

*Муниципальное бюджетное учреждение культуры
Анжеро-Судженского городского округа
«Централизованная библиотечная система»*

ОТКАЗЫ В БИБЛИОТЕКЕ И ИХ УЧЕТ

12+

2016 г.

ЗАПРОС – требование о выдаче конкретного документа

- ✓ Удовлетворенный запрос фиксируется в величине документооборота;
- ✓ Неудовлетворенный запрос - это отказ.



✓ Что считается отказом

✓ Причины отказов

✓ Учет отказов

✓ Методы учета отказов

✓ Анализ отказов

✓ Работа по предупреждению отказов

✓ Работа по ликвидации отказов



ОТКАЗ – неудовлетворенный запрос пользователя на ресурсы и услуги по профилю библиотеки

ГОСТ 7.20-2014 СИБИД «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления», раздел 3 «Термины и определения»

ОТКАЗ

✓ Скрытый

✓ Явный

- обоснованный
- необоснованный

ПРИЧИНЫ ОТКАЗОВ

- ✓ Занято
- ✓ Нет в фонде
- ✓ Нет на месте
- ✓ В переплете
- ✓ Дефектно
- ✓ Прочие причины

НЕ СЧИТАЮТСЯ ОТКАЗАМИ

- ✓ Издания не вышедшие в свет
- ✓ Непрофильные издания
- ✓ С неточными библиографическими данными
- ✓ Издания не подлежащие выдачи
- ✓ Поставленные на очередь

МЕТОДЫ УЧЕТА ОТКАЗОВ

Индивидуальный : картотека отказов

Карпов А.Е., Гик Е.Я.

Шахматный калейдоскоп

№ 245

№ 85

и т.д.

МЕТОДЫ УЧЕТА ОТКАЗОВ

Индивидуальный:

Журнал (тетрадь) учета отказов

№ п/п	Дата	Автор, заглавие	Раздел фонда по отраслям	Кому отказано (№ чит-го формуляра)	Причины отказа	Примечание (Меры, принятые по ликвидации отказа)

МЕТОДЫ УЧЕТА ОТКАЗОВ

- ✓ Работа с отказом «занято»
- ✓ Работа с отказом «в переплете, на реставрации»
- ✓ Работа с отказом «нет на месте»

МЕТОДЫ УЧЕТА ОТКАЗОВ

Статистический:

отметка самого факта отказа и
количественное подведение итогов в
целом или по отделам.

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ

- ✓ Анкетирование
- ✓ Экспресс-опрос
- ✓ Анализ листков читательских требований
- ✓ Анализ материалов библиотечной статистики
- ✓ Дни сплошного учета читательского спроса

Сведения о читателе	Спрос и его цель	Отметка о выдаче	Отметка об отказе

АНАЛИЗ ОТКАЗОВ

- ✓ По содержанию
- ✓ По видам изданий
- ✓ Причин отказов
- ✓ Оценка качества обслуживания

АНАЛИЗ ПРИЧИН ОТКАЗОВ

- ✓ Нет в библиотеке
- ✓ Издание занято
- ✓ Другие причины

ИЗУЧЕНИЕ КНИЖНОГО ФОНДА И % ОТНОШЕНИЕ ОТКАЗОВ К ОТДЕЛАМ ЦБС Г. ТВЕРЬ

Литература	Фонд %	Книговыдача %	Поступление %	Отказы %
Художественная	47	44	43	26
ОПЛ	36	34	35	42

АНАЛИЗ ОТКАЗОВ

Оценка качества обслуживания

✓ коэффициент полноты удовлетворения спроса вычисляется по формуле:

$$\frac{\text{книговыдача за год} \times 100}{\text{книговыдача} + \text{отказы}} = A$$

где (A - коэффициент удовлетворения читательского спроса)

пример:

$$A = \frac{60000 \times 100}{60000 + 3000} = \frac{6000000}{63000} = 95,23\%$$

✓ % отказов вычисляется по формуле:

$$\frac{\text{количество отказов} \times 100}{\text{количество книговыдачи} + \text{количество отказов}}$$

пример:

$$\frac{3000 \times 100}{60000 + 3000} = \frac{30000}{63000} = 4,76\%$$

КАРТОТЕКА ДОКОМПЛЕКТОВАНИЯ

- ✓ Служебная картотека
- ✓ Отражает видовой состав документов
- ✓ Способ группировки по ББК, внутри - алфавитный

КАРТОЧКА

КАРТОТЕКИ ДОКОМПЛЕКТОВАНИЯ

Шифр

№ библиотеки-филиала

Автор, заглавие, серия,
выходные данные
(место издания,
название издательства,
год издания)

Дата передачи заказа в ОК

Кол-во экз. в б-ке

Кол-во отказов

Кол-во заказов

РАБОТА ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ И ЛИКВИДАЦИИ ОТКАЗОВ

