ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 7.0.104— 2019

Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу

БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ

Виды, формы и режимы предоставления

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением науки «Институт научной информации по общественным наукам Российской академии наук»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 191 «Научно-техническая информация, библиотечное и издательское дело»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 января 2019 г. № 4-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки. 1
3 Термины и определения 1
4 Общие положения 3
5 Виды и формы библиотечно-информационных услуг 3
6 Режимы предоставления и получения библиотечно-информационных услуг в научной библиотеке 4

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу

БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ

Виды, формы и режимы предоставления

System of standards on information, librarianship and publishing.
Library and information services of the research library. Types, forms, and rules of services

Дата введения — 2019—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает виды библиотечно-информационных услуг, формы и режимы их предоставления пользователям научных библиотек и органов научно-технической информации (далее — научных библиотек).

Стандарт предназначен для использования в научных библиотеках вне зависимости от ведомственной принадлежности и юридического статуса (самостоятельное юридическое лицо, структурное подразделение юридического лица), в центрах научно-технической информации, в других учреждениях, оказывающих библиотечно-информационные услуги.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 7.73 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации. Термины и определения

ГОСТ Р 7.0.20 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 7.73, ГОСТ Р 7.0.20, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Издание официальное

3.1

библиографическая услуга: Результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации.

[ГОСТ 7.0—99, статья 3.2.2.15]

3.2 **библиометрическая услуга:** Предоставление данных, полученных на основе изучения профильного потока публикаций посредством библиометрического анализа.

3.3

библиотечная услуга: Конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т. д.).

[ГОСТ 7.0—99, статья 3.2.2.14]

3.4

библиотечно-информационная услуга (библиотечная услуга): Результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя.

[ГОСТ 7.0.103—2018, статья 3.1.2]

3.5

вид библиотечно-информационных услуг: Категория библиотечно-информационных услуг, выделяемых по определенному признаку (например, объекту, предоставляемому пользователю — документные услуги, справочные услуги).

[ГОСТ 7.0.103—2018, статья 3.1.3]

3.6

информационная услуга: Предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу.

[ГОСТ 7.0—99, статья 3.2.2.13]

3.7

информационный запрос: Выраженная на естественном языке информационная потребность, представленная в виде требования пользователя на предоставление библиотечно-информационной услуги.

[ГОСТ Р 7.0.103—2018, статья 3.2.2]

3.8 **информационный продукт:** Результат создания или переработки информации в целях ее многократного использования в процессе предоставления библиотечно-информационных услуг.

3.9 **каналы предоставления библиотечно-информационной услуги:** Технико-технологические способы доставки библиотечно-информационной услуги пользователю.

3.10

научная библиотека: Библиотека, обеспечивающая развитие науки, удовлетворяющая информационные потребности научных учреждений и отдельных лиц, связанные с исследовательской деятельностью на основе соответствующего фонда и информационно-поискового аппарата.

[ГОСТ 7.0—99, статья 3.4.2.16]

3.11 **номенклатура библиотечно-информационных услуг:** Упорядоченный перечень библиотечно-информационных услуг, предоставляемых библиотекой пользователям.

3.12

пользователь: Физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой.

[ГОСТ Р 7.0.103—2018, статья 3.2.3]

3.13 **режим оказания библиотечно-информационной услуги:** Совокупность временных, дистанционных, технических и технологических факторов, определяющих способы и каналы доставки/предоставления конкретной формы услуги пользователю.

3.14

форма библиотечно-информационной услуги: Внутреннее строение услуги, включающее объект, способ и/или условия ее предоставления и дающее основание для наименования услуги (например, выставка, консультация, вечер встречи, выдача документов).

[ГОСТ Р 7.0.103—2018, статья 3.1.12]

4 Общие положения

4.1 Объектом стандартизации являются библиотечно-информационные услуги, оказываемые научной библиотекой в соответствии со своими целями, задачами, запросами и потребностями пользователей. Библиотечно-информационные продукты/ресурсы рассматриваются только в аспекте оказания на их основе библиотечно-информационных услуг или в качестве их конечного результата. Настоящий стандарт не регулирует предоставление библиотекой технических и офисных услуг.

4.2 Научная библиотека предоставляет пользователям библиотечно-информационные услуги в соответствии с Уставом, Положением или иным регламентирующим документом. Виды и формы предоставляемых услуг устанавливаются в соответствии с условиями работы конкретной научной библиотеки и спецификой запросов ее пользователей.

4.3 Основанием для оказания библиотечно-информационной услуги являются:

- запросы пользователей;
- распоряжения руководителя научно-исследовательского (образовательного) учреждения.

4.4 Объем услуг, предоставляемых научной библиотекой, формы их реализации, режимы доставки и другие параметры определяются запросами пользователей, направлениями деятельности, структурой научного (образовательного) учреждения, подразделением которого она является (для научных библиотек, не образующих самостоятельное юридическое лицо).

4.5 Расширение номенклатуры предоставляемых услуг осуществляется в зависимости от конкретных условий работы научной библиотеки и потребностей ее пользователей (с их лицензированием в предусмотренных законодательством случаях). Научная библиотека может оказывать дополнительные услуги, в том числе на основе договора с пользователем.

