Общедоступные
БИБЛИОТЕКИ
Санкт-Петербурга

Утверждён дирекцией
Корпоративной сети
общедоступных библиотек
Санкт-Петербурга
02.10.2026 г.

Порядок
предоставления услуги бронирования документов
Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга

1. Общие положения

1.1. Порядок определяет минимально необходимые требования к содержанию, технологии и качеству исполнения услуги бронирования в системе Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (КСОБ СПб).

1.2. Порядок предоставления услуги по бронированию документов входит в комплекс нормативных документов КСОБ СПб, стандартизирующих направления деятельности библиотек КСОБ СПб по предоставлению библиотечных услуг. Обязателен для всех библиотек-участниц КСОБ СПб.

1.3. Порядок распространяется на специалистов различных структурных подразделений библиотек-участниц КСОБ СПб, вовлеченных в процесс выполнения услуги по бронированию изданий.

1.4. Основными принципами организации предоставления услуги по бронированию изданий являются: сквозной технологический процесс (реализация услуги требует координации сотрудников различных структурных подразделений библиотек), сервисный подход (ориентация на потребности пользователя), корпоративное взаимодействие между библиотеками-участницами КСОБ СПб.

1.5. Услуга предоставляется бесплатно.

2. Нормативные ссылки

2.1. Федеральный закон «О библиотечном деле».

2.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (Часть 4, гл. 70).

2.3. ГОСТ 7.0–99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения».

2.4. ГОСТ Р 7.0.103-2023 «Библиотечно-информационное обслуживание. Термины и определения»

2.5. ГОСТ Р 7.0.20-2014 «Библиотечная статистика».

2.6. Положение о портале КСОБ СПб.

3. Определения

Библиотека-получатель – библиотека-участница КСОБ СПб, в которую пользователь сделал запрос на бронирование издания.

Библиотека-участница КСОБ СПб – централизованная библиотечная система или общедоступная библиотека городского подчинения, входящая в состав Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга

Модуль администрирования заказов – это автоматизированное рабочее место диспетчера Централизованного межбиблиотечного абонемента (ЦМБА), службы Электронной доставки документов (ЭДД) и Службы бронирования документов. Модуль администрирования является служебной частью портала «Общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга», связанной с личным кабинетом пользователя. Через модуль администрирования производится получение заказа от пользователя, его обработка, осуществляется обратная связь с пользователем.

Бронирование документа – сохранение за пользователем документа для последующего его использования

Внестационарный автоматизированный пункт самообслуживания – автоматизированные библиотечные станции самообслуживания (книгоматы, терминалы самообслуживания и т.п.), установленные вне стен библиотеки для самостоятельного, без участия библиотекарей, оформления читателями выдачи/возврата изданий из фонда библиотеки

Время реакции – период между поступлением заказа пользователя и началом его обработки диспетчером

Головной сетевой центр КСОБ СПб – ЦГПБ им. В. В. Маяковского.

Диспетчер службы бронирования – специалист библиотеки-участницы КСОБ СПб, осуществляющий обработку и выполнение запросов пользователей на бронирование изданий

Портал КСОБ СПб (интернет-портал «Общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга») – сетевой ресурс (URL: http://spblib.ru/), на котором реализована функция личного кабинета, приватной части портала, посредством которого зарегистрированный пользователь осуществляет предварительный заказ на бронируемые издания и получает оповещение о его выполнении.

Предварительный заказ (документов) – запрос пользователя на издания библиотечного фонда, выполняемый библиотекой к заранее установленному сроку. Запрос может быть осуществлен в режиме удаленного доступа.

Служба бронирования – организованная под руководством Головного сетевого центра КСОБ СПб группа диспетчеров бронирования

Руководитель Службы бронирования – специалист Головного сетевого центра КСОБ СПб, осуществляющий контроль выполнения заказов и соблюдения технологий работы в модуле администрирования Службой бронирования, проводящий обучение специалистов работе по данному направлению, осуществляющий методическую поддержку всех процессов, связанных с оказанием услуги.

4. Организация работы Службы бронирования, требования к специалистам

4.1. Службы бронирования действуют на базе отделов обслуживания/абонементов библиотек КСОБ СПб.

4.2. Для обеспечения непрерывности, оперативности и качества обработки заказов пользователей библиотека-участница КСОБ СПб должна направить для работы в Службу бронирования документов специалистов от каждой библиотеки-филиала.

4.3. Диспетчеры бронирования не должны совмещать работу в Службе бронирования документов с работой в службах ЦМБА и электронной доставки документов, так как работа в одном модуле администрирования по разным технологиям может негативно влиять на качество выполнения услуги.

