

Кондратьева Н. Н., ведущий библиотекарь
информационно-справочного отдела
БУ «Национальная библиотека
Республики Карелия»

Учет и ликвидация отказов абонентам МБА в Национальной библиотеке Республики Карелия

Одним из направлений деятельности службы Межбиблиотечного абонемента (далее МБА) Национальной библиотеки Республики Карелия (далее НБ РК) является работа по предупреждению, учету и ликвидации отказов. Цель – выявление лагун в фонде НБ РК в процессе обслуживания. «Отказ» - неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки.¹ Полнота удовлетворения требований абонентов МБА определяется количеством отказов относительно поступивших запросов. Отказ на документ дается абоненту после того, как были приняты все необходимые меры по его розыску. Единицей учета отказов является неудовлетворенный запрос пользователя на документ или копию.

Сотрудниками службы МБА строго соблюдается весь технологический процесс оказания библиотечной услуги, чтобы предупредить возможные отказы. Запрос может поступить разными способами. Коллективные пользователи, имеющие выход в Интернет, оформляют заказы на документы в автоматизированном режиме на сайте НБ РК. Программа АРМ «МБА» АБИС «Фолиант» унифицирует форму заказа и позволяет осуществлять запрос на документы напрямую из электронного каталога НБ РК. Также абоненты направляют заказы по электронной почте или оформляют на специальных бланках при личном посещении НБ РК. Для выполнения заказов абонентов служба МБА использует фонды основного книгохранения и структурных подразделений библиотеки. Заказы абонентов МБА и ЭДД (электронной доставки документов) выполняются в соответствии с «Положением о национальной системе межбиблиотечного абонемента и доставки документов Российской Федерации» (2003 г.) и «Порядком функционирования национальной системы межбиблиотечного абонемента и доставки документов Российской Федерации» (2003 г.) в сроки:

- до 3-х рабочих дней – при выполнении срочных заказов, не потребовавших специальной обработки;
- до 5-ти рабочих дней – при высылке оригиналов и готовых копий;
- до 10 рабочих дней – при выполнении запросов, потребовавших библиографического поиска, доставки документов из отдаленных книгохранилищ и т.д.

Срок ответа абоненту в случае отказа не должен превышать 5 дней.

Специалист МБА ежедневно (в рабочие дни) регистрирует поступившие заказы, проверяет библиографические данные, уточняет, где находится документ. Обработанные заказы направляются для исполнения в ОХБФ (Отдел хранения библиотечных фондов) или в подсобные фонды отделов. Сотрудник, ответственный за работу с отказами, в течение одного рабочего дня принимает решение о выполнении или отклонении заказа, фиксирует все отказы на запросы в соответствии с причинами в «Листе учета отказов

¹ ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИД. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления

на документы библиотечно-информационного фонда». При отклонении заказа пользователя указывается причина отказа.

Причины отказов службы МБА

1. Документ может быть занят на момент поступления заказа.

Такой отказ ликвидируется сразу, как только документ возвращается в подсобный фонд отдела или в фонд книгохранения. В конце года оставшиеся отказы анализируются, составляется список для подтверждения их актуальности и рассылается абонентам – заказчикам с целью подтвердить заказ или отказаться от его выполнения.

Рассмотрим несколько примеров.

2016 год. Списки запросов, неудовлетворенных в 2015 г., направлены в Медвежьегорский (3 экз.), Олонецкий (1 экз.), Пряжинский (20 экз.), Сортавальский (2 экз.), Суоярвский (2 экз.) районы, в Петрозаводскую ЦБС (4 экз.), КРБС (2 экз.). Всего: 34 отказа. Отправлено 7 сообщений. 4 заказа переоформлены на 2016 год, остальные сняты с работы.

2017 год. Списки запросов, неудовлетворенных в 2016 г., направлены в Сортавальский (2 экз.), Суоярвский (5 экз.), Пряжинский (37 экз.) районы. Всего: 44 отказа. Отправлено 3 сообщения. 9 заказов переоформлены на 2017 год, остальные сняты с работы.

2018 год. Списки запросов, неудовлетворенных в 2017 г., направлены в Пудожский (1 экз.), Лоухский (1 экз.), Олонецкий (1 экз.), Медвежьегорский (1 экз.), Суоярвский (2 экз.), Пряжинский (63 экз.) муниципальные районы, в ЦБС г.Петрозаводска (1 экз.), в Детскую библиотеку РК(1 экз.). Всего: 71 отказ. Отправлено 8 сообщений. 26 заказов переоформлено на 2018 год, остальные сняты с работы.

