
1-я редакция

**Федеральное агентство
по техническому регулированию и метрологии**



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р

7.0. –

**Система стандартов по информации,
библиотечному и издательскому делу**

**Библиотечно-информационные услуги научной
библиотеки.
Виды, формы и режимы предоставления**

Издание официальное



Москва

**Стандартинформ
2020**

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», правила применения национальных стандартов Российской Федерации – ГОСТ Р 1.0–2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

- 1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением науки «Институт 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
- 4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0–2012 (раздел 8). 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 в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru).

© Стандартиформ, 2020

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

Содержание

1 Область применения.....	
2 Нормативные ссылки.....	
3 Термины и определения.....	
4 Общий раздел.....	
5 Виды и формы оказания библиотечно-информационных услуг, предоставляемых в научной библиотеке.....	
6 Режимы предоставления и получения библиотечно-информационных услуг в научной библиотеке.....	
7 Сервисные опции для библиотечно-информационных услуг, предоставляемых научной библиотекой.....	

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 scientific library. Types, forms and modes of delivery

Дата введения – 2020-00-00

1 Область применения

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

В настоящем стандарте библиотечно-информационные продукты/ресурсы рассматриваются только в аспекте оказания на их основе библиотечно-информационной услуги или в качестве ее конечного результата. Настоящий стандарт не относится к техническим и офисным услугам, которые могут предоставляться библиотекой.

Стандарт предназначен для использования в научных библиотеках вне зависимости от ведомственной принадлежности и юридического статуса (самостоятельное юридическое лицо, структурное подразделение юридического лица), в информационных центрах и в других учреждениях, оказывающих библиотечно-информационные услуги в соответствии с Уставом, Положением, иным документом, регламентирующим их деятельность.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 7.0 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.

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

ГОСТ Р ИСО 15489-1 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования.

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52292 Информационная технология. Электронный обмен информацией. Термины и определения.

ГОСТ 7.73-96 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распространение информации.

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 7.0, ГОСТ Р 7.0.20, ГОСТ Р ИСО 15489-1, ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52292, ГОСТ 7.73, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 библиометрическая услуга: предоставление данных, связанных с изучением профильного потока публикаций на основе библиометрического анализа.

3.2 библиотечно-информационная услуга: конечный результат библиотечного обслуживания и информационной деятельности научной библиотеки, предусмотренных ее Уставом, Положением или иным регламентирующим документом, предоставляемый пользователю в соответствии с его запросом или ожиданием.

3.3 запрос пользователя библиотеки: требование пользователя библиотеки на предоставление библиотечной услуги [по ГОСТ 7.0 99].

3.4 информационная услуга: предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу [по ГОСТ 7.0 99].

3.5 информационный продукт: результат создания или переработки информации для многократного ее использования в процессе предоставления библиотечно-информационных услуг.

3.6 каналы предоставления библиотечно-информационной услуги: технико-технологические способы доставки библиотечно-информационной услуги пользователю.

3.7 наукометрическая услуга: предоставление формализованных данных по состоянию той или иной отрасли науки, полученных с использованием наукометрических методов.

3.8 номенклатура библиотечно-информационных услуг научной библиотеки: структурированный перечень форм оказания библиотечно-информационных услуг, предоставляемых научной библиотекой.

3.9 повторяющийся запрос: запросы аналогичного или близкого содержания, исходящие от разных пользователей.

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

3.11 сервисные опции библиотечно-информационной услуги: способы повышения комфортности получения пользователем библиотечно-информационной услуги, исходя из его индивидуальных предпочтений.

3.12 форма библиотечно-информационной услуги: способ предоставления библиотечно-информационной услуги в рамках существующей в научной библиотеке организации библиотечно-информационного обслуживания.

4 Общий раздел

4.1 Целью предоставления библиотечно-информационных услуг научной библиотекой является документное и информационное обеспечение научного процесса для повышения его эффективности.

4.2 Библиотечно-информационные услуги, предоставляемые научными библиотеками, направлены на обеспечение деятельности отдельного ученого, научного коллектива, научного (научно-образовательного) учреждения.

4.3 Предоставляемые библиотечно-информационные услуги отражаются в документе, определяющем статус научной библиотеки, форму собственности и направления деятельности. Услуги, предоставляемые научной библиотекой в соответствии со своей общественной функцией и предусмотренные Уставом Положением, иным регламентирующим документом, являются библиотечно-информационными и обязательными для данной библиотеки. Научная библиотека может предоставлять иные содержательные услуги с их лицензированием в предусмотренных законодательством случаях. Виды услуг, в том числе офисные и технические не являющиеся специфическими для библиотеки как учреждения, не относятся к библиотечно-информационным услугам, их предоставление определяется индивидуальными условиями работы научной библиотеки.

4.4 Основанием для оказания библиотечно-информационной услуги могут явиться индивидуальный запрос пользователей, повторяющиеся запросы, типовые запросы, запросы по номенклатуре библиотечно-информационных услуг, распоряжение руководителя научно-исследовательского учреждения.

4.5 Библиотечно-информационные услуги могут оказываться на различной ресурсной базе: фонд научной библиотеки, фонды других библиотек;

информационные продукты собственной генерации, иные информационные продукты и ресурсы.

