2019) Resource-building of a modern library as an object for professional reflection. *Uchenye zapiski (Altaiskaya gosudarstvennaya akademiya kul'tury i iskusstv)* 3: 73–78. (In Russ.)].
- Вугман И. С. За полное удовлетворение запросов читателей // Библиотечкарь. 1953. № 5/6. С. 34–38 [Vugman IS (1953) For a complete satisfaction of readers' requests. *Bibliotekar'* 5/6: 34–38. (In Russ.)].
- Кожевникова Л. А. Библиотека и читатели в контексте концепции устойчивого развития // Читатель в контексте концепции устойчивого развития региона. Новосибирск, 1997. С. 8–14 [Kozhevnikova LA (1997) Library and readers in the context of the sustainable development concept. *Chitatel' v kontekste kontseptsii ustoichivogo razvitiya regiona*. Novosibirsk, pp. 8–14. (In Russ.)].
- Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг [2002] // HR-Portal [Concept of Russian national policy in the field of quality of products and services [2002]. *HR-Portal*. (In Russ.)]. URL: <https://hr-portal.ru/article/koncepciya-nacionalnoy-politiki-rossii-v-oblasti-kachestva-produkcii-i-uslug> (дата обращения = accessed 16.05.2023).
- Коптяева М. В. Принципы менеджмента качества современной библиотеки: процессный подход // Научные и технические библиотеки. 2009. № 12. С. 27–35 [Koptyaeva MV (2009) Principles of the modern library quality management: process approach. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* 12: 27–35. (In Russ.)].
- Кореньяк И. П. Работа с отказами на документы библиотечного фонда Национальной библиотеки Республики Карелия как инструмент изучения неудовлетворенного спроса пользователей. Информационно-аналитические материалы по итогам мониторинга 2015–2016 гг. // Библиотечный вестник Карелии. 2017. № 52. С. 127–131 [Korennyak IP (2017) Work with refusals on the documents from the collections of the National library of the Republic of Karelia as a tool for studying the users' unsatisfied request. Information-analytical materials on the results of monitoring 2015–2016. *Bibliotchnyi vestnik Karelii* 52: 127–131. (In Russ.)].
- Морева О. Н. Подходы к изучению качества библиотечного фонда // Научные и технические библиотеки. 2020. № 5. С. 33–52 [Moreva ON (2020) Approaches to studying the quality of library collections. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* 5: 33–52. (In Russ.)].
- Морева О. Н. Требования к качеству библиотечного фонда // Библиосфера. 2014. № 4. С. 17–22 [Moreva ON (2014) Requirements to the library collections quality. *Bibliosphere* 4: 17–22. (In Russ.)].
- Морева О. Н. Требования к качеству библиотечного фонда в культурологических исследованиях российских библиотековедов // Библиосфера. 2016. № 2. С. 16–25 [Moreva ON (2016) Requirements to the library collections quality in culturological studies of the Russian library researchers. *Bibliosphere* 2: 16–25. (In Russ.)].
- Организационно-технологическая документация ГПНТБ СО РАН. Основные документы, регламентирующие обслуживание пользователей. 3-е изд. перераб. и доп. Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2012. 132 с. [(2012) Organizational and technological documentation of SPSTL SB RAS. Basic documents regulating user services. 3rd ed., rev. and add. Novosibirsk: GPNTB SO RAN. (In Russ.)].
- Пилко И. С., Мухамедиева С. А. Эффективность библиотечно-информационной деятельности: показатели и методики оценки // Вестник Санкт-Петербургского государственного института культуры. 2020. № 2. С. 172–180 [Pilko NS and Mukhamedieva SA (2020) The effectiveness of library and information activities: indicators and

- assessment methods. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo instituta kul'tury* 2: 172–180. (In Russ.).
- Редькина Н. С. Обзор современных методов оценки качества обслуживания пользователей библиотек // Библиосфера. 2016. № 3. С. 65–73 [Redkina NS (2016) The review of modern methods of the users service quality evaluation. *Bibliosphere* 3: 65–73. (In Russ.)]. DOI: [10.20913/1815-3186-2016-3-65-73](https://doi.org/10.20913/1815-3186-2016-3-65-73).
- Рыхторова А. Е. Маркетинг в библиотеках: анализ трендов // Труды ГПНТБ СО РАН. 2019. № 4. С. 79–83 [Rykhtorova AE (2019) Marketing in libraries: trend analysis. *Trudy GPNTB SO RAN* 4: 79–83. (In Russ.)]. DOI: <https://doi.org/10.20913/2618-7515-2019-4-79-83>.
- Стародубова Н. З. Отказы читателям – показатель качества формирования фондов // Советское библиотековедение. 1988. № 2. С. 46–57 [Starodubova NZ (1988) Refusals to the readers are an indicator of the quality of fund formation. *Sovetskoe bibliotekovedenie* 2: 46–57. (In Russ.)].
- Столяров Ю. Н. Закон адекватности библиотечного фонда условиям внешней и внутренней среды // Научные и технические библиотеки. 2010. № 12. С. 21–34 [Stolyarov YuN (2010) The law of adequacy of a library collection to the external and internal environment. *Nauchnye i tekhnicheskie biblioteki* 12: 21–34. (In Russ.)].
- Столяров Ю. Н. Библиотечный фонд: учебник. Москва: Кн. палата, 1991. 272 с. [Stolyarov YuN (1991) Library stock: textbook. Moscow: Kn. palata. (In Russ.)].
- Тикунова И. П. Качество библиотечных услуг. Как измерить и оценить? // Библиотечное дело. 2008. № 6. С. 23–26 [Tikunova IP (2008) Quality of library services. How to measure and evaluate? *Bibliotchnoe delo* 6: 23–26. (In Russ.)].
- Шилов В. В. Качество библиотечного фонда в понятиях и терминах теории вероятностей // Научно-техническая информация. Серия 2, Информационные процессы и системы. 2006. № 1. С. 9–12. [Shilov VV (2006) Quality of library collections in notions and terms. *Nauchno-tekhnicheskaya informatsiya. Seriya 2, Informatsionnye protsessy i sistemy* 1: 9–12. (In Russ.)].
- Johannsen CG (1995) Quality management principles and methods in library and information science theory and practice. *Encyclopedia of library and information science*. New York, vol. 56, suppl. 19, pp. 318–352.
- Gorman EG and Howes BR (1990) Collection development for libraries. London [etc.]: Bowker–Saur.
- Cronin B (ed.) (1992) The marketing of library and information services. London: Aslib, The Assoc. for Inform. Management.
- Schrift L (1993–1994) Is it possible to develop libraries without resources? *Journal of Library Administration* 19 (2): 19–32. DOI: [10.1300/J111v19n02_03](https://doi.org/10.1300/J111v19n02_03).