

## ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ «РАБОТА С ОТКАЗАМИ»

Инструкция разработана ОПиР и ОКОИЕФ в целях совершенствования справочного аппарата в помощь комплектованию и регламентации работы с отказами в библиотеках муниципального бюджетного учреждения культуры Петрозаводского городского округа «Централизованная библиотечная система» (далее – МУ «ЦБС») для содействия полному удовлетворению информационных запросов пользователей.

Инструкция обязательна для внедрения в практику работы во всех структурных подразделениях МУ «ЦБС».

### 1. Общие положения.

- 1.1. Отказы являются одним из показателей, характеризующих качество комплектования, организации, сохранности и использования фондов, полноту удовлетворения информационных запросов пользователей.
- 1.2. Отказами считаются неудовлетворенные, правильно оформленные запросы пользователей на фактически изданные профильные для библиотеки издания.
- 1.3. Отказ на издание дается пользователю только после того, как были приняты все необходимые меры по поиску затребованного материала.

### 2. Цели и назначение инструкции.

- 2.1 Установить технологию цикла работы с отказами и внедрить единообразие её организации во всех структурных подразделениях МУ «ЦБС».
- 2.2 Способствовать упорядочению отдельных операций технологического цикла работы с отказами.
- 2.3 Способствовать наиболее полному комплектованию, докомплектованию и перераспределению единого библиотечного фонда, отвечающего всем запросам пользователей и направлению деятельности библиотек.

### 3 Определение понятия «отказ», виды отказов.

- 3.1. Отказами являются неудовлетворенные запросы на документы, правильно сформулированные читателями и соответствующие профилю фонда библиотеки.
- 3.2. Отказы фиксируются по следующим причинам:
  - «нет в фонде структурного подразделения МУ «ЦБС»» фиксируется, если документ в структурное подразделение МУ «ЦБС» не поступал или поступал, но на момент запроса изъят из фонда;
  - «нет в фонде МУ «ЦБС»» фиксируется, если документ не поступал ни в одно из структурных подразделений МУ «ЦБС» или поступал, но на момент запроса изъят из фонда;
  - «занято (выдано другим читателям или структурным подразделениям)» фиксируется, если требуемый документ выдан другим читателям или структурным подразделениям;
  - «нет на месте» фиксируется, если документ отсутствует на месте длительное время по неизвестным причинам (отказ «нет на месте» ставится под особый контроль, т.к. он может означать, что документ утрачен, это выясняется при работе с фондом и формулярами читателей-задолжников).
- 3.3. Следующие виды неудовлетворенных запросов не являются отказами:
  - запросы, неточно сформулированные читателями, т.е. читателем допущена какая-либо фактографическая ошибка и она не поддается уточнению в генеральном алфавитном, систематическом и электронном каталогах, электронной инвентарной книге, Интернете;
  - запросы на неопубликованные материалы и узковедомственные издания, не поступающие в фонд МУ «ЦБС» (например: ГОСТы, СНИПы, Ведомости и т.д.);
  - запросы на документы, которые не были изданы, или ещё не вышли в свет;
  - запросы на непрофильные для библиотеки издания (например: запросы на учебники для вузов в библиотеках, обслуживающих детей);
  - неопределённые запросы на издания, которые по предложению библиотекаря были заменены другими изданиями, удовлетворяющими читателя: учебные пособия, справочная и художественная литература.

### 4 Работа с запросами читателей.

- 4.1. Запросы пользователей на документы в библиотеках МУ «ЦБС» могут поступать как на листках требований, так и в устной форме.
- 4.2. Наличие изданий в библиотеке проверяется по каталогам читателем или библиотекарем.
- 4.3. Сотрудник библиотеки, принимая запрос от пользователя на листке требования, обязан проверить правильность заполнения требования, наличие шифра, уточнить все необходимые библиографические данные (автор, заглавие, год издания).

- 4.4. Запросы, неточно сформулированные читателями, обязательно уточняются библиотекарем в систематическом, алфавитном, электронном каталогах, электронной инвентарной книге, Интернет и других базах данных.
- 4.5. В случае отсутствия в фонде запрашиваемого издания сотрудник библиотеки дополнительно проверяет требование по следующим позициям:
- в каталогах (в т.ч. электронном), обращая особое внимание на правильность переноса шифра, особенности описания и наличие служебных отметок на карточке;
  - в электронной инвентарной книге, обращая особое внимание на сведения о наличии книги во всем фонде МУ «ЦБС»;
  - на полке в фонде;
  - на возможную неправильность расстановки;
  - в книгах, подготовленных к расстановке;
  - возможность использования издания на книжных выставках.
- 4.6. После проверки требования в случае наличия книга выдаётся пользователю, если книги нет – фиксируется отказ.