4.6 Учет библиотечно-информационных услуг, предоставляемых научной библиотекой, осуществляют в соответствии с ГОСТ Р 7.0.20.

5 Виды и формы библиотечно-информационных услуг

5.1 Научные библиотеки предоставляют пользователям следующие виды библиотечно-информационных услуг:

- библиографические;
- библиометрические;
- библиотечные;
- информационные;
- консультационные.

5.2. Формами реализации библиографических услуг являются:

- сообщение, содержащее справку или библиографическую консультацию по запросу пользователя (детальная классификация справок по ГОСТ Р 7.0.20);
- составление библиографических 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).

5.3 Формами реализации библиометрических услуг являются:

- 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 рейтингов цитируемости ученых;
- проверка подготовленных или полученных научных работ на наличие некорректного заимствования;
- проведение поиска библиометрической информации в специализированных базах данных.

5.4 Формами реализации библиотечных услуг являются:

- предоставление конкретных документов во временное пользование из фонда библиотеки, фондов других библиотек;
- предоставление доступа (в том числе дистанционного) к полнотекстовым электронным ресурсам собственной генерации и ресурсам, получаемым на основе лицензионных соглашений;
- предоставление текста документа (принадлежащего конкретной научной библиотеке, иной библиотеке или находящегося в составе электронного ресурса) в постоянное пользование путем его легитимного копирования;
- ознакомление пользователя с документом путем организации выставок (в том числе виртуальных), обзоров и иных форм организационных мероприятий, применяемых в библиотечно-информационном обслуживании.

5.5 Формами реализации информационных услуг являются:

- предоставление пользователям информационных продуктов любого объема, содержащих библиографическую, фактографическую информацию или их комбинацию, подготовленных научной библиотекой или полученных из других источников в постоянное или временное пользование;
- предоставление полнотекстовой информации, отобранной и систематизированной в соответствии с критериями, сформулированными в запросе пользователя.

5.6 Формами реализации консультационных услуг являются:

- предоставление консультаций по пользованию библиотекой, ее справочно-поисковым аппаратом, электронными ресурсами различной генерации;
- предоставление консультаций по оформлению научных работ;
- предоставление консультаций по нормативным и организационно-распорядительным документам, необходимым для осуществления научной, образовательной, научно-организационной деятельности;
- предоставление консультаций по представлению результатов собственной научной деятельности — подача заявок на патентование, депонирование.

5.7 Библиотечно-информационные услуги, предоставляемые научными библиотеками, группируются в соответствии со следующими признаками:

- периодичность оказания: разовые (по запросу) и постоянные (по заказу или договору);
- причина оказания: по запросу пользователя, без запроса (инициативные со стороны библиотеки);
- адресность: индивидуальные (для конкретного потребителя), групповые, коллективные, массовые;
- экономические характеристики: бесплатные для конечного пользователя, платные;
- место оказания: стационарные, внестационарные.

5.8 Библиотечно-информационные услуги, предоставляемые научной библиотекой, могут получать дополнительные свойства, повышающие комфортность их использования пользователем. К дополнительным свойствам относят формы предоставления услуг, сроки оказания услуг, способы доставки услуги пользователю и т. д. Наличие дополнительных свойств услуги не является основанием для ее перевода в платную категорию.

6 Режимы предоставления и получения библиотечно-информационных услуг в научной библиотеке

6.1 Режимы предоставления и получения библиотечно-информационных услуг подразделяют по:

- степени самостоятельности работы пользователя — режим самообслуживания и услуга, предоставляемая персоналом научной библиотеки.

Примечание — В режиме самообслуживания осуществляется отбор документов в открытом доступе, использование электронной библиотеки, иных электронных ресурсов и баз данных, в том числе электронных каталогов, заказ документов из хранилищ, копирование текстов. К услугам, оказываемым персоналом научной библиотеки, относят выдачу документов (заказ документов по МБА как промежуточный этап) или их копий;

- синхронизации заказа, выполнения и получения услуги — режим реального времени, режим отложенного обслуживания, упреждающий режим;
- периодичности обслуживания — разовый (режим запрос-ответ), постоянный; продолжающийся (передача информации по мере ее накопления); текущий (обслуживание с определенной заранее оговоренной периодичностью);
- средствам коммуникации — устные и письменные услуги;
- каналам коммуникации — локальные услуги (предоставляются в помещении научной библиотеки) и дистанционный режим.

6.2 Режимы предоставления и получения библиотечно-информационных услуг определяются потребностями пользователей научной библиотеки, регулируются действующем законодательством, а также зависят от ее материально-технической базы.

УДК (083.74) (043.3) ОКС 01.140.30

Ключевые слова: научная библиотека, библиотечная услуга, режим и форма предоставления

БЗ 2—2019/13

Редактор *Е.А. Моисеева*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Ю.В. Поповой*

Сдано в набор 21.01.2019. Подписано в печать 18.02.2019. Формат 60 × 84$^{1}/_{8}$. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru