

Положение о системе библиотечно-информационного обслуживания пользователей в Российской государственной библиотеке

1. Общие положения

1.1. «Положение о системе библиотечно-информационного обслуживания пользователей в Российской государственной библиотеке»¹ (далее – Положение) разработано в соответствии с Уставом федерального государственного бюджетного учреждения Российская государственная библиотека (РГБ) (в ред. Постановления Правительства РФ от 01.08.2016 N 737), Правилами пользования Российской государственной библиотекой (М, 2015), Положением о системе фондов Российской государственной библиотеки (М, 2015).

1.2. Положение призвано обеспечить

- представление как целостности системы библиотечно-информационного обслуживания (СБИО) пользователей РГБ, предназначенной для максимально полного удовлетворения их информационных и социально-культурных потребностей;
- единство организационно-методических принципов, показателей обслуживания пользователей в РГБ;
- централизацию управления СБИО.

1.3. Система библиотечно-информационного обслуживания пользователей РГБ (СБИО) – совокупность структурных подразделений РГБ, ведущих на основе кооперации, координации и специализации непосредственное библиотечно-информационное обслуживание (БИО) во взаимодействии с подразделениями по информационной и технической поддержке БИО, другими подразделениями РГБ.

1.4. СБИО

- строится с учетом роли и места РГБ как национальной библиотеки Российской Федерации и особо ценного объекта культурного наследия;
- имеет общесистемные показатели деятельности; общие формы учета и отчетности, технологические и методические решения, требования к БИО в структурных звеньях СБИО;
- предполагает совершенствование СБИО на базе анализа ее функционирования, изучения меняющихся информационных потребностей пользователей и мирового опыта.

1.5. СБИО удовлетворяет универсальные информационные потребности пользователей посредством документного обслуживания, библиографического обслуживания, справочного обслуживания, выставочного обслуживания, культурно-просветительского обслуживания, обучения пользователей.

¹ Взамен Положения о системе библиотечно-информационного обслуживания – М. 2008.

Пользователями услуг СБИО являются граждане Российской Федерации и зарубежных государств, а также юридические лица.

1.6. СБИО является открытой, многокомпонентной, многоуровневой, развивающейся системой, откликающейся на внешние (экономические, демографические, социокультурные, научно-технические и др.) и внутренние факторы (изменения в системе фондов библиотеки, появление современных технических средств и внедрение новых информационных технологий в процессы библиотечно-информационного обслуживания).

2. Функционирование системы библиотечно-информационного обслуживания²

2.1. СБИО обеспечивает доступ пользователей к информационным ресурсам РГБ, российским и мировым информационным ресурсам.

2.2. Координация деятельности структурных подразделений СБИО осуществляется с учетом места подразделения в общей структуре библиотеки, его функциональных обязанностей и специфики информационных ресурсов, которыми оно располагает.

2.3. Кооперирование деятельности структурных подразделений СБИО осуществляется на основе единой технологии БИО, взаимного использования информационных ресурсов, согласования порядка выполнения запросов, по которым ведется дифференцированное БИО.

2.4. Организационно функционирование системы библиотечно-информационного обслуживания обеспечивается структурными подразделениями, ведущими непосредственно библиотечно-информационное обслуживание.

2.5. Специализация деятельности структурных подразделений СБИО осуществляются на основе:

- размежевания функций;
- вида БИО, условиям БИО;
- документной базы БИО, распределенной по отрасли знания, виду документа, редкости, ценности и языку документа, условиям доступа к документу;
- категории пользователей;
- вида библиотечно-информационных услуг, места их предоставления.

2.5.1. Специализация БИО по документной базе обслуживания:

2.5.1.1. по отрасли знания:

²Основные документы, регламентирующие библиотечно-информационное обслуживание в РГБ: Правила пользования Российской государственной библиотекой.– М, 2015, Положение о системе фондов РГБ.– М, 2015, Профиль комплектования фондов РГБ.– М, 2019, Положение о системе СБО РГБ.– М, 2008, Положение о Виртуальной справочной службе РГБ.– М, 2009, Положение о системе приоритетного библиотечно-информационного обслуживания в РГБ.– М, 2006; Правила по предоставлению услуг по копированию (в т.ч. микрокопированию) и сканированию в Российской государственной библиотеке.– М, 2017, Правила пользования межбиблиотечным абонементом (МБА) для пользователей ФГБУ «РГБ».– М, 2014. Обслуживание регламентируется также локальными нормативными документами в подразделениях РГБ.

- по всем отраслям знания – Отдел библиотечно-информационного обслуживания (ОБИО);
- по библиотековедению, библиографоведению, книговедению – Отдел литературы по библиотековедению, библиографоведению и книговедению.

2.5.1.2. по виду документа:

- газеты – Отдел газет;
- диссертации и авторефераты – Отдел диссертаций;
- изоиздания – Отдел изоизданий;
- картографические издания – Отдел картографии;
- нотные издания и звукозаписи – Отдел нотных изданий и звукозаписей;
- официальные и нормативно-производственные издания – Отдел официальных и нормативных изданий (ОФН);
- рукописи – Отдел рукописей;
- справочно-библиографические издания – ОБИО;
- текущие периодические издания – ОБИО.

2.5.1.3 по редкости и ценности документа:

- редкие и ценные издания – Научно-исследовательский отдел редких книг (Музей книги).

2.5.1.4. по языку публикации документа:

- документы на иврите, идише, ладино – Отдел РГБ в Еврейском музее и центре толерантности;
- документы на языках народов Азии и Африки – Центр восточной литературы.

2.5.1.5. по условиям доступа к документу:

- документы ограниченного распространения – Отдел хранения основных фондов, Отдел газет, Отдел диссертаций, Отдел официальных и нормативных изданий;

2.5.2. Специализация БИО по категории пользователей:

- приоритетное БИО органов государственной власти и управления, учреждений и представительств субъектов РФ, международных организаций – Отдел координации приоритетного обслуживания органов государственной власти и управления (ПРИО), ОФН.

2.5.3. Специализация БИО по виду услуги:

- выставочное обслуживание – Отдел выставочной деятельности
- культурно – просветительское обслуживание – Отдел специальных проектов, Отдел экскурсионной работы.

2.5.4. Специализация БИО в зависимости от места предоставления услуг:

- абонементное и дистанционное обслуживание – Отдел межбиблиотечных коммуникаций и дистанционного обслуживания (МКиДО);
- дистанционное обслуживание через веб-сайт библиотеки и социальные сети – Отдел редакции сайта.

2.5.5. Специализация по условиям БИО:

- виртуальный читальный зал – Отдел поддержки доступа к электронным ресурсам.

3. Управление системой библиотечно-информационного обслуживания

3.1. Управление СБИО призвано обеспечить бесперебойную работу системы, приводить её содержание и форму в соответствие с современными потребностями общества и лучшими мировыми образцами.

3.2. Управление СБИО осуществляется путем контроля и целенаправленного воздействия на БИО, выявления и организации ликвидации возникающих сбоев, внутрисистемной координации, организации взаимодействия, планирования и руководства персоналом.

3.3. Внутренние взаимосвязи в СБИО строятся на основе единых целей системы при чётком размежевании функций подразделений и взаимодополняемости в целях полноты обслуживания разносторонних потребностей пользователей.

3.4. Заместитель генерального директора, курирующий обслуживание пользователей РГБ, осуществляет общее управление СБИО:

- согласовывает планы и отчеты БИО в СБИО;
- определяет системные показатели деятельности и разрабатывает общие правила отчетности и учета в СБИО совместно с Отделом сводного планирования и отчетности;
- согласовывает технологические и методические решения в рамках СБИО в структурных звеньях, занятых в БИО;
- инициирует проведение научных исследований, организует проведение социологических исследований и мониторингов обслуживания пользователей;
- вносит коррективы в функционирование СБИО;
- определяет совместно с Советом по библиотечно-информационному обслуживанию пользователей основополагающие технологические и методические требования к СБИО, к организации и совершенствованию библиотечно-информационного обслуживания в РГБ.

3.5. ОБИО осуществляет общее методическое и организационное управление СБИО:

- вырабатывает общие рекомендации по организации пользовательского пространства в соответствии с изменениями информационных потребностей пользователей;

- организует разработку общесистемной документации по функционированию СБИБО;

- координирует и организует взаимодействие подразделений в СБИБО для удовлетворения запросов пользователей;

- оказывает методическую помощь в организации библиотечно-информационного обслуживания в структурных подразделениях СБИБО.

3.6. ПРИО координирует деятельность подразделений, осуществляющих БИБО органов государственной власти и управления.

3.7. МКИБО координирует деятельность подразделений по осуществлению абонентного и дистанционного обслуживания.

3.8. Руководители структурных подразделений СБИБО

- осуществляют оперативное управление;

- анализируют БИБО в подразделении, проводят мероприятия по его совершенствованию;

- предоставляют заместителю генерального директора, курирующего обслуживание пользователей в СБИБО, отчеты по библиотечно-информационному обслуживанию в подразделении.

3.9. Технологический отдел регламентирует технологические связи, разрабатывает и внедряет сквозную библиотечную технологию, а также нормативную документацию в СБИБО, контролирует соблюдение общесистемных технологий в подразделениях системы.

3.10. Совет по библиотечно-информационному обслуживанию является коллегиальным органом управления, который содействует выработке решений по совершенствованию БИБО пользователей, по взаимодействию с другими системами и подразделениями РГБ, а также библиотеками Москвы, России, стран СНГ и других стран. Функции и содержание работы Совета определяются Положением о Совете.