УДК 025.2:005.311

Бабенко Ю. В.
Бібліотека ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»
м. Полтава

КРИТЕРІЇ ЯКОСТІ ФОРМУВАННЯ БІБЛІОТЕЧНОГО ФОНДУ (на прикладі бібліотеки ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»)

Анотація: розглянуто основні критерії якості формування бібліотечного фонду та методи визначення задоволеності потреб користувачів.

Ключові слова: 1критерії якості,метод аналізу, бібліотечний фонд, бібліотека ПУЕТ

Сьогодні бібліотека вищого навчального закладу в Україні – не просто сховище навчальних матеріалів, це відкрита комунікаційно-комунікативна система, яка бере участь у педагогічно-виховному, міжкультурному, міжбібліотечному обміні, а також в обміні з внутрішніми структурами ВНЗ та іншими громадськими закладами. Комунікативна діяльність бібліотеки скерована на створення комфортного середовища для використання інформації; розвиток засобів внутрішніх організаційних та зовнішніх інформаційних зв'язків; формування інституалізованих і використання неінституалізованих каналів та засобів міжособистісного спілкування й обміну знаннями [1, с. 95].

Розуміння сутності та закономірностей існування документного фонду як суспільного явища необхідно, перш за все, для того, щоб усвідомлено і цілеспрямовано його формувати.

«Документні ресурси бібліотек — загальнодоступне та універсальне за змістом джерело інформації, об'єкт постійного суспільного попиту, невід'ємна складова культурного національного надбання. В умовах інформатизації та стрімкого розвитку новітніх технологій отримання, збереження, обробки і передачі інформації саме бібліотеки, досконало володіючи інструментарієм упорядкування інформаційного простору, стають базовими соціальними інститутами, найкваліфікованішими та найавторитетнішими комунікаційними посередниками між світовим документним ресурсом та користувачем» [6, с. 3].

Бібліотечний фонд являє собою систематизовану сукупність документів, що відповідають задачам, типу, профілю бібліотеки, а також інформаційним потребам її користувачів і призначені для використання та зберігання протягом усього часу, поки вони представляють реальну чи потенційну цінність для користувачів. Чим якісніший фонд, тим повніше задовольняються потреби читачів, тим краще виконує бібліотека покладені на неї суспільством функції.

Виходячи з цього визначення найважливішими функціями бібліотечного фонду є кумулятивна, меморіальна та комунікаційна. Реалізувати ці соціальні функції допомагають технологічні процеси формування бібліотечного фонду: моделювання, комплектування (первинний та вторинний відбір), облік, обробка

документів, розстановка фонду, організація його зберігання, використання фонду, управління фондом.

Термін «формування бібліотечного фонду», який об'єднав у єдиний цикл всі види робіт, що пов'язані з фондом, був введений у кінці 1960-хх рр. видатним бібліотекознавцем Ю. В. Григор'євим. Об'єднання всіх окремих процесів, пов'язаних з фондом, під єдиним терміном «формування бібліотечного фонду» допомогло перейти до узагальнення, розгляду цілісного процесу створення та розвитку фонду, що і підготувало підґрунтя для системного погляду на документний фонд [3, с. 59].

Також для розуміння діяльності по формуванню фонду необхідно окреслити його принципи. Найбільш послідовний підхід до виявлення принципів формування бібліотечного фонду, на підставі сучасного баченні документного фонду як системи, висвітлено у працях Ю. Н. Столярова. Він виділяє чотири принципи формування документного фонду:

- селективність;
- конгруентність;
- профілювання-координування;
- систематичність.

Суть принципу селективності полягає в тому, що при формуванні фонду бібліотеки слід відбирати не всі документи, наявні у суспільстві, а тільки кращі з них. Принцип конгруентності уточнює спрямованість відбору документів, орієнтує склад фонду на задоволення тих запитів, що будуть надходити від споживачів, виключаючи з нього всі ті документи, які не будуть затребувані у даному фонді. Профілювання документних фондів означає їх спеціалізацію, свідоме обмеження тематики та інших параметрів фонду у залежності від поставлених завдань. Профілювання обов’язково повинно доповнюватись координуванням. Тобто узгодження профілів різних документних фондів з метою підвищення їх сукупного інформаційного потенціалу. Принцип систематичності вимагає ведення постійної, безперервної, планомірної, систематичної діяльності з формування фонду, щоб забезпечити наявність у фонді бібліотеки всіх профільних документів та їх доступність для споживача [3, с. 60–63].

Одним з найважливіших аспектів управління діяльністю по формуванню бібліотечного фонду є проблема забезпечення якості документного фонду як її кінцевого результату.

Якість належить до категорії складних і динамічних понять. Динамічність категорії «якість» полягає у тому, що вимоги до продукції й послуг змінюються дуже швидко. Те, що сьогодні є придатним, завтра стає недостатнім для задоволення потреб користувача, тобто недостатньої якості.

У процесі управління якістю бібліотека визначає критерії та методи, необхідні для забезпечення ефективного управління процесами виробництва продукції і послуг; забезпечує наявність ресурсів та інформації, необхідних для підтримки цих процесів та їх моніторингу; здійснює моніторинг, вимір і аналіз цих процесів; вживає заходів, необхідних для досягнення запланованих результатів та постійного поліпшення діяльності. Варто зазначити, що критерії

та показники ефективності формування бібліотечного фонду мають охоплювати всі його характеристики, бути взаємопов'язані та в своїй єдності зумовлювати і відображати організацію цього процесу.

Для бібліотек управління якістю формування фонду означає наступне:

- визначення місії бібліотеки і основної групи користувачів;
- виявлення існуючих і передбачуваних потреб споживачів;
- встановлення довгострокових цілей і короткострокових завдань;
- створення адекватних потребам послуг;
- надання цих послуг на максимально можливому високому рівні;
- вимірювання ефективності роботи та її зіставлення з поставленими цілями;
- створення умов для постійного підвищення ефективності роботи;
- створення атмосфери уваги до потреб і запитів користувача та забезпечення високої якості обслуговування [4, с. 14–15].

Два етапи у цій процедурі особливо важливі: визначення цілей та контроль за їх досягненням.

Оскільки якість – це відповідність цілям, то стосовно до кожної конкретної бібліотеки вона визначається її власними цілями і призначенням. Місія бібліотеки ПУЕТ визначена відповідно до місії університету і полягає у забезпеченні доступності документів, інформації, знань для ефективного розвитку освітньої та наукової діяльності університету на основі максимально повного задоволення інформаційних потреб студентів, магістрантів, аспірантів, професорсько-викладацького складу, співробітників університету.

Цілеспрямований підхід до формування бібліотечного фонду як системи передбачає наявність програмного документа, у якому були б окреслені засади розвитку фонду, завдання бібліотеки на поточний період та на перспективу відповідно до інформаційних потреб користувачів [7, с. 25].

Дирекцією бібліотеки ПУЕТ були розроблені «Програми розвитку бібліотеки ПУЕТ» на 2001-2006 рр. та 2007-20011 рр. Першу програму (2001-2006 рр.), що передбачала створення автоматизованої бібліотечно-інформаційної системи та електронної бібліотеки, було успішно виконано. Результатом виконання наступної програми (2007-20011 рр.) було створення у бібліотеці університету медіатеки, віртуально-довідкої служби, також здійснено реорганізацію документного фонду та системи обслуговування користувачів, удосконалення та подальший розвиток електронної бібліотеки, проведення маркетингових досліджень ринку інформаційних ресурсів та потреб користувачів, удосконалення та розвиток матеріально-технічної бази [5, с. 29–30].

Сьогодні бібліотека ПУЕТ має локальну мережу з 174 комп'ютерів, робочі місця всіх співробітників повністю автоматизовані. Основою для організації інформаційної інфраструктури бібліотеки стало упровадження та ефективне використання сучасної інтегрованої бібліотечної системи «Absotheque Unicode». Актуальна «Концепція розвитку бібліотеки ПУЕТ на 2012-2017 рр.» передбачає переосмислення філософії формування бібліотечного фонду з урахуванням нових об'єктів і взаємозв'язків у електронному середовищі, створення системи

відкритого доступу користувачів до паперових фондів бібліотеки; адаптацію системи бібліотечно-інформаційного обслуговування до потреб різноманітних груп користувачів, в тому числі користувачів-суб'єктів дистанційної, додаткової і після вузівської освіти, управління бібліотекою на основі принципів менеджменту якості. Принципи, структура, зміст, призначення, порядок формування та функціонування фондів бібліотеки університету визначенні «Положенням про бібліотеку Полтавського університету економіки і торгівлі (ДПСЯ ПП – 9-6.2.2-106-08-09)», «Положенням про формування фондів бібліотеки ПУЕТ» та «Тематико-типологічним планом комплектування бібліотеки ПУЕТ» (ДПСЯ М–94.2.1-147-08-12) .

Довгий час головною вимогою до документного фонду залишалася його повнота, що розумілася як наявність у ньому всіх документів, які тільки можливо придбати. У даний час жодна окремо взята бібліотека, навіть найпотужніша, не може забезпечити повноти свого фонду, особливо в умовах обмеження фінансових коштів. Тому перед бібліотеками стоїть завдання підвищення ресурсних можливостей бібліотечних фондів внаслідок оптимізації політики формування фонду на основі принципів профілювання та селективності, нарощування інформативності за рахунок електронних ресурсів. Поняття «бібліотечний фонд» трансформується у більш конструктивне і відповідне місії бібліотеки – поняття «інформаційних ресурсів».

Інформаційні ресурси бібліотеки ПУЕТ складаються з наступних компонентів:

1. Фонд традиційних паперових видань (на 1.10.14 р. фонд бібліотеки ПУЕТ на паперових носіях становить 287847 прим.).
2. Фонд електронної бібліотеки (фонд повнотекстових електронних документів – 29170 прим).
3. Електронний каталог бібліотеки (загальна кількість записів – 199967; та 303929 прим.).
4. Фонд медіатеки (2251 одиниць зберігання).
5. 53 бази даних (з них – 33 передплачених, 20 власних).
6. Веб-сайт бібліотеки (http://lib.uccu.org.ua).
7. Інституційний репозитарій ePUETIR (http://dspace.uccu.org.ua)

Планування якості та ефективності повинно супроводжуватися контролем виконання та відповідності того, як бібліотека рухається до поставленої мети. Для цього використовується такий інструмент виміру, як збір статистичних та інших даних, що характеризують роботу бібліотеки, аналіз цих даних з метою оцінки її якості та ефективності: іншими словами, зіставлення того, що і як бібліотека робить (ефективність і якість роботи), з тим, що вона повинна робити (місія) і чого хоче досягти (цілі).

Одним з методів ефективного формування фонду є аналіз документного фонду бібліотеки. Аналіз фонду це не одноразовий, а триваючий процес. Він дає можливість з'ясувати обсяги фонду, темпи їхнього збільшення, глибину, різноманітність, баланс, тематику, а також необхідність заходів зі збереження та консервації, списання книг чи зменшення передплати, допомагає виявити дублетність. Для цього використовуються кількісні (обсяг фонду, його

збільшення, бюджет на комплектування, його зміни, співвідношення витрат на періодику та монографії, статистика МБА, книговидачі, доставляння документів, тощо) і якісні методи аналізу (звіряння з бібліографічними списками, цитування, картографія фонду, опитування читачів тощо) [7, с. 24].

Бібліотеки, орієнтовані на споживача і отримання позитивних результатів діяльності, постійно ведуть діалог з користувальницькою аудиторією. Оцінки задоволеності обслуговуванням, безумовно, відображають те чи інше комплексне ставлення користувачів до бібліотеки, включаючи повноту і доступність її бібліотечно-інформаційних ресурсів, рівень професійної компетентності персоналу, умови користування бібліотекою. Серед методів оцінки думок користувачів, що використовуються у бібліотеках, найбільш поширеним є анкетування, інтерв'ювання та метод експертних оцінок.

Бібліотека ПУЕТ планомірно здійснює моніторинг своєї діяльності. В її доробку ціла низка соціологічних досліджень, тематика яких охоплює багато аспектів роботи бібліотеки: «Вивчення інформаційних потреб користувачів у електронних ресурсах та рівня володіння користувачами інформаційними технологіями» (2004 р.), «Якість обслуговування у бібліотеці» (2006 р.), «Студент вищого навчального закладу – користувач бібліотеки» (2009 р.), «Бібліотекар – фахівець в умовах інноваційної діяльності» (2010 р.), «Ефективність використання читачами карткових і електронних каталогів» (2012 р.), «Здійснення BPI в умовах автоматизації та його ефективність» (2012 р.), «Інноваційні форми масового та групового інформування у роботі бібліотеки ПУЕТ» (2012 р.), «Поточний стан та якість наповнення БД «Книгозабезпеченість» (2013 р.).

Аналіз використання фонду також є однією з складових діяльності по формуванню документного фонду. У бібліотеці ПУЕТ систематично проводяться аналізи використання фонду читальних залів, навчального та наукового абонементів, медіатеки, які надають важливі дані про забезпеченість навчальною літературою по всіх дисциплінах кафедр університету, відповідність фонду наукової літератури темам науково-дослідних робіт, доступність нових надходжень для користувачів, наявність непрофільних, мало використовуваних видань, статистику відмовлень тощо.

Упродовж 2010-2012 рр. бібліотека ПУЕТ проводила наукове дослідження «Функціонування єдиного інтегрованого автоматизованого комплексу вищого навчального закладу в умовах трансформаційних суспільних змін» (державний реєстраційний номер 0110U006272). У процесі виконання НДР було узагальнено результати поточних соціологічних досліджень та досліджень минулих років. Наукові та соціологічні дослідження дозволили виявити основні напрямки впровадження інноваційних інформаційних технологій, з’ясувати лояльність користувачів щодо тих чи інших бібліотечних новацій, ступінь відповідності документного фонду місії бібліотеки та потребам її користувачів, налагодити систему постійного навчання бібліотечних працівників новітнім методам та формам роботи, оптимізувати діяльність по усуненню недоліків та невідповідностей у роботі та прийняттю ефективних рішень в управлінні бібліотекою.

Варто зазначити, що два головних чинники вплинули на трансформацію поняття «якість бібліотечного фонду»: впровадження інформаційно-комунікаційних технологій та відповідна переорієнтація бібліотечно-інформаційного обслуговування (від надання інформації – до сприяння в самостійному доступі користувача до інформації), а також розвиток ринку інформаційних послуг і поява у бібліотек безлічі конкурентів. Максимально повне задоволення навчальних, освітніх, дослідницьких та інших інформаційних потреб користувачів виступає основним узагальненим критерієм якості формування бібліотечного фонду.

Процес розвитку фонду перебуває під відчутним впливом електронних технологій, як засобу створення інформації, доступу і доставки. Практика побудови та підтримання фонду змінюється на наших очах. Але місія бібліотеки комплектувати, організовувати, зберігати й робити доступною інформацію на всіх видах носіїв, намагаючись при цьому зберегти час читача і ефективно використовувати надані кошти, залишається незмінною [7, с. 25].

ЛІТЕРАТУРА

1. Беззуб І. Бібліотека вищого навчального закладу у формуванні інформаційної культури студента / І. Беззуб // Наукові праці Наукової бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. – 2012. – Вип. 23. – С. 94–105.

2. Звіт бібліотеки ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» за 2013 р. – Полтава, 2014. – 49 с.

3. Морева О. Н. Документные фонды библиотек и информационных служб / О. Н.Морева. – СПб. : Профессия, 2010. – 400 с.

4. Полл. Р. Измерение качества работы / Р. Полл, Бокхорст П. те. – М. : Логос, 2002. – 152 с.

5. Садова С. В. Про визначення стратегічних перспектив у Програмі розвитку університетської бібліотеки та організаційні заходи їх виконання на досвіді бібліотеки Полтавського університету споживчої кооперації України / С. В. Садова. – Бібліотечний форум України. – 2011. – № 3. – С. 29–33.

6. Соляник А. А. Система документопостачання фондів бібліотек України: теоретико-методологічний аспект : автореф. дис... д-ра пед. наук: 07.00.08 / А. А. Соляник; Харк. держ. акад.. культури. — Х., 2006. — 45 с.

7. Стрішенець Н. Розвиток бібліотечного фонду в часи змін / Н. Стрішенець // Вісн. Кн. палати. – 2009. – № 5. – С. 21–26.