4.6 Объем услуг, предоставляемых научной библиотекой, формы их реализации, режимы доставки и другие параметры определяются запросами ее пользователей, направлениями деятельности и структурой научного учреждения, подразделением которого она является. При необходимости между научной библиотекой и пользователем может быть заключен договор на оказание дополнительных услуг.

4.7 Учет библиотечно-информационных услуг, предоставляемых научной библиотекой, осуществляется, в первую очередь, по их формам. Библиотечно-информационные услуги одной формы учитываются вне зависимости от режима их предоставления и канала доставки (непосредственный или дистанционный).

5 Виды и формы оказания библиотечно-информационных услуг, предоставляемых в научной библиотеке

5.1 Научные библиотеки предоставляют пользователям три основных вида библиотечно-информационных услуг:

- документные услуги, заключающиеся в предоставлении пользователю документа (вне зависимости от его материального носителя и формы представления);

- информационные услуги, заключающиеся в предоставлении пользователю библиографической или фактографической информации;

- библиометрические и наукометрические услуги, заключающиеся в предоставлении пользователю (в том числе руководителю научного учреждения), формализованных показателей и рейтингов, принятых для оценки качества научной работы.

5.2 Формами реализации библиотечных услуг являются:

- предоставление документа во временное пользование из фонда библиотеки или фондов других библиотек;

- предоставление дистанционного доступа к полнотекстовым электронным ресурсам в режиме чтения;

- 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, устных обзоров и иных методов, применяемых в библиотечно-информационном обслуживании.

Примечание - Предоставление доступа к каталогу или иным часям справочно-поискового аппарата не является самостоятельной услугой, поскольку носит промежуточный характер для оказания библиотечной услуги.

5.3 Формами реализации информационных услуг являются:

ГОСТ Р 7.0. -

- информационный продукт любого объема, подготовленный научной библиотекой, полученный из других источников в постоянное или временное пользование (электронные ресурсы дистанционного доступа, не включающие полные тексты документов);

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

5.4 Формами реализации библиометрических и наукометрических услуг являются:

- списки трудов сотрудников научного учреждения;
- списки публикаций, где процитированы труды сотрудников научного учреждения;
- формализованные показатели научной деятельности (индексы и рейтинги).

Примечание - Формы и объем предоставления библиометрических и наукометрических услуг определяется распоряжениями руководителя научно-исследовательского учреждения.

5.5 Библиотечно-информационные услуги, предоставляемые научными библиотеками, группируются в соответствии с различными признаками:

- по периодичности: разовые (по запросу) и постоянные (по заказу или договору) услуги;
- по причине оказания: инициативные услуги (со стороны библиотеки), услуги, предоставленные по запросу пользователя;
- по адресности: индивидуальная (для конкретного потребителя), групповая, коллективная, массовая услуги;
- по экономическим характеристикам: платная или бесплатная для конечного потребителя;
- по месту оказания: стационарные, выездные, на рабочем месте, свободно предоставляемые услуги.

Примечание - Рабочим местом ученого является, в том числе его персональный компьютер или иное коммуникативное устройство, при помощи которого он осуществляет свою научную деятельность.

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

6.1 Режимы предоставления и получения библиотечно-информационных услуг определяются потребностями пользователей обслуживаемой научной библиотекой отрасли или учреждения и зависят от материально-технической возможности научной библиотеки.

6.2 Режимы предоставления и получения библиотечно-информационных услуг подразделяются:

- 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.

- по синхронизации заказа, выполнения и получения услуги: режим реального времени, режим отложенного обслуживания, упреждающий режим;

- по периодичности обслуживания: разовый (режим запрос-ответ), постоянный; продолжающийся (передача информации по мере ее накопления); текущий (обслуживание с определенной заранее оговоренной периодичностью);

- по синхронизации заказа, выполнения и получения услуги: режим реального времени, режим отложенного обслуживания, упреждающий режим;

- по средствам коммуникации: устные и письменные услуги;

- по каналам коммуникации: непосредственные (получаемыми в помещении библиотеки пользователем), дистанционные услуги.

7 Сервисные опции для библиотечно-информационных услуг, предоставляемых научной библиотекой

7.1 Библиотечно-информационные услуги, предоставляемые научной библиотекой, могут иметь сервисные опции, направленные на повышение комфортности ее получения пользователем.

7.2 Наличие сервисных опций не означает перевод библиотечно-информационной услуги на платную основу.

7.3 Сервисные опции могут прилагаться к любой библиотечно-информационной услуге и определяются материально-техническими возможностями научной библиотеки, спецификой запросов ее пользователей.

7.4 К сервисным опциям относятся:

- технические (аренда компьютера);
- транспортные (доставка документов на дом);
- предоставление лицензионных ресурсов на персональные коммуникаторы пользователя;
- рассылка RSS уведомлений;
- индивидуальный мониторинг рейтингов цитируемости ученых;
- проверка подготовленных или полученных научных работ на некорректное заимствование;
- система избирательного распространения информации (ИРИ)

ГОСТ Р 7.0. -

- повышение библиографической (библиотечно-информационной) грамотности и обучение пользователей (проведение занятий и консультаций по созданию библиографической записи, формированию библиографического аппарата научных и учебных работ: пристатейной, прикнижной библиографии).

УДК (083.74):(043.3) ОКС 01.140.30

Ключевые слова: научная библиотека, библиотечно-информационная услуга, ее режимы и опции