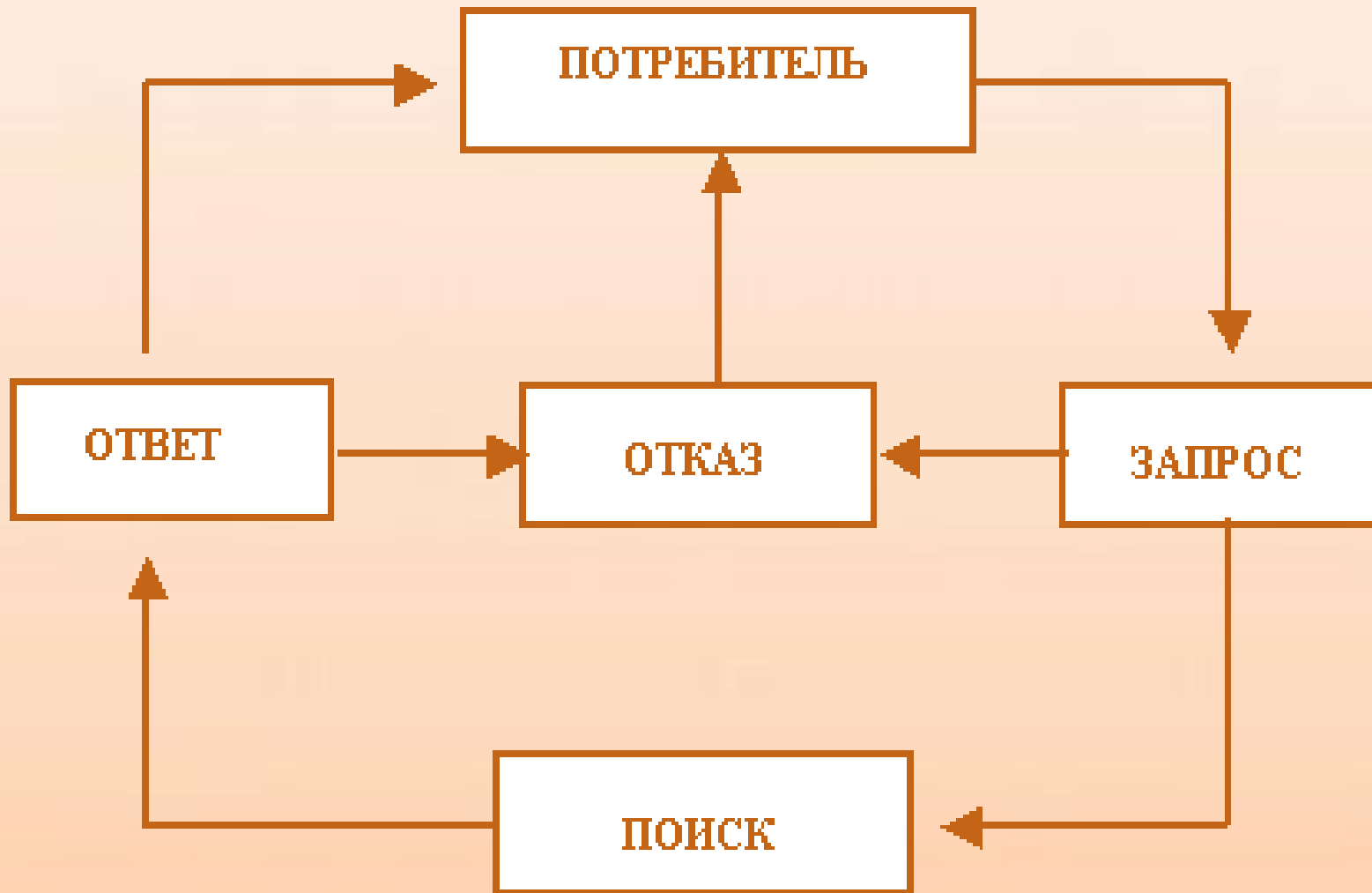
- ✓ Контроль за сроками пользования лит-ры
- ✓ Работа с читателями задолжниками
- ✓ Систематическая расстановка литературы
- ✓ Ведение картотеки докомплектования
- ✓ Стабилизация (ремонт) фонда
- ✓ Перераспределение фонда
- ✓ Опережающее выявление отказов

ОТКАЗ В БИБЛИОГРАФИЧЕСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

✓ Отказ – это ответ на разовый запрос, содержащий мотивировку невозможности выдать информацию:

- отказ на этапе приема запроса
- отказ в результате разыскания

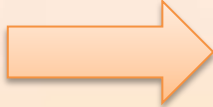
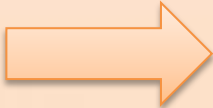
СТРУКТУРА ПРОЦЕССА СБО



ОТКАЗОМ НЕ СЧИТАЕТСЯ

- ✓ Документ не издавался
- ✓ Нет достаточных библиографических сведений
- ✓ Технические причины

ПОДВЕДЕМ ИТОГИ:

- ✓ Анализ отказов 
изучение состава и использования фонда
- ✓ Причины отказов 
комплектование библиотечного фонда
- ✓ Оценка степени эффективности использования библиотечных фондов.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

ОТКАЗЫ В БИБЛИОТЕКАХ И ИХ УЧЕТ

Лекция для курсов повышения квалификации
по программе «Библиотекведение»
2016

Электронный ресурс создан в программе Microsoft PowerPoint

Автор Мерзлякова Л.Н.

Требования: ОС WINDOWS 7 и выше

Россия, Кемеровская область,
652470, Анжеро-Судженск, ул. Ленин, 15.