



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ БИБЛИОТЕКА» (РГБ)
Отдел библиотечно-информационного обслуживания (ОБИО)

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. генерального директора по хранению и обслуживанию

Серова
«20» декабря 2018 г. О.В. Серова

**Порядок библиотечно-информационного обслуживания
читателей в Отделе библиотечно-информационного обслуживания**

1. Общие положения

1.1 Порядок библиотечно-информационного обслуживания читателей в Отделе библиотечно-информационного обслуживания (ОБИО)¹ разработан в соответствии с «Правилами пользования Российской государственной библиотекой» (М., 2015) и регламентирует отношения между сотрудниками ОБИО и читателями РГБ в процессе обслуживания.

1.2. Библиотечно-информационное обслуживание читателей ОБИО осуществляется в - секторе библиотечного обслуживания (ОБС):

- группа приема и записи читателей,
- читальные залы №№ 1, 2, 3 (ЧЗ1, ЧЗ2, ЧЗ3),
- пункт приема заказов ЧЗ 1-3,
- пункты приема и выдачи изданий ЧЗ 1-3.

- секторе информационного обслуживания (СИО):

- консультационный пункт первичного обслуживания,
- консультационные пункты в карточных каталогах: алфавитном читательском (ЧАК) и генеральном систематическом (ГСК),
- залы электронных ресурсов (ЗЭР),
- интернет-зал,
- индивидуальный кабинет пользователя (ИКП);

- секторе новых поступлений (СНП):

- Центральный подсобный фонд (ЦПФ)
- читальный зал новых поступлений и микроформ (ЗНП),
- зона текущих периодических изданий (ЗТПИ);

- секторе справочно-библиографического обслуживания (СБО):

- зал библиографических услуг (ЗБУ),
- читальный зал литературы русского зарубежья (ЧЗРЗ),
- читальный зал Центральной справочной библиотеки (ЧЗЦСБ).

1.3. Библиотечно-информационное обслуживание осуществляется в соответствии с утвержденным режимом работы РГБ ежедневно, за исключением воскресных, праздничных и санитарных дней (последний понедельник каждого месяца) с 9.00 до 20.00.

¹ Включает читальные залы и читательские зоны, обслуживание в которых – сфера ответственности ОБИО.

- 1.3.1 В ЗНП по понедельникам обслуживание осуществляется с 12.00 до 20.00.
- 1.4. Услуги оказываются на бесплатной основе. Предоставляются также дополнительные услуги на платной основе (см. разд. 5).
- 1.5. Читатель самостоятельно использует программное обеспечение на автоматизированных рабочих местах читателей (АРМ) и осуществляет:
- поиск информации по каталогам и картотекам, обслуживание по которым сфера деятельности отдела, электронным ресурсам РГБ;
 - поиск изданий в зонах открытого доступа к фондам;
 - заказ на копирование в системах электронной библиотеки РГБ (ЭБ);
 - электронный заказ в электронном каталоге РГБ (ЭК);
 - выгрузку и сохранение ресурсов свободного доступа, а также удаленных сетевых ресурсов (СУР) и ресурсов локального доступа, предоставляемых в рамках действующих договоров и/или лицензий
- 1.5.1. В ГСК каталожные ящики читателю для самостоятельного поиска предоставляются дежурным консультантом.
- 1.5.2. Читатель завершает работу на АРМ не позднее, чем за 15 минут до закрытия читальных залов.
- 1.6. По запросу читателю оказывается консультационная помощь.
- 1.6.1. В читальных залах сотрудник консультирует читателей вполголоса. В читальных залах с особым режимом тишины (тихий зал) консультирование не производится.
- 1.6.2. Групповые занятия проводятся вне читальных залов (зал – лекториум и др.). При проведении, в случае необходимости, занятий в читальном зале, в зале размещается объявление не менее чем за час до мероприятия.
- 1.7. В читальных залах обеспечиваются необходимые удобства и комфорт, в т.ч. ежедневные проветривания помещений по утвержденному графику (СанПиН 2.2.4.542-96).
- 1.8. Сотрудники ОБИО в рамках своей компетенции оказывают/организуют помощь читателям - инвалидам и лицам с ограниченными возможностями в пользовании ресурсами и услугами РГБ с учетом степени их адаптированности к посещению читателя – инвалида или лица с ограниченными возможностями.

