

УДК 027.021

Татьяна Викторовна Майстрович

*Институт научной информации по общественным наукам Российской академии наук,
Фундаментальная библиотека, ведущий научный сотрудник, доктор педагогических наук,
Россия, Москва, e-mail: t-maistr@yandex.ru*

Библиотечно-информационные услуги в новом национальном стандарте

Аннотация. В статье раскрывается содержание ГОСТ Р 7.0.104–2019 «СИБИД. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления», обосновываются виды и формы библиотечно-информационных услуг, оказываемых научными библиотеками, и режимы их предоставления пользователям. Доказывается возможность и целесообразность применения стандарта в практике не только научных, но и библиотек других типов.

Ключевые слова: научная библиотека; библиотечно-информационная услуга; режимы и опции; стандартизация.

Tat'yana Victorovna Maistrovich

Institute of Scientific Information on Social Sciences of Russian Academy of Sciences, Fundamental Library, leading researcher, doctor of pedagogical sciences, Russia, Moscow, e-mail: t-maistr@yandex.ru

Library and information services in the new national standard

Abstract. Content of GOST R 7.0.104–2019 "SIBID. Library and information services of the research library. Types, forms, and rules of services" is revealed. Library and information services types and forms as well as modes of their granting to users provided by research libraries are substantiated. Opportunity and expediency of using standard for practice not only for scientific, but for libraries of different kinds is proved.

Keywords: scientific library; library and information service; modes and options; standardization.

В 2019 г. система СИБИД пополнилась национальным стандартом ГОСТ Р 7.0.104–2019 «СИБИД. Библиотечно-информационные услуги научной библиотеки. Виды, формы и режимы предоставления» [1]. Стандарт является новым не только по дате его принятия и введения в действие, но и с точки зрения своего содержания.

Общезвестно, что до недавнего времени



Т. В. Майстрович

среди стандартов по библиотечному делу преобладали ГОСТы, относящиеся к библиотечным фондам (комплектование, виды фондообразующих документов и их сохранность). В области библиографии внимание сосредоточивалось на вопросах метаданных в различных аспектах. Но такая сфера, как библиографические и ин-

формационные услуги, оставалась без должного внимания, поскольку услуги входили только составной частью

в некоторые стандарты, например, ГОСТ Р 7.0.20–2014 «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления» [2], ГОСТ 7.0–99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» [3], ГОСТ Р 7.0.103–2018 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения» [4].

Таким образом, новый ГОСТ является первым национальным технологическим стандартом, в котором ставится цель определить набор библиотечно-информационных услуг, оказываемых пользователям научных библиотек.

Поскольку стандарт разрабатывался в системе академических учреждений (головная организация — ИНИОН РАН), то в нём решались, в первую очередь, задачи научных библиотек (в том числе функционирующих в составе ведущих

высил его адаптивность, поскольку любая библиотека в своих методических документах может варьировать наполнение каждого из кластеров, исходя из условий своей работы.

Неизменным должен оставаться заложенный в стандарте базовый подход к сущности услуг, согласно которому библиотечно-информационная услуга является результатом библиотечно-информационного обслуживания в соответствии с ГОСТ Р 7.0.103–2018. Кроме того, оказываемые библиотечно-информационные услуги должны содействовать реализации библиотекой социальных задач, а следовательно, предоставляться в соответствии с Уставом или Положением о своей деятельности. Сказанное не исключает возможность оказания библиотекой

информационных услуг, выделенных с точки зрения их содержания (наполнения): библиографические, библиометрические, библиотечные, информационные, консультационные. Следует сказать, что это разделение стало предметом дискуссии. Так, вполне можно было разделить услуги на документные (предоставление самого документа), информационные (включая библиографические на том основании, что в результате у пользователя оказывается не документ, а информация), наукометрические (которые, конечно, тоже являются информационными, но содержат специфическую информацию, полученную путём аналитических исследований или математических вычислений) [5]. Однако, поскольку разработка стандартов построена на конвенциональном подходе, предполагая тради-

фических списков сотрудников, включая списки публикаций отдельных лиц и коллективов, а также списки публикаций, где имеются ссылки на труды заданных лиц и коллективов; создание библиографической продукции по индивидуальным или групповым запросам пользователей; повышение библиографической (библиотечно-информационной) грамотности и обучение пользователей (проведение занятий и консультаций по созданию библиографической записи, формированию библиографического аппарата научных и учебных работ — пристатейной и/или прикнижной библиографии).

Очевидно, что эти услуги могут рассматриваться и как информационные. Однако обсуждение с профессиональным сообществом показало неудобство для практического логического подхода и по-

услуги, пожалуй, наиболее вариативная часть библиотечно-информационных услуг, поскольку полностью обусловлены конкретикой работы каждой библиотеки. Для научных библиотек к этим формам отнесены: консультации по пользованию библиотекой, её справочно-по-

в определённых параметрах, определяемых самими потребителями. Важнейшими из этих потребительских требований являются периодичность — услуга может быть разовой (библиографическая справка по запросу пользователя) и постоянной (рассылка библиографических списков)

Периодичность обслуживания характеризует режим как разовый («запрос — ответ»), постоянный, продолжающийся (передача информации по мере её накопления); текущий (обслуживание с определённой, заранее оговорённой периодичностью)

зовому запросу пользователя в режиме отложенного времени и дистанционной доставки.

Предоставление консультации по оформлению заявки на получение матрицы — консультационная услуга, оказанная персоналом библиотеки в помещении библиоте-

ности консультации по представлению результатов собственной научной деятельности — подача заявок на патентование, депонирование.

Суть консультационной услуги не в предоставлении информации «в чистом виде», а в «указании пути» пользователю для его самостоятельной работы.

Спецификой научных библиотек является оказание библиометрических услуг: предоставление пользователю формализованных показателей и рейтингов, принятых для оценки качества научной работы; создание аналитического продукта на основе библиометрических и наукометрических исследований научного направления с использованием наукометрических аналитических систем; осуществление индивидуального мониторинга

коллективные, массовые); экономические характеристики (бесплатные для конечного пользователя, платные); место — помещение библиотеки (стационарные услуги) либо другое помещение, как правило, определённое пользователем (вне-стационарные, например кафедра вуза).

Помимо того что каждая библиотечно-информационная услуга оказывается в определённой форме и с заданными характеристиками, она должна быть доведена до потребителя тем или иным способом, который в стандарте определён как режим предоставления и получения услуги.

По степени самостоятельности работы пользователя разделяются режим самообслуживания (отбор документов в открытом доступе, заказ доку-

ментов дистанционно. Хочется еще раз обратить внимание на то, что нет «виртуальных» услуг, а есть библиотечно-информационные услуги пользователю в дистанционном режиме.

В заключение приведём несколько примеров использования матрицы, заложенной в новом стандарте.

Предоставление аннотированного списка литературы по какой-либо тематике на рабочее место учёного — информационная услуга, оказанная персоналом библиотеки, в форме предоставления информационного продукта по ра-

боте в режиме самообслуживания и в реальном времени.

Такой подход позволяет библиотекам упростить понимание перечня оказываемых услуг, более правильно наладить отчётность по их оказанию, объективно оценивать нагрузку на библиотечный персонал.

Население ГОСТ Р 7.0.104-2019 невозможно разработка локальных нормативных документов (таких как порядок обслуживания), определяющих содержание, формы реализации и режимы предоставления тех или иных услуг.

Библиографический список

1. ГОСТ Р 7.0.104-2019 документация: офиц. сайт. Электронный фонд правовой информации. URL: <http://www.gost.ru/> (дата обращения: 10.02.2020).