

**Изучение неудовлетворенного спроса пользователей на документы  
библиотечного фонда Национальной библиотеки Республики Карелия:  
работа с отказами (2015 – 2016 гг.)**

Промежуточные итоги мониторинга по состоянию на 01.01.2016 года.

Проведение мониторинга «Изучение неудовлетворенного спроса пользователей на документы библиотечного фонда: работа с отказами (2015-2016 г.г)» в Бюджетном учреждении «Национальная библиотека Республики Карелия» (далее – библиотека) было запланировано с целью изучения соответствия содержания библиотечно-информационного фонда (далее – БИФ) ожиданиям/ потребностям пользователей как одного из условий качественного библиотечно-информационного обслуживания. Данное исследование призвано решить следующие задачи: совершенствование технологии работы с отказами на документы библиотечного фонда (далее – работа с отказами) в системе библиотечно-информационного обслуживания пользователей и совершенствование системы учета отказов в библиотеке.

Работа с отказами как инструмент изучения неудовлетворенного спроса пользователей является традиционной формой библиотечной работы, позволяет проанализировать качество комплектования фонда, его организации, сохранности и использования. Полнота удовлетворения запросов пользователей определяется по удельному весу отказов в общем количестве поступивших в библиотеку запросов, является одним из критериев качественной оценки формирования ресурсного фонда библиотеки и библиотечно-информационного обслуживания пользователей. Вопрос определения научно обоснованных нормативов данных показателей является актуальным вопросом библиотековедения. Рекомендуемые базовые нормативы российского библиотековедения по качеству обслуживания пользователей одинаковы для всех библиотек: количество отказов на документы библиотечного фонда в общем объеме запросов пользователей должно быть не более 15 % при нормативном ресурсном обеспечении библиотеки, не более 20 % для других случаев.<sup>1</sup>

В Национальной библиотеке Республики Карелия вопросам качества текущего комплектования и формирования документного библиотечного фонда всегда уделялось особое внимание как базовой основе обслуживания населения и выполнения библиотечно-информационных запросов пользователей. В библиотеке регулярно проводится изучение использования библиотечного фонда по разным параметрам: использование новых поступлений документов, периодических изданий, документов, приобретенных на бюджетные средства и т.д. Работа с отказами ведется систематически и является одним из неотъемлемых видов профессиональной деятельности. Предыдущий мониторинг по изучению неудовлетворенных запросов пользователей на основе глубокого анализа отказов проводился в 2002- 2003 годах, итоги подводились в 2004 году.

Развитие новых технологий расширило собственные библиотечно-информационные ресурсы библиотеки, предоставило возможность доступа к удаленным лицензионным ресурсам, внесло изменения в процесс обслуживания пользователей. Как следствие, появилась необходимость по-новому взглянуть на технологию работы с отказами и систему учета отказов в библиотеке.

При традиционной, принятой в библиотеках практике учета отказов, динамика доли неудовлетворенных запросов в общем количестве запросов пользователей в библиотеке за последние годы выглядит следующим образом: 2011г. - **0,1**; 2012г. - **0,2**; 2013г. - **0,1**; 2014г. - **0,1**; 2015г. - **0,2**. В абсолютных цифрах количество отказов в 2015 году по сравнению с 2014 годом

---

<sup>1</sup> Фенелонов Е. А. Нормативы библиотечного обслуживания территории. Методические рекомендации по составлению региональных минимальных норм организации сети муниципальных библиотек и их ресурсного обеспечения // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2007. - № 1. – С. 31-42.

увеличилось на 35%. Коэффициент отказов в НБ РК не только не превышает рекомендованные нормативы, но и заметно отличается в положительную сторону.

В статистику включаются отказы на документы в печатном или электронном виде, зарегистрированные в отделах, осуществляющих работу с запросами пользователей. В соответствии с ГОСТом 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» единицей подсчета запросов пользователей является запрос на одну единицу учета библиотечного фонда вне зависимости от формы его подачи, самостоятельное обращение пользователя к ресурсам библиотеки запросом не является.

Анализируя отказы на документы библиотечного фонда с целью определения полноты удовлетворения потребностей пользователей, приходим к выводу, что данная статистика не полностью отражает неудовлетворенные запросы. Фактически, самостоятельные обращения пользователей к электронному каталогу (далее - ЭК) также являются запросами на документы библиотечно-информационного фонда. Цель практически каждого обращения пользователя к каталогам библиотеки – поиск необходимого ему документа. Успешный поиск означает, что пользователь получил удаленно доступ к электронному документу/ ресурсу или придет в библиотеку, запросит и получит найденный по ЭК документ. В этом случае запрос удовлетворен, отказ на документ отсутствует. Неуспешный («нулевой») результат самостоятельного обращения к ЭК означает, что пользователь не находит необходимого ему документа в фонде библиотеки, не получает документ удаленно и не приходит за ним в библиотеку. Отказ на документ не регистрируется, но запрос читателя остался неудовлетворенным. Таким образом, реальных отказов больше, чем зарегистрированных. Для сравнения рассмотрим коэффициент неудовлетворенных запросов в библиотеке с учетом количества самостоятельных обращений пользователей к ЭК и «нулевых» результатов поиска: 2011г.- 7,9 %; 2012г.- 6,7 %; 2013г.- 5,1 %; 2014г.- 5,2 %; 2015г.- 7,5 %.

Рассматриваемый подход к расчетам не является однозначным, есть доводы «за» и «против».

- Невозможно выявить, какая часть зарегистрированных в библиотеке запросов и самостоятельных обращений пользователей к ЭК являются дублирующими (возможно, все успешные обращения к ЭК).

Попробуем исключить дублирование и рассчитать долю отказов в НБ РК на примере 2015 года по другой методике: возьмем количество зарегистрированных в библиотеке запросов без учета самостоятельных обращений пользователей к каталогу, но суммируем количество отказов в библиотеке с неуспешными поисками в ЭК, коэффициент удовлетворенности в 2015 году составит 9,9 %.

- Невозможно выявить реальные отказы в общем количестве неудачных поисков в ЭК.

«Нулевой» результат может быть вызван неверными исходными данными документа, неумелым поиском и ошибками в заданных параметрах поиска, поиском непрофильных для библиотеки или неизданных документов.

Вспомним, что такое «отказ»: отказом считается неудовлетворенный правильно оформленный запрос пользователя на фактически изданные, профильные для библиотеки документы.

Подведем некоторые итоги:

- суммирование самостоятельных обращений пользователей к ЭК с зарегистрированными в библиотеке запросами приведет к дублированию количества запросов, к искажению статистических данных;

- не все самостоятельные неудачные поиски пользователей в ЭК можно считать отказами, но часть из них фактически является неудовлетворенными запросами на документы библиотечно-информационного фонда (отказами).

- статистические результаты подсчета отказов при разных методиках получаются не вполне корректными: или не полными, или искаженными.

Для определения полноты соответствия содержания библиотечно-информационного фонда ожиданиям/ потребностям пользователей, на мой взгляд, недостаточно использовать традиционную, соответствующую рекомендациям ГОСТа методику подсчета количества отказов в библиотеке, надо учитывать или иметь ввиду некоторую часть «скрытых» отказов, которыми являются неудачные поиски в ЭК.

Таким образом, вопрос методологии определения коэффициента удовлетворенных запросов пользователей в общем количестве поступивших запросов остается открытым, также как и научное определение данного нормативного показателя.