2. Библиотечно-информационное обслуживание

2.1. Библиотечно-информационное обслуживание. Общие положения

- 2.1.1. Читательский билет сроком действия 5 лет со дня регистрации оформляется в группе приема и записи читателей и является основным документом, дающим право пользования читальными залами, справочно-библиографическим аппаратом и фондами РГБ.
- 2.1.2. Читательский билет предъявляется при входе и выходе из здания РГБ, заказе и получении документов, а также по требованию сотрудников РГБ и/или Росгвардии.
- 2.1.3. Документом взаиморасчета читателя с подразделениями ОБИО является контрольный листок, выдаваемый в зависимости от категории читателя. Листок выдается при предъявлении действующего читательского билета на пункте контроля при входе в основное здание РГБ (корп. «А», 1-й подъезд, 1-й этаж). В интернет – зале, ИКП и ЗБУ (при пользовании АРМ) документом для взаиморасчета является также назначение, выдаваемое читателю дежурным консультантом перед началом работы.
- 2.1.3.1. Контрольный листок предъявляется на пунктах выдачи и приема документов в ЧЗ1, ЧЗ2, ЧЗ3, в ЗТПИ, ЗБУ, ЧЗЦСБ, ЦПФ, ЗЭР, ЧЗРЗ, а также при выдаче и приеме документов с выставок, размещенных в помещениях ОБИО.
- 2.1.3.2. Контрольный листок читатель оставляет на пункте дежурного консультанта:
- при работе в фондах открытого доступа в ЗНП, ЗБУ, ЧЗЦСБ, ЧЗРЗ, ЦПФ;

- при получении назначения в ЗБУ, интернет - зале и ИКП.

2.1.3.3. В зонах открытого доступа к фонду (в ЧЗ1, ЧЗ2, ЧЗ3, ЗЭР, ЗТПИ, в «досуговых» зонах и др.) читательский билет и контрольный листок не предъявляются.

2.1.3.4. Контрольный листок читатель предъявляет при выходе из РГБ сотруднику группы контроля² для проверки полноты взаиморасчета читателя с Библиотекой и сдает его постовому (дежурному) сотруднику Росгвардии, осуществляющему контроль за выходом из РГБ. Читателям предоставляется возможность выхода по контрамарке при сдаче документов на выполнение заказов в Центре репрографии (Приказ № 307 от 29.10.2010) и/или кратковременном выходе из библиотеки (Распоряжение по РГБ № 11 от 15.08.2011).

2.1.4. По всем вопросам, возникающим в процессе библиотечно-информационного обслуживания, читатель может обратиться к ответственному по смене своего читального зала.

2.1.5. Обслуживание посетителей, пришедших в главное здание РГБ для самостоятельного осмотра и ознакомления с интерьерами библиотеки, осуществляется по карте гостя в соответствии с «Порядком выдачи карт Гость/Visitor, Гость/Visitor/ Мультимедийный путеводитель/ Multimedia Guide» (М., 2018).

2.2. Прием и оформление заказов на издания из фондов РГБ

2.2.1. Заказ самостоятельно производится читателем через ЭК, в том числе удаленно, распечатывается им в информационном терминале или заполняется от руки на бланке заказа.

2.2.1.1. Бланк заказа заполняется читателем ручкой, разборчивым почерком отдельно на каждую книгу или брошюру, на все или отдельные тома многотомного или продолжающегося издания на отдельные номера/выпуски или на годовой комплект журнала, на подшивку газеты за один год.