### 5. Организация работы с отказами.

- 5.1. Работа с отказами ведется всеми структурными подразделениями МУ «ЦБС», организующими обслуживание пользователей, и заключается в учёте отказов, анализе и организации деятельности по их выполнению.
- 5.2. За библиотекарями отделов обслуживания закрепляется ведение ежедневного учёта отказов методом точкования и дальнейшей фиксации в соответствующей графе дневника.
- 5.3. Отказы на издания, которые необходимо приобрести в фонд структурного подразделения, фиксируются в «Картотеке отказов».
- 5.4. «Картотека отказов» состоит из двух разделов:  
 «Отказы» - в этом разделе карточки расставляются по отраслям, принятым в государственной систематике и отчетности библиотек, внутри отраслей – по алфавиту.  
 «Выполнено» - в этом разделе карточки расставляются по причине отказа с указанием источника выполнения отказа, что удобно для проведения анализа.  
 Примечание: источниками выполнения отказов является: докомплектование, дары читателей, заказ ВСО, МБА.
- 5.5. Образец читательского требования для «Картотеки отказов»:

Требование
Шифр Автор Название
№ читательского формуляра ФИО читателя
Телефон или e-mail
Подпись библиотекаря
Дата заполнения требования
Причина отказа
Отметка о выполнении
Источник выполнения
Дата выполнения

- 5.6. Аналогичные требования используются в «Картотеке ВСО и МБА» и «Картотеке читательских заявок на литературу».
- 5.7. На отказы, переданные для выполнения по ВСО и МБА, читательское требование оформляется в двух экземплярах. Один экземпляр расставляется в «Картотеку заказов по ВСО и МБА», второй передаётся главному библиотекарю ОКОИЕФ, отвечающему за эту работу для дальнейшего его выполнения. Если заказ не может быть выполнен по ВСО и МБА, читательское требование переставляется в «Картотеку отказов» в раздел «Отказы».
- 5.8. «Картотека читательских заявок на литературу» ведется на книги, которые есть в фонде структурного подразделения и выдаются читателям по очереди. Требования в эту картотеку расставляются по алфавиту авторов и заглавий, заявки на одну книгу - в хронологическом порядке поступления заявок. При многочисленных заявках на книгу оформляется требование в «Картотеку отказов» для докомплектования.

- 5.9. В конце каждого квартала руководитель структурного подразделения или библиотекарь, ответственный за работу с отказами, на основании данных, представленных в «Картотеке отказов», анализирует отказы за квартал и составляет список книг на докомплектование, который передает в ОКОИЕФ. Список на докомплектование составляется в соответствии со схемой «Картотеки отказов» по отраслям.
- 5.10. Перечень причин для внесения книг в список докомплектования:
- нет в фонде;
  - есть в фонде в недостаточном количестве;
  - отказы, выполняемые по ВСО, МБА или по очереди заявок, которые входят в число регулярных запросов, и библиотека видит необходимость в докомплектовании этих книг;
  - литература по направлениям работы библиотеки.
- 5.11. Не вносятся в список докомплектования:
- книги сезонного спроса, имеющиеся в библиотеке в достаточном количестве, массово спрашиваемые только при определенных условиях или в определённые периоды (изучение произведения по школьной программе, повышение спроса при появлении новых экранизаций классической и современной литературы, экранизированная классика и современная литература и т.д.), редкие заказы на книги, которые могли быть выполнены по заявке ВСО и МБА, но читатели не воспользовались этой возможностью по каким – либо причинам;
  - на узковедомственную учебную и непрофильную литературу.
- 5.12. Сотрудник, ответственный за работу с отказами в библиотеке, 1 раз в год проводит анализ работы с отказами: по содержанию; по видам документов; по причинам отказов и способам выполнения. Анализ передается в ОКОИЕФ.
- 6. Докомплектование фонда и контроль за работой с отказами.**
- 6.1. Общий контроль за работой с отказами осуществляет главный библиотекарь ОКОИЕФ.
- 6.2. Главный библиотекарь ОКОИЕФ контролирует выполнение всеми структурными подразделениями МУ «ЦБС» настоящей технологической инструкции:
- ежеквартально получает от структурных подразделений, обслуживающих читателей, списки на докомплектование;
  - анализирует и обобщает работу с отказами в МУ «ЦБС»;
  - проводит методические совещания и консультации по работе с отказами.
- 6.3. По каждому отказу принимается отдельное решение о необходимости приобретения данного документа в фонд МУ «ЦБС».
- 6.4. После принятия решения о приобретении документа ОКОИЕФ включает их в картотеку докомплектования и принимает меры к их приобретению.
- 6.5. Главный библиотекарь ОКОИЕФ, ответственный за работу с отказами составляет отчет по анализу и выполнению отказов в библиотеках МУ «ЦБС» по итогам работы за год.
- 7. Мероприятия по предупреждению отказов.**
- 7.1. В целях предупреждения отказов в каждом структурном подразделении библиотеки необходимо строго соблюдать инструкцию по работе с отказами.
- 7.2. При обслуживании читателей необходимо обеспечить:
- систематический контроль за сроками пользования литературой;
  - регулярную работу с задолжниками;
  - ограничение выдачи по срокам пользования часто спрашиваемой литературы;
  - систематическую проверку правильности расстановки фонда;
  - мелкий ремонт, восстановление дефектных изданий путем ксерокопирования недостающих страниц и таблиц.
- 7.3. Повышение профессиональных знаний сотрудников структурных подразделений, принимающих от читателей запросы на документы.
- 7.4. Организация систематической разъяснительной работы с читателями о правилах пользования каталогами (систематическим, электронным) с целью уточнения данных о запрашиваемом документе.
- 7.5. Ежедневная работа с фондом в структурных подразделениях МУ «ЦБС»: прием и правильная расстановка возвращенных документов, правильное оформление выдачи документов.
- 7.6. Ежегодный анализ одного из отделов фонда в каждом структурном подразделении.

Составители: заведующий ОПиР Некрасова Н.В., главный библиотекарь ОКОИЕФ Горина И. В.

Согласовано: зам. директора

*Исаева*

Исаева А. В.