4.4. Библиотека-участница КСОБ СПб обеспечивает диспетчера бронирования автоматизированным рабочим местом с доступом к интернет, собственным и корпоративным электронным информационным ресурсам, в том числе виртуальному фонду библиотеки.

4.5. Диспетчерами бронирования назначаются специалисты, прошедшие обучение в Головном сетевом центре КСОБ СПб и получившие соответствующий сертификат.

4.6. Диспетчеры бронирования обязаны проходить переподготовку, если она назначена Головным сетевым центром после внесения изменений в модуль администрирования и изменения технологии обработки заказов.

4.7. Диспетчеры службы бронирования должны уметь свободно пользоваться инструментами поиска в электронном каталоге, ориентироваться в фонде библиотеки.

4.8. Диспетчеры службы бронирования должны быть обучены работе с виртуальным фондом библиотеки.

4.9. Руководитель службы бронирования обязан:

- передать каждому диспетчеру бронирования действующую инструкцию по работе в модуле администрирования;
- обеспечивать методическую поддержку Службы бронирования документов;
- контролировать соблюдение диспетчерами бронирования технологии работы в модуле

администрирования заказов, оперативность и качество обработки заказов пользователей Службой бронирования документов;

- вести статистический учет выполнения заказов пользователей Службой бронирования документов, анализировать показатели, формировать планы и задачи, направленные на развитие услуги.

5. Обработка и выполнение заказов

5.1. Пользователь оформляет заказ на услугу согласно действующим Правилам бронирования на портале «Общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга» (далее – портал) или другом ресурсе, интегрированном с порталом.

5.2. Форма заказа становится доступной для пользователя после получения им результатов поиска при условии наличия найденного издания в какой-либо библиотеке-участнице КСОБ СПб.

5.3. Пользователь может оформить заявку на бронирование издания в любой библиотеке-участнице КСОБ СПб или её внестационарном автоматизированном пункте самообслуживания (при его наличии).

5.4. Оформление заявки на бронирование возможно только в той библиотеке, в которой согласно каталогу на портале, оно числится в наличии.

5.5. Диспетчеру Службы бронирования библиотеки-получателя приходит уведомление о поступившем заказе, и он начинает его обработку сразу, как получает доступ к модулю администрирования.

5.6. Время реакции не должно превышать 16 рабочих часов. В случае превышения сроков диспетчер обязан уведомить пользователя с указанием причин задержки.

5.7. Срок выполнения заказа с выдачей в стационаре – 2 рабочих дня, с выдачей вне стационара или другом подразделении библиотеки – 7 рабочих дней. В случае превышения сроков диспетчер обязан уведомить пользователя с указанием причин задержки и нового срока выполнения заказа.

5.8. При работе в модуле администрирования заказов диспетчер обязан строго соблюдать действующую технологическую инструкцию, переданную Головным сетевым центром.

5.9. Через модуль администрирования диспетчер оповещает пользователя о выполнении заказа, оговорив, при необходимости, условия выдачи данного издания (например, только в читальном зале).

5.10. Срок хранения забронированного издания – 5 рабочих дней, затем заказ аннулируется. По запросу пользователя срок может быть увеличен. Отказ на продление срока хранения должен быть обоснован (очередь на издание и т. п.).

5.11. При отсутствии возможности выполнить заказ, диспетчер библиотеки-получателя

обязан уведомить пользователя о причинах отказа развернутым ответом указанием причин отказа. По возможности – предложить ему то же издание в электронном виде из виртуального фонда библиотеки.

5.12. В выполнении заказа может быть отказано по следующим причинам:

- издание отсутствует в месте хранения (утрачено, выдано и т. п.);
- издание не выдаётся на дом;
- на выдачу издания существует очередь

5.13. Пользователь, трижды не явившийся за выполненными заказами, либо отказвшийся получать уже выполненный заказ 3 раза подряд без указания уважительной причины, лишается права пользования данной услугой сроком на 6 месяцев при первом нарушении (3 неявки) и на 1 год – при вторичном. *(прим: решение Дирекции от 20.12.2017 г.)*

6. Методическая поддержка Службы бронирования

6.1. Методическую поддержку Службы бронирования осуществляет Головной сетевой центр КСОБ СПб, в обязанности которого входит:

- разработка регламентов, технологических и методических документов по оказанию услуги бронирования;
- обеспечение диспетчеров Службы бронирования актуальными технологическими и методическими документами по оказанию услуги;
- обучение и сертифицирование новых диспетчеров бронирования;
- контроль качества выполнения услуги диспетчерами бронирования;
- составление методических рекомендаций на основании анализа деятельности Службы бронирования в целом и диспетчеров отдельных библиотек;
- проведение рабочих совещаний с диспетчерами бронирования;
- индивидуальное консультирование по данному направлению работы.