2.2.2. Заказы читателей на издания из ЦОФ и, частично, из фонда Отдела официальных и нормативных изданий (ОФН) оформляются на пункте приема заказов ЧЗ 1-3 (2-й этаж, кор. А): понедельник – суббота с 9.00 до 19.45 (на текущий день: понедельник – пятница до 18.15, суббота до 17.15; после указанного времени оформляются предварительные заказы).

2.2.3. Заказы на документы из ЦОФ малоспрашиваемой литературы (Химкинский комплекс) оформляются на пункте приема заказов ЧЗ 1-3: понедельник – суббота с 9.00 до 19.45.

2.2.4. Заказы на микрофильмы и микрофиши оформляются на консультационном пункте в ЗНП (А-117, 1-й этаж): понедельник: с 12.00 до 19.45, вторник-суббота с 9.00 до 19.45 (на текущий день до 19.00; после указанного времени оформляются предварительные заказы).

2.2.5. Заказы на документы из Центрального подсобного фонда текущих периодических изданий оформляются на пункте выдачи и приема изданий ЗТПИ (2-й этаж, кор. А): понедельник - суббота с 9.00 до 19.45, на издания из фондохранилища текущих периодических изданий: понедельник - суббота с 9.00 - до 19.00.

2.2.6 Заказы на документы из фонда Центральной справочной библиотеки (ЦСБ) оформляются на пункте выдачи и приема изданий ЧЗЦСБ (В-219, 2-й этаж): понедельник - суббота с 9.00 до 19.30.

2.2.7. Заказы на издания из фонда русского зарубежья ЦОФ оформляются на пункте приема заказов ЧЗ 1-3 или в ЧЗРЗ на пункте выдачи документов (Б-401, 4-й этаж): понедельник – суббота с 9.00 до 19.45 (на текущий день: понедельник – пятница до 18.15, суббота до 17.15; после указанного времени оформляются предварительные заказы).

2.2.8. Заказы на документы на оптических компакт-дисках из ЦОФ оформляются на консультационном пункте ЗЭР (А-110, 1-й этаж): понедельник-суббота с 9. 00 до 19.45 (на текущий день до 19. 00).

² Входит в группу приема и записи читателей

2.2.9. Количество одновременно принимаемых заказов не ограничено³.

2.3. Доставка, выдача и возврат изданий

2.3.1. Издания из ЦОФ и ОФН доставляются на пункты выдачи изданий: понедельник – пятница с 9.00 до 19.00; суббота с 9.00 до 18.00:

- в читальные залы (ЧЗ1, ЧЗ2, ЧЗ3) в соответствии с тем, в какой зал читатель записан – печатные издания;
- в ЗНП – микроформы ЦОФ;
- в ЗЭР (пом. А-110) – издания на оптических компакт дисках;
- в ЧЗРЗ – издания по русскому зарубежью по запросу читателя.

2.3.1.1. Издания из ЦОФ малоспрашиваемой литературы, размещенные в Химкинском комплексе РГБ, доставляются на пункты выдачи изданий в читальные залы (ЧЗ1, ЧЗ2, ЧЗ3) четыре раза в неделю (доставка в РГБ - понедельник, среда, четверг, пятница).

2.3.2. Издания из фонда ЦСБ доставляются понедельник – суббота с 9.00 до 19.30

- на пункт выдачи и приема изданий в ЧЗЦСБ – печатные издания и микроформы;
- на пункт выдачи и приема изданий в ЗБУ – издания на оптических компакт-дисках.

2.3.3. Издания из фондохранилища СНП, доставляются на пункт выдачи и приема изданий в ЗТПИ: понедельник – суббота с 9.00 до 19.30.

