

**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.

Работа с отказами на документы библиотечно-информационного фонда (далее – БИФ) 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 является одним из критериев качественной оценки формирования ресурсного фонда библиотеки и библиотечно-информационного обслуживания пользователей.

Проведение в библиотеке мониторинга «Изучение неудовлетворенного спроса пользователей на документы библиотечного фонда: работа с отказами» было запланировано с целью изучения соответствия содержания библиотечно-информационного фонда потребностям / ожиданиям пользователей. Исследование было 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. Мониторинг проводился с 01.01.2015 г. до 01.01.2017 г.

Исследование было поставлено на особый контроль во всех подразделениях библиотеки, осуществляющих работу с пользователями. Сотрудники, ответственные за работу с отказами, в соответствии с технологией работы, контролировали учет отказов на запросы пользователей, анализировали причины отказов, сохраняли требования на документы, отсутствующие в библиотеке и на документы длительного повышенного спроса, представленные в недостаточной экзemplарности.

За время мониторинга в библиотеке зарегистрировано 1083 отказа на документы библиотечного фонда в 2015 году, 975 отказов в 2016 году.

Распределение количества отказов на документы БИФ по причинам:

Период	Всего отказов в библиотеке	Нет в библиотеке		Занято		Не выдается		Нет на месте	
		кол-во	доля	кол-во	доля	кол-во	доля	кол-во	доля
2015	1083	366	34%	460	43%	230	21%	27	2%
2016	975	377	39%	447	46%	118	12%	33	3%

К причинам внутреннего порядка, определяемым технологией библиотечной работы, относятся отказы на документы по причинам: «Нет на месте» и «Не выдается». В 2015 году отказы на документы по причине «не выдается» составили 21% от общего количества отказов, в 2016 году - 12 %. Эта группа отказов, в свою очередь, разбивается на более дробные группы: по какой причине документ не выдается.

Отказы на документы по причине «Не выдается»:

Период	Всего по причине «Не выдается»	Законсервированы на период реконструкции библиотеки	Не выдается по МБА	Другие причины
2015	230	157	4	69
2016	118	58	25	35

Время проведения исследования пришлось на годы реконструкции здания библиотеки, когда часть документного фонда была связана, вывезена на хранение за пределы библиотеки и оказалась недоступна для обслуживания пользователей. Самое большое количество отказов на документы по данной причине было зафиксировано на производственные (профессиональные) издания по медицине, по видам издания - на журналы разной отраслевой направленности. В 2015 году отказы на данную часть фонда составили 68 % от количества отказов на документы по причине «не выдается» и 15 % от общего количества отказов. Снижение числа отказов на данную часть фонда в 2016 году объясняется в основном тем, что постоянные читатели уже не обращаются за документами старых лет издания, которые законсервированы или, предположительно, могут быть временно законсервированы.

Перемещение в 2014 году библиотечного фонда в новое здание не могло не сказаться на увеличении количества отказов по причине «нет на месте»: документы, запрошенные пользователями, при перемещении оказались ошибочно «заставленными» и находятся в поиске в отделе хранения библиотечных фондов или в подсобных фондах обслуживающих отделов.

В условиях нестабильного финансирования к причинам внешнего порядка, связанных с недостатками в работе по формированию фондов, относятся: «нет в библиотеке» - документ отсутствует в библиотеке (не поступал) и «занято» - документ занят другим пользователем (в случае недостаточного количества экземпляров).

Отказы на документы по причинам «Нет в библиотеке» и «Занято»:

Период	Всего отказов в библиотеке	Нет в библиотеке		Занято	
		кол-во	доля	кол-во	доля
2015	1083	366	34%	460	43%
2016	975	377	39%	447	46%

Как видно из таблицы, причины внешнего порядка являются основными, по которым запросы пользователей остались неудовлетворенными. По причинам отсутствия в фонде библиотеки документов или недостаточного количества экземпляров запрошенных документов в 2015 году количество отказов составило около 77%, в 2016 году – 85%.

Анализируя отказы на документы, важно учитывать количество ликвидированных отказов:

Период	Отказы на документы в библиотеке	
	Всего	Из них ликвидировано
2015	1083	410
2016	975	503

Библиотекари берут на контроль документы, в выдаче которых отказано читателям и принимают меры по выполнению неудовлетворенных запросов. На документы, которые в момент запроса находятся у другого пользователя, читателя ставят в очередь и оповещают, когда запрошенное издание возвращается в библиотеку. Документы, которые не находятся на месте в момент запроса, разыскиваются и, в случае успешного поиска, читатели оповещаются и найденные документы выдаются пользователям. Требования на документы, отсутствующие в библиотеке, анализируются на предмет прогнозирования читательского спроса и передаются в отдел формирования библиотечно-информационных ресурсов (ОФБИР) для приобретения. Таким образом, определенное количество запросов удовлетворяется в отложенном режиме, часть отказов ликвидируется. В 2015 году было ликвидировано 38% отказов, в 2016 году – более 51 %.

