

**Изучение пользовательского спроса как фактор влияния
на формирование библиотечных фондов**

**User demand studies as an impact factor
of library collection development**

**Вивчення користувачького попиту як фактор впливу
на формування бібліотечних фондів**

И. В. Анхимюк

*ФГБУ «Российская государственная библиотека»,
Москва, Россия*

Irina Ankhimuyk

*Russian State Library,
Moscow, Russia*

I. В. Анхімюк

*ФДБУ «Російська державна бібліотека»,
Москва, Росія*

В статье рассматриваются вопросы влияния пользовательского спроса на формирование подсобных фондов библиотеки. Учет читательских предпочтений это требование времени. Дифференцированный подход к репертуару и экзemplярности документов и их распределению в системе фондов разного уровня и назначения обеспечивает сближение состава поступлений со структурой запросов пользователей. Ситуация рассматривается на примере анализа спроса в системе электронного заказа Российской государственной библиотеки.

The impact of user demand on developing library supplementary collections is discussed. Consideration of user preferences is dictates of the times. Differentiated approach towards repertoire and number of copies and their distribution within the collection system of different levels ensures closeness of acquisition content with user demands. The situation is examined as a case study of the demand analysis in the Russian State Library's electronic order system.

У статті розглядаються питання впливу користувачького попиту на формування підсобних фондів бібліотеки. Облік читацьких переваг – це вимога часу. Диференційований підхід до репертуару та кількості примірників документів та їх розподіл у системі фондів різного рівня і призначення забезпечує зближення складу надходжень із структурою запитів користувачів. Ситуація розглядається на прикладі аналізу попиту у системі електронного замовлення Російської державної бібліотеки.

Систематическое и планомерное изучение запросов пользователей, их информационных потребностей – фактор, влияющий на качество библиотечного обслуживания. Чем «правильнее», с точки зрения пользователя, укомплектован фонд, тем более пользователь будет удовлетворен. Так, одной из тенденций в развитии библиотечного дела в мире все чаще становится «клиенториентированный» подход (1). Современные библиотекари стремятся лучше узнать своих читателей, и в этом залог их успешной работы и существования.

Российская государственная библиотека имеет разветвленную систему действующих фондов. И интересы пользователей стоят далеко не на последнем месте. В частности, Центральный подсобный фонд (ЦПФ), подсобные фонды специализированных отделов-фондодержателей комплектуются с учетом того, чтобы оперативно и с достаточной полнотой обеспечить пользователей интересующей их литературой. Библиотекари проводят анкетирование с целью определения их читательских предпочтений, научных интересов. Полученные в ходе опросов данные систематизируются, замечания и пожелания учитываются в дальнейшей работе (2). Качественное наполнение подсобных фондов позволяет «оттянуть» нагрузку на Центральный основной фонд (ЦОФ), уменьшить амортизацию изданий, тем самым способствуя сохранению основных фондов.

Распределение новых поступлений в библиотеке осуществляется в соответствии с закрепленной за отделами-фондодержателями ответственностью и принципами формирования системы фондов. Согласно «Единому профилю комплектования фондов Российской государственной

библиотеки отечественными и иностранными изданиями», утвержденному Министерством культуры РФ в 2010 году, политика комплектования РГБ определяется, в том числе, и принципом дифференцированного подхода к репертуару и экзemplярности документов и их распределению в системе фондов разного уровня и назначения (3). Тем самым обеспечивается сближение состава поступлений со структурой запросов пользователей. В подсобные фонды специализированных отделов, а также в ЦПФ могут направляться (строго по профилю работы) отдельные издания из 2-го комплекта обязательного экземпляра (ОЭ) с последующей возможной передачей в ЦОФ (4).

Использование изданий в ЦОФ и в ЦПФ становится темой для исследования специалистами отделов хранения основных фондов и обслуживания, в чьем управлении они находятся. Получение данных в автоматизированном режиме стало возможным благодаря системе электронного заказа в Модуле циркуляции фондов, внедренной и работающей с 2005 года. Электронный заказ позволяет существенно снизить трудозатраты и время ожидания выполнения запроса. Делая электронный заказ, пользователь уверен, что документ свободен, не занят за другим читателем, не выдан на выставку, не опрaвлен в реставрацию. И библиотекарь не тратит время ни на оформление отказа, ни на заполнение формуляра.

Изучение пользовательского спроса на документы, включенные в электронный заказ, ведется 3-й год подряд, о результатах сообщается на заседаниях Совета по библиотечно-информационному обслуживанию (БИОБС). В 2012 года технология электронного заказа обеспечила 33% всей книговыдачи в отделе хранения основных фондов (237 343). 291 документ был востребован от 13 до 32 раз, т.е. более 1 раза в месяц. Если учесть, что общий объем фондов отдела составляет 29 300 000 единиц хранения, и спрашиваются далеко не все из них, то такая регулярность обращения отдельных документов весьма впечатляет.

Так, в 2012 году особенно были востребованы документы по вопросам государства и права, экономики и предпринимательства, языкознания, философии, культуры, образования, искусства, истории, социологии и др. В основном, это научная и учебная литература, словари и справочники. 50% наиболее востребованных документов – 2011-2012 годов опубликования. Более 20% документов – переводные: с английского, французского и немецкого языков. По словам генерального директора РГБ А.И. Вислого, «только 7% посетителей РГБ готовы читать иностранные книги на языке оригинала» (5).

К сожалению, зона действия электронного заказа в последние годы не расширяется (6): давно подготовлены массивы отечественных документов более ранних лет опубликования (и на них есть спрос, о чем говорит традиционная статистика – по использованным формулярам), современных иностранных изданий, обучен персонал, технически оборудованы рабочие места.

Надо отметить, что количество выдач в ЦПФ документов, востребованных и в ЦОФ, во многом совпадает, а иногда и превышает его показатели. Это связано с тем, что документы из 2-го комплекта ОЭ поступают в ЦПФ быстрее, чем в ЦОФ, соответственно быстрее обрабатываются и становятся доступнее для читателей. Сотрудники отдела обслуживания находятся в постоянном контакте с пользователями, стараются при комплектовании учитывать их интересы и предпочтения. По результатам проведенного анкетирования, 1/3 читателей пользуется только документами подсобного фонда, их информационные потребности полностью удовлетворяются (7).

Копирование документов как способ их защиты от преждевременного износа, а также обеспечения доступа к информации сегодня актуально, как никогда. Если раньше библиотека имела возможность покупать документы, чтобы обеспечить отделы-фондодержатели необходимым и достаточным количеством экземпляров в соответствии с их локальными профилями, то в настоящее время средства на покупку ограничены. Основными критериями отбора документов на копирование являются физическое состояние, ценность документа, активность его использования. По итогам исследования спроса создаются списки рекомендованных для копирования изданий. Вместе с тем в структуре библиотеки появилось Управление обеспечения использования интеллектуальных прав (УИП), в чьи задачи входит заключение лицензионных договоров с правообладателями. Тем самым библиотека развивает свои электронные ресурсы, опираясь, в том числе и на изучение пользовательского спроса. Стоит, правда, отметить, что, по данным Электронного каталога РГБ, лишь 1/5 часть наиболее востребованных в 2012 году документов имеет микро- или электронные копии. Этот контент имеет, как правило, ограниченный доступ: только в стенах

библиотеки. Но часть электронных копий документов находится в свободном доступе и открыта для просмотра любому желающему.

Примечания:

1. В своем выступлении в РГБ доктор Кристи Кунтц (Cristie Koontz), «гуру библиотечного маркетинга», предложила переосмыслить понятие маркетинга, и отделить «подлинный» маркетинг от простого продвижения услуг. Планомерное и систематическое изучение своих клиентов, кем они являются, как их следует обслуживать, – в этом и состоит, по ее мнению, подлинный маркетинг (ИФЛА и РБА в «Ленинке»: итоги московской встречи. Лекция-тренинг Кристи Кунтц «Маркетинг вашей библиотеки – клиентоориентированный подход». Материалы сайта: <http://www.rsl.ru>, 28.02.2013).
2. Так, большинство читателей голосует за расширение открытого доступа, регулярное обновление фондов, особенно в части справочной литературы, за более четкую организацию и техническое оформление фондов, за возможность использования приложений к печатным изданиям в виде CD/DVD.
3. Единый профиль комплектования фондов Российской государственной библиотеки отечественными и иностранными документами. – М., 2010. – С. 4–5.
4. Там же. – С. 8.
5. Александр Вислый: «Только 7% посетителей РГБ готовы читать по-английски». Материалы сайта: <http://www.rsl.ru>, 02.04.2013.
6. В настоящее время в зоне действия электронного заказа находятся отечественные документы 1999–2013 годов опубликования, попавшие при распределении в ЦОФ в 1-й и 2-й уровни использования. На художественную литературу, многие практические пособия, руководства, инструктивные материалы, распределенные в 3-й уровень использования, периодические и продолжающиеся издания, иностранную литературу электронный заказ не распространяется.
7. Олесова Е. Ю. Справка для заседания БИОБС по результатам сравнительного анализа спроса в ЦПФ на книги, заказанные из ЦОФ по Модулю циркуляции в 2012 году. 15.04.2013.