2.3.4. Сроки доставки:⁴

2.3.4.1. изданий из фонда ЦСБ – 20 мин, изданий на оптических компакт-дисках – 10 мин.;

2.3.4.2. текущих периодических изданий из фондохранилища СНП – 30 мин.;

2.3.4.3. изданий из ЦОФ в ЧЗРЗ – 15 мин.;

2.3.4.4. изданий из ЦОФ и ОФН в ЧЗ1, ЧЗ2, ЧЗ3:

- электронный заказ – 50 мин.;
- заказ на бумажном бланке, оформленный на пункте приема заказов ЧЗ 1-3– 60 - 90 мин.;
- заказ на издания из ЦОФ малоспрашиваемой литературы – в соответствии с «Порядком выполнения заказов пользователей читальных залов и сотрудников РГБ на документы, размещенные в Химкинском комплексе» (М., 2018);

2.3.4.5. документов на оптических компакт дисках из ЦОФ – 30 мин.;

2.3.4.6. документов на микроформах из ЦОФ – от 1 часа до 3-х дней. Сроки доставки уточняются при заказе в зависимости от места хранения микроформы.

2.3.5. Выдача изданий читателям возрастной категории 14 – 17 лет осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» с учетом возраста.

2.3.6. Выдача изданий, включенных в Федеральный список экстремистских материалов, производится в соответствии с «Инструкцией по работе с документами экстремистского содержания». (М., 2018).

2.3.7. В соответствии с технологической инструкцией «Использование фондов в процессе обслуживания». (М., 2015):

2.3.7.1. При запросе из ЦОФ документов, имеющих, признаки книжных памятников, редких, ценных, пользующихся повышенным спросом изданий, читателю предлагается воспользоваться микрокопией или электронной копией при их наличии;

2.3.7.2. При отсутствии электронной или микрокопии выдача документов, имеющих признаки книжных памятников, редких, ценных документов производится «на

³ При споре на документы из ЦОФ, превышающем технологические и технические возможности РГБ, количество заказов на документы, выдаваемые в читальные залы, может быть ограничено по решению администрации Библиотеки.

⁴ По техническим причинам сроки доставки могут быть изменены.

ответственного» по смене читального зала, в который читатель записан, и оформляется в установленном порядке.

2.3.7.3. Решение об отправке документа «на ответственного» принимает хранитель.

2.3.8. Издания, размещенные в ЦПФ, ЧЗ1, ЧЗ2, ЧЗ3, ЗЭР, ЧЗРЗ, ЧЗЦСБ, ЗБУ, ЗТПИ, «досуговых» зонах, находятся в открытом доступе.

2.3.9. Издания с выставок ЦПФ, ЦСБ, ЧЗРЗ, интернет-зала выдаются без оформления заказа при предъявлении читательского билета с отметкой на контрольном листке. С выставок в ЗНП и СБО выдаются одновременно не более 5 изданий с возвратом их дежурному консультанту или на место в ЗНП.

2.3.10. Текущие номера газет в ЗТПИ предоставляются пользователям только подшитыми в папки. Одновременно выдается не более 3 подшивков газет.

2.3.11. Читатель может работать с изданиями в любом читальном зале корпуса А⁵

2.3.11.1. Читатель может выносить из ЗБУ маркированные издания, используемые в оперативном справочно-библиографическом обслуживании, только на ксерокопирование с отметкой на контрольном листке по согласованию с дежурным по залу.

2.3.12. Если издание из ЦОФ числится за читателем («занято за читателем»), отсутствующим в библиотеке, другой читатель может получить данное издание во временное пользование, обратившись на пункт выдачи изданий из ЦОФ того читального зала, за читателем которого оно числится.

2.3.13. Максимальное количество изданий из ЦОФ, одновременно оставляемых для дальнейшей работы на пункте приема изданий в читальных залах – 15.

2.3.14. Возможно бронирование документов по запросу читателей. Забронировать документ читатель может лично на пункте выдачи документов, онлайн через интернет-магазин услуг РГБ, а также по телефону, позвонив в свой читальный зал.

2.3.14.1. Срок бронирования изданий за читателем в ЧЗ1, ЧЗ2, ЧЗ3 - пять рабочих дней. Документы, не затребованные в указанный срок, возвращаются в ЦОФ. При необходимости срок бронирования продлевается еще на 5 дней. Продлить срок бронирования читатель может лично на пункте выдачи документов, по телефону или через интернет-магазин услуг РГБ.

2.3.14.2. Срок бронирования документов в ЗЭР – 7 дней.

2.3.14.3. Срок бронирования микроформ в ЗНП – 7 дней.

2.3.14.4. Срок бронирования изданий в ЧЗРЗ – 7 дней.

2.3.14.5. В ЗНП, ЗТПИ, ЗБУ, ЦПФ, ЧЗЦСБ издания не бронируются.

2.3.15. Максимальный срок пользования документами из ЦОФ в ЧЗ1, ЧЗ2, ЧЗ3, ЗЭР, в ЗНП (микроформы) – до санитарного дня следующего месяца от даты заказа. При необходимости срок пользования продлевается на пункте выдачи изданий из ЦОФ соответствующего читального зала, но не более чем на 3 месяца.

2.3.16. Сданные издания можно заказать повторно не ранее чем через сутки.

2.3.17. Обслуживание документами на оптических компакт – дисках по заказу читателей производится в ЗЭР в пом. А-110 (компакт-диски из ЦОФ и приложения к печатным изданиям на оптических компакт дисках) и в ЗБУ в пом. А-212 (документы из фонда ЦСБ) на специально выделенных для этой цели ПК, защищенных от несанкционированного копирования.

2.3.17.1. По запросу читателя консультант производит инсталляцию диска и дает краткую консультацию по работе с ним.

2.3.17.2. В случае проблем с инсталляцией диска консультант обращается в службу технической поддержки РГБ в установленном порядке.

2.3.18. Выдача изданий из фондов РГБ прекращается за 15 минут до закрытия библиотеки.

2.3.19. Читатель сдает полученные им документы на пункты приема изданий соответствующих читальных залов.

⁵ ЧЗ1 предназначен для работы читателей с читательским билетом первого читального зала.

2.3.20. Дежурный консультант делает отметку о выдаче изданий на контрольном листке, после возврата издания «гасит» отметку штампом РГБ в установленном порядке.

3.Справочно-библиографическое обслуживание

3.1. Сотрудниками ОБИО осуществляется справочно-библиографическое обслуживание читателей в устной форме (Приложение 1. Виды справок и консультаций).

3.2. Универсальное справочно-библиографическое обслуживание ведется в координации с подразделениями РГБ, ведущими справочно-библиографическое обслуживание на базе специализированных фондов.

3.3. Справочно-библиографическое обслуживание выполняется в режиме «запрос-ответ» без ограничения количества запросов от одного читателя, кроме запросов в ЗБУ, где от одного читателя принимается не более 5 запросов в течение дня.

3.3.1. При наличии очереди предоставление консультаций не превышает по длительности 3-5 минут на консультацию.

3.3.2. Предоставление тематических консультаций, адресных, уточняющих и фактографических справок осуществляется до 15 мин. на справку/консультацию).⁶

3.4. Библиографическая консультация дается читателю в следующих случаях:

- запрос, целью которого является получение информации для написания квалификационной научной/учебной работы (диссертация, дипломная или курсовая работа самообразование;
- запрос, выполнение которого требует привлечения определенного, не вызывающего затруднений в использовании, библиографического / справочного источника;
- запрос, выполнение которого требует сплошного просмотра значительного количества выпусков издания за большой период времени.

3.4.1. Библиографические и вспомогательно-технические консультации могут включать элементы обучения читателей.

3.5. Для выполнения справок и консультаций, требующих высокого профессионального уровня, привлечения дополнительных источников выполнения запроса и / или специальных знаний, читатель может быть направлен:

- в ЗБУ для справочно-библиографического обслуживания универсального характера (развернутая тематическая консультация, поиск информации о документе в каталогах РГБ; поиск недостающих элементов библиографического описания, необходимость их уточнения; установление типа и вида - например, книга или статья - издания; углубленный библиографический поиск и т.п.);
- в ЗЭР и ЗБУ для работы с сетевыми удаленными ресурсами РГБ и при потребности в сложной вспомогательно-технической консультации;
- в интернет-зал или ЗБУ для справочно-библиографического обслуживания при работе с информационными ресурсами интернет;
- в ЗТПИ для справочно-библиографического обслуживания при работе с периодическими изданиями;
- в другие подразделения РГБ для справочно-библиографического обслуживания на базе специализированных фондов.

3.6. Справочно-библиографическое обслуживание, в т.ч. консультационная помощь с элементами обучения, осуществляется бесплатно.

⁶ При невозможности оперативно найти ответ на запрос консультант может выполнить справку в сроки, согласованные с читателем.

4. Обслуживание читателей на автоматизированных рабочих местах

4.1. В зонах обслуживания и читальных залах ОБИО читателям предоставляются автоматизированные рабочие места (АРМ) – ПК и информационные терминалы.⁷

4.2. На ПК читателям доступны⁸: ЭК; сайт РГБ, в т.ч. открытые ресурсы ЭБ; Национальной электронной библиотеки (НЭБ), СУР; офисные программы Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Microsoft Excel.

Дополнительно предоставляются:

- - доступ в интернет в ЗБУ, интернет – зале, ЧЗРЗ;
- - доступ в интернет и расширенный набор программ, в т.ч. программа голосового общения, в ИКП;
- - ЭК на информационных терминалах с возможностью распечатки бланков заказов;
- - справочно-правовые системы (выборочные) в ЗЭР, ЗБУ в помещениях ГСК, ЦПФ2, в ЧЗ1, ЧЗ2, ЗНП;
- - ресурсы ЭБ, НЭБ ограниченного доступа в ЗЭР, ЧЗ1, ЧЗ2, ЗНП, помещении ЦПФ2;
- - программа для слабовидящих в ЗЭР в пом. А-115.

4.3. АРМ предоставляются читателям бесплатно, без ограничений во времени, без предъявления контрольного листка или читательского билета, кроме АРМ в залах:

4.3.1. В ЗБУ, ЧЗРЗ, интернет – зале АРМ предоставляются по назначению на ПК, выдаваемому читателю перед началом работы и включающему информацию о номере ПК; времени начала работы читателя по показаниям часов, размещенных в залах; номере читательского билета (назначение);

4.3.2. В ЗБУ АРМ предоставляются только для работы с библиографическими базами данных;

4.3.3. В ИКП АРМ предоставляется в составе платной услуги по предоставлению кабинета.

4.4. Время работы в рамках одного назначения составляет 2 часа. Повторное назначение выдается в случае отсутствия других желающих воспользоваться АРМ залов, в противном случае предоставление АРМ производится в порядке живой очереди через 15 мин. после окончания работы по предыдущему назначению.

4.4.1. Назначение, выданное после 18 ч., предусматривает, что время работы читателя ограничивается временем работы зала.

4.5. При отсутствии свободных мест АРМ предоставляется по очереди. Консультант может предоставить рабочее место, занятое отсутствующим и не использующим компьютер более 15 минут читателем, другому читателю.

4.6. Документы читателя, сохраненные в памяти ПК, после удаляются автоматически после завершения пользователем сеанса работы.

5. Дополнительные услуги

5.1. Дополнительные услуги читателям РГБ оказываются на платной основе в соответствии с «Перечнем библиотечно-информационных услуг РГБ» и «Прейскурантом дополнительных услуг РГБ».

5.2. Предоставление Индивидуального кабинета пользователя.

⁷ Размещение, вид и количество АРМ могут меняться в зависимости от потребностей читателей и возможностей РГБ.

⁸ Состав программного обеспечения и электронных ресурсов может меняться в зависимости от изменений в конфигурации информационных систем в РГБ и потребностей пользователей.

5.2.1. ИКП предоставляется по назначению без ограничения во времени, если ИКП не был предварительно забронирован.

5.2.2. Пользователи ИКП обязаны завершить работу и произвести оплату не позднее, чем за 10 мин. до закрытия библиотеки

5.3. Предоставление услуг по копированию.

5.3.1 Ксерокопирование, сканирование документов из фондов библиотеки, распечатка документов из ЭБ и др. осуществляются в Центре репрографии (помещения А-120, А-320).

5.3.1.1. Оформление заказов на распечатку документов из ЭБ осуществляется консультантом ОБИО на кафедрах в ЗЭР (пом. А-110, А-115), ЧЗ1, ЧЗ2, ЗНП, ЦПФ2 при предъявлении читательского билета. Распечатка осуществляется в Центре репрографии в пом. А-120 - при заказе из ЗЭР, ЗНП, ЧЗ1; в пом. А-320 - при заказе из ЧЗ 2, ЦПФ2.

5.3.2 Копирование материалов читателя в ОБИО на платной основе осуществляется консультантом на кафедрах в установленном порядке:

- на оптические компакт-диски, предоставляемые РГБ;
- в виде распечатки на принтере.

5.3.2.1. Распечатка документов из баз данных (кроме ЭБ РГБ) и документов читателей осуществляется в ЗЭР, интернет - зале, ИКП, ЗБУ.

5.3.3 Копирование на платной основе прекращаются за 15 мин. до закрытия библиотеки. Оформление заказов на распечатку свыше 100 страниц прекращается за 30 мин. до закрытия библиотеки.

5.4 Дополнительные справочно-библиографические услуги:

- Составление тематических списков, выполнение библиографических и фактографических справок о документах из фондов РГБ с использованием системы каталогов (в случае отказа читателя от самостоятельной работы с каталогами);
- Справки-консультации по работе с базами данных РГБ с привлечением библиографа.

5.5. Услуга заказа изданий по межбиблиотечному абонементу (МБА) и международному межбиблиотечному абонементу (ММБА).

5.5.1. При отсутствии в библиотеке необходимого издания читатель может заказать его по МБА и ММБА через дежурного по своему читальному залу.

5.5.2. Заказ производится в соответствии с «Правилами пользования межбиблиотечным абонементом (МБА) для пользователей федерального бюджетного учреждения «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»)» (М., 2014) и «Правилами пользования международным межбиблиотечным абонементом для пользователей Российской государственной библиотеки» (М., 2011).

СОГЛАСОВАНО
Зав. ОБИО



Е.Ю. Елицина

Справки и консультации в процессе СБО**Справки**

- адресная библиографическая справка - ответ на разовый запрос о содержании библиографической информации о наличии и / или местонахождении документа;
- тематическая библиографическая справка – ответ на разовый запрос о содержании библиографической информации по определенной теме;
- уточняющая библиографическая справка - ответ на разовый запрос об отсутствующих или искаженных в запросе элементах БО;
- фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

Консультации

- Библиографическая консультация (рекомендации по методике библиографического поиска, использованию справочно-библиографического аппарата библиотеки, методике библиографирования, в т.ч. тематическая библиографическая консультация и др.).
- Ориентирующая консультация и справка по библиотеке (о режиме, порядке и условиях библиотечно-информационного обслуживания, о направлениях деятельности и функциях структурных подразделений, о проводимых мероприятиях, по услугам и ресурсам библиотеки)
- Вспомогательно - техническая консультация (по использованию оборудования и аппаратно-программных средств для осуществления электронного заказа, просмотра электронных документов, сохранения и переноса информации на другие носители и т.д.)

*ГОСТ Р 7.0.20-2014, ГОСТ 7.0-99