Наиболее значимыми для специалистов отдела формирования библиотечно-информационных ресурсов являются отказы на документы, отсутствующие в фонде,

своевременно не приобретенные в библиотеку и документы, пользующиеся повышенным спросом, приобретенные в недостаточном количестве (в одном экземпляре). В рамках проводимого мониторинга, в отдел формирования библиотечно-информационных ресурсов были переданы в 2015 году - 185, в 2016 году – 209 названий документов для докомплектования. Требования на документы дополнительно проверялись на наличие в фонде библиотеки, проходили библиографическую доработку, рассматривались на предмет соответствия «Профилю комплектования библиотечно-информационного фонда Национальной библиотеки РК» и необходимости приобретения в библиотеку. Исходя из финансовой возможности учреждения и наличия изданий в продаже, часть документов была приобретена для библиотечного фонда.

Отказы на документы, переданные для докомплектования, отражают недостаточное соответствие состояния библиотечного фонда ожиданиям пользователей, сигнализируют о пробелах в комплектовании фонда, на которые необходимо обратить внимание, помогают определить темы и направления в текущем комплектовании, целевую аудиторию, конкретные названия документов, которые необходимо учесть в текущем и ретро-комплектовании. Отказы анализируются по содержательному и видовому составу, целевому назначению документов. За время проведения мониторинга, по целевому, читательскому назначению наибольшую долю отказов на документы, переданные для докомплектования, составляют отказы на художественную литературу (в 2015 году- 41%, в 2016 – 49%); на втором месте научно-популярные издания (в 2015 г. - 36%, в 2016 – 23%). Отказы на научные издания стабильно в течение двух лет составляют 7%, отказы на производственные снизились с 9% в 2015-ом до 4 % в 2016 году, количество отказов на учебники и издания в помощь учебному процессу держится в пределах 5-6%.

Национальная библиотека РК отвечает за полноту собирания и сохранения национального документального наследия республики, в свете выполнения этой функции особое внимание уделяется анализу отказов на краеведческие документы. На краеведческие издания в 2015 году было 2 отказа, в 2016 году - 5 отказов. Среди них: один отказ носит технический характер – проводились мероприятия по стабилизации документа; один – в фонде отсутствует районная газета «Новая Кондопога» 1940 года выпуска; остальные отказы с формулировкой - «по МБА не выдается». Зафиксированные отказы сигнализируют о недостаточном количестве экземпляров в библиотечном фонде конкретных названий краеведческих изданий. Как правило, это документы, изданные за пределами республики или в муниципальных районах Карелии минимальными тиражами, зачастую на средства авторов, и которые очень сложно получить в фонд. Отказ «по МБА не выдается» имеет целью выполнить вторую часть обязательства библиотеки - сохранение имеющихся в ограниченном количестве (1-2 экземпляра) краеведческих документов. Отказы на краеведческие документы по причине их отсутствия в библиотеке не зарегистрированы. Задачу полноты собирания документов, изданных на территории Карелии, библиотека выполняет.

Развитие новых технологий расширило собственные библиотечно-информационные ресурсы библиотеки, предоставило возможность использовать традиционные и новые формы обслуживания. Недостаточное финансирование комплектования ставит библиотеку перед жестким выбором: какой части фонда при комплектовании отдать предпочтение – виртуальной или традиционной, каким видам документов, чтобы как можно полнее выполнить запросы пользователей и сократить количество отказов. Национальная библиотека РК выбрала приоритетными два направления: приобретение доступа к лицензионным удаленным электронным ресурсам и оформление подписки на печатные периодические издания, которые пользуются устойчивым повышенным спросом. Сделанный выбор позволяет удовлетворять запросы пользователей на художественную литературу, предоставляя доступ к электронной библиотеке «ЛитРес», на учебные издания и статьи из периодических изданий – к ЭБС «Znanium.com», «IPRbooks», «Лань» и другим электронным библиотечным системам. В рамках финансовой возможности, приобретаются в печатном виде книжные новинки известных и молодых авторов, книги – лауреаты литературных премий, издания, на которые поступили заявки от читателей через сервис на сайте библиотеки «Комплектуем вместе».

Как известно, отказы на документы библиотечного фонда неизбежны, т.к. противоречия между запросами пользователей и имеющимся библиотечно-информационным фондом зачастую обусловлены объективными причинами и не могут рассматриваться только как негативный показатель в деятельности библиотеки. Анализ отказов, при наличии стабильного финансирования и грамотных действий сотрудников библиотеки, позволяет не только своевременно реагировать на реальные потребности пользователей и на текущие изменения в структуре пользовательского спроса, но и работать на опережение. Однако, даже с учетом объективных причин, не зависящих от профессионализма библиотекарей, создающих ощущение бесперспективности изучения отказов, данную работу необходимо вести постоянно и систематически, чтобы качественно формировать релевантный документный фонд в соответствии с возможностями, минимизировать количество отказов всеми доступными специалистами библиотеки средствами.

В процессе проведения мониторинга были рассмотрены проблема полноты учета отказов на документы и технология учета в библиотеке, как результат - подготовлена новая редакция локального служебного документа – Технологической инструкции «Работа с отказами на документы библиотечно-информационного фонда в БУ «Национальная библиотека Республики Карелия».