Отказы на документы повышенного спроса и на краеведческие издания, имеющиеся в недостаточной экзemplярности в фонде НБ РК, ежеквартально передаются в Отдел формирования библиотечно-информационных ресурсов для проверки, анализа, доработки и докомплектования.

2. В издании могут быть утрачены необходимые страницы.

Об этом информируются подразделения - держатели документа и сотрудники Центра сохранения библиотечных фондов. Для предотвращения данного вида отказа служба МБА ищет дублетное издание. Если в стенах библиотеки оно не находится, тогда осуществляется работа по поиску издания. Заполняется специальный бланк – заказ с пометкой «Для восстановления страниц» (Рисунок 1) и отсылается в ту библиотеку, где находится искомый документ. Как правило, такие отказы благополучно переходят в статус «выполненные».

Б-ка заказчик	№ заказа 46	Шифр хранения		Б-ка заказчик	№ заказа 46	Шифр хранения	
	Дата заказа 06.02.18	Инв. № 807997-РС			Дата заказа 06.02.18	Инв. № 807997-РС	
Автор, заглавие книги или журнала: Фольклор и этнография. Обряды и обрядовый фольклор [Текст] : [Сборник статей / Отв. ред. Б. Н. Путилов]				Автор, заглавие книги или журнала: Фольклор и этнография. Обряды и обрядовый фольклор [Текст] : [Сборник статей / Отв. ред. Б. Н. Путилов]			
Автор, заглавие статьи:				Автор, заглавие статьи:			
Место изд: Ленинград : Наука, Ленинград ское отделение	Год: 1974	№, том:	Страницы 171 -182	Место изд.: Ленинград : Наука, Ленинградс кое отделение	Год: 1974	№, том:	Страницы 171 - 182
Нет в фонде:	Не выдается	Занято	Очередь	Заказчик согласен на:	оригинал ксерокопию эл. копию	да/нет да/нет да/нет	
Срок возврата:				Адрес заказчика: Адрес заказчика: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Пушкинская, д. 5. Национальная библиотека Республики Карелия. Сектор МБА и ДД.			
Примечания : на восстановление страниц				Местонахождение документа			

Рис.1 Бланк-заказ

3. Заказываемый материал не подлежит копированию.

В целях сохранности библиотечных фондов не подлежат копированию редкие и ценные издания в соответствии с «Памяткой сотруднику при выполнении копировальных работ с использованием документов из фонда Национальной библиотеки Республики Карелия» от 14.05.2003г. (газет, изданий в подшивках и т.д.). В настоящее время копии изготавливаются на планшетном сканере. Данное оборудование неприменимо к сканированию многих видов документов, оно не позволяет осуществлять щадящее сканирование. Поэтому сотрудник МБА должен постоянно обращать внимание на состояние документа и при необходимости сделать отказ. Также отказ может сделать сотрудник основного книгохранения или подсобных фондов библиотеки.

4. Документа нет в фонде.

Издание не поступало в библиотеку или было утрачено. Чтобы предупредить такие отказы, сотрудники МБА информируют своих абонентов о формировании заказа через электронный каталог библиотеки, оказывают помощь в разыскании необходимых документов, выявляют возможность удовлетворения запроса абонента путем предоставления необходимого материала в электронном виде. По каждому отказу принимается решение о целесообразности приобретения документа – докомплектования.

5. Документ находится в переплете.

Временно недоступен для абонентов. Как правило, через определенное время такой заказ выполняется, и отказ перестает быть отказом.

6. Документ в поиске.

Отсутствует на месте длительное время по неизвестным причинам.

7. Документ законсервирован в связи с ремонтом.

Данный вид отказа введен во время реконструкции библиотеки, когда часть документного фонда была связана, вывезена на хранение за пределы НБ РК и оказалась недоступна. После открытия отреставрированного здания библиотеки, проведения работ по перемещению фондов, данный вид отказов практически исчез.

8. Заказ платный. Оформление – в НБ РК.

Возник в четвертом квартале 2017 года. Это связано с тем, что в нашем электронном каталоге появились статьи из документов, отсутствующих в НБ РК. Возле этих источников есть ссылка: «Доступно по МБА», открыв которую читатель видит следующее объяснение: *Журнал в библиотеке отсутствует. Копию статьи можно заказать по МБА. Заказ платный, для его оформления обратитесь в информационно-справочный отдел НБ РК.*

В будущем планируется электронная оплата данных статей. Однако, наш удаленный пользователь, авторизовавшись и работая в электронном каталоге, может не обратить внимания на предупреждение о необходимости обращения в ИСО НБ РК и заказать копии этих статей через «Личный кабинет». Система дает ему эту возможность: достаточно нажать ссылку «Заказать», и заказ свободно разместится. В четвертом квартале 2017 года служба МБА вынуждена была зафиксировать 82 таких отказа (Рис.2).



Рис. 2

На своих личных страницах пользователи могут видеть сообщения о невозможности выполнения заказа с разъяснением причин отказа (Рис.3).

Номер заказа	Дата заказа	Заказ/Решение	Отдел	Дата получения заказа	Статус
277	18/02/2016:15:22	Бойко, Б. Луна, сад и огород / Б. Бойко // Работница, 2007. - N 1. - С. 40-42. - (Усадьба). - (ДомРаботница.- 2007.-N 1.- С. 40-42) Файлы: m000004a7311.pdf получен 21.02.2016:13:37	Электронная доставка		Получен
276	18/02/2016:15:21	Луна, сад и огород [Текст] // Работница. - 2013. - № 1; № 1. - С. 40-42. - ISSN 0131-8047. - (Усадьба). - (ДомРаботница. - 2013. - № 1. - С. 40-42) Файлы: m000004a7301.pdf получен 21.02.2016:13:40	Электронная доставка		Получен
275	18/02/2016:15:21	Бойко, Б. Луна, сад и огород / Б. Бойко [Текст] // Работница. - 2014. - № 1; № 1. - С. 18-20. - ISSN 0131-8047. - (Усадьба). - (ДомРаботница. - 2014. - № 1. - С. 18-20) Файлы: m000004a72f1.pdf получен 21.02.2016:13:43	Электронная доставка		Получен
274	18/02/2016:15:21	Бойко, Б. Луна, сад и огород / Б. Бойко [Текст] // Работница. - 2015. - № 1; № 1. - С. 27-29. - ISSN 0131-8047. - (Усадьба). - (ДомРаботница. - 2015. - № 1. - С. 27-29) Файлы: m000004a63d1.pdf	Электронная доставка		Выполнен
256	16/02/2016:20:41	Прилепин, З. Россия - это страна слова : интервью на заданную тему [с писателем Захаром Прилепиным / беседовала Елена Пиетийайнен] // Север. - 2012. - № 1/2. - С. 22-24. - ISSN 0131-6222 Файлы: m000004a67c1.pdf получен 17.02.2016:21:38	Электронная доставка		Получен
255	16/02/2016:20:40	Прилепин, З. ...Пока капкан судьбы не щелкнет / Захар Прилепин [Текст] // Наш современник. - 2015. - № 11. - С. 117-160. - ISSN 0027-8238. - (Память). - Окончание. Начало: № 10 Отказано по причине: занят	Электронная доставка		Отказ
		Прилепин, З. ...Пока капкан судьбы не щелкнет / Захар Прилепин [Текст] // Наш			

Рис. 3. Страница заказов «Личного кабинета»

Несмотря на то, что пользователь получил отказ, сотрудники службы МБА совместно с библиографами информационно-справочного отдела стараются найти варианты удовлетворения запроса. В редких случаях отказ остается отказом. Служба МБА ведет картотеку отказов, с помощью которой осуществляется контроль за документами, которые на момент заказа были заняты, находились в поиске или в переплете. Систематически выполняются проверки наличия или отсутствия документа. Отказы учитываются в таблице ежедневного учета, ежеквартально анализируются причины отказов, производится их отбор с целью докомплектования необходимых документов, готовится статистический отчет. Вся информация отправляется для анализа в Отдел формирования библиотечно-информационных ресурсов. Работа с отказами в отделе формирования библиотечно-информационных ресурсов отражена в статье «Работа с отказами на документы библиотечного фонда НБ РК как инструмент изучения неудовлетворенного спроса пользователей: информационно-аналитический материал по итогам мониторинга 2015 – 2016 г.г.»²

Постоянный и систематический учет и анализ отказов позволяет своевременно реагировать на потребности пользователей, выявлять лакуны в комплектовании.

² Кореняк, 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. – Режим доступа: <http://metod.library.karelia.ru/files/1118.pdf>. – Дата обращения 28.04.2018.