



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ БИБЛИОТЕКА» (РГБ)

Отдел литературы по библиотековедению, библиографоведению и книговедению (ОБЛ)

<p>СОГЛАСОВАНО: Зам. генерального директора по хранению и обслуживанию <u>О.В. Серова</u> «02» <u>марта</u> 2023 г.</p> <p>Директор Департамента научно-образовательной деятельности <u>Е.Н. Гусева</u> «02» <u>марта</u> 2023 г.</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ: Зам. генерального директора по научно-издательской деятельности <u>А.Ю. Самарин</u> «03» <u>марта</u> 2023 г.</p>
---	---

**Порядок библиотечно-информационного обслуживания  
читателей в Отделе литературы по библиотековедению, библиографоведению  
и книговедению (ОБЛ)**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок библиотечно-информационного обслуживания читателей в Отделе литературы по библиотековедению, библиографоведению и книговедению далее ОБЛ разработан в соответствии с «Правилами пользования Российской государственной библиотекой» (М., 2015) и регламентирует отношения между сотрудниками ОБЛ и читателями РГБ в процессе обслуживания.

1.2. Библиотечно-информационное обслуживание читателей ОБЛ осуществляется в читальном зале (ком. К-341) и консультационном пункте первичного обслуживания (ком. К-21).

1.3. Читальный зал ОБЛ работает в соответствии с приказом генерального директора РГБ о режиме работы обслуживания пользователей.

1.4. 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.

1.5. Услуги оказываются на бесплатной основе. Предоставляются также дополнительные услуги на платной основе в соответствии с «Прейскурантом дополнительных услуг РГБ».

1.6. Читатель самостоятельно:



- использует программное обеспечение на автоматизированных рабочих местах читателей (АРМ)
- ведет поиск информации по каталогам и картотекам, обслуживание которыми является сферой деятельности ОБЛ, электронным ресурсам РГБ;
- подбирает необходимые издания в зонах открытого доступа к фондам;
- делает заказ на копирование в системах электронной библиотеки РГБ (ЭБ);
- делает заказ документов из фондов РГБ через сервисы на сайте РГБ: <https://search.rsl.ru/>, форму заказа;
- сохраняет необходимые ему документы из ресурсов свободного доступа, а также удаленных сетевых ресурсов (СУР) и ресурсов локального доступа, предоставляемых в рамках действующих договоров и/или лицензий.

**1.7. Читателю разрешается:**

- находиться с полученными документами из фондов ОБЛ в любом помещении читательской зоны отдела;
- производить фотосъемку в личных целях документов из фондов ОБЛ не ограниченных пунктом 3.1.20 «Правил пользования Российской государственной библиотекой» (за исключением изданных до 1830 года; ценных и редких; переплетный корешок которых не позволяет раскрываться на 180 градусов; физическое состояние которых не позволяет копировать (ломкость бумаги, ветхость, повреждение переплета и т. п.) (См. п. 3.1.20 «Правил пользования Российской государственной библиотекой») по согласованию с дежурным сотрудником ОБЛ. Съемка осуществляется на читательском столе оборудованием без вспышки, съемного объектива, штатива и звукового сигнала.

**1.8. По запросу читателю оказывается консультационная помощь.**

**1.9.** В консультационном пункте первичного обслуживания сотрудник консультирует читателей вполголоса. В читальном зале с особым режимом тишины консультирование не производится.

**1.10.** Читателю не разрешается применение портативных ручных сканеров любой формы.

**1.11.** Читатель завершает работу с документами и электронными ресурсами за 15 минут до закрытия читального зала.

**1.12.** Читателю необходимо сдать документы, получить отметку о возврате всех полученных документов на контрольном листке, покинуть зоны обслуживания читателей до закрытия читального зала отдела, в соответствии с графиком его работы, и сдать контрольный листок дежурному постовому.

**1.13.** В консультационном пункте первичного обслуживания и читальном зале обеспечиваются необходимые удобства и комфорт, в т.ч. ежедневные проветривания помещений по утвержденному графику (Межгосударственный стандарт ГОСТ 30494-2011, Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»).

**1.14.** Сотрудники ОБЛ в рамках своей компетенции оказывают/организуют помощь читателям - инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья в пользовании ресурсами и услугами РГБ с учетом степени адаптированности помещений к посещению читателя – инвалида или лица с ограниченными возможностями здоровья.

## **2. Библиотечно-информационное обслуживание**

### **2.1. Библиотечно-информационное обслуживание. Общие положения**

**2.1.1.** Читательский билет является документом, дающим право пользоваться основными фондами ОБЛ, подсобным фондом (книги, журналы,), читальным залом ОБЛ, справочно-библиографическим аппаратом, электронными ресурсами; знакомиться с тематическими выставками и выставками новых поступлений.



**2.1.2.** Читательский билет предъявляется при входе и выходе из здания корпуса К, где расположен ОБЛ, при входе в читальный зал ОБЛ, заказе и получении документов в ОБЛ, а также по требованию сотрудников ОБЛ и/или Росгвардии.

2.1.2.1. Во время посещения читального зала ОБЛ читательский билет сдается на кафедру заказа, выдачи и возврата изданий дежурному консультанту.

**2.1.3.** Документом взаиморасчета читателя с обслуживающим подразделением отдела является контрольный листок.

2.1.3.1. Контрольный листок выдается дежурным консультантом на кафедре заказа, выдачи и возврата изданий при предъявлении действующего читательского билета.

2.1.3.2. Контрольный листок предъявляется:

- на кафедре заказа, выдачи и возврата изданий при получении/сдаче заказанных документов и оформлении заказа на копирование;
- при выходе из отдела.

2.1.3.3. При завершении работы в читальном зале ОБЛ читатель сдает полученные им документы на кафедре заказа, выдачи и возврата изданий, предъявляет для отметки контрольный листок.

2.1.3.4. Контрольный листок сдается постовому (дежурному) сотруднику Росгвардии при выходе из отдела с отметкой штампа «на выход».

2.1.3.5. При временном выходе из ОБЛ (например, в буфет, в зону курения) читатель оповещает дежурного по читальному залу, сдает материалы или оставляет их в специально отведенных местах. Читатель получает контрамарку для временного выхода (Читательский билет и контрольный листок остаются на кафедре дежурного консультанта).

**2.1.4.** По всем вопросам, возникающим в процессе библиотечно-информационного обслуживания, читатель может обратиться к дежурному консультанту.

## **2.2. Прием и оформление заказов на издания из фондов ОБЛ**

**2.2.1.** Заказы на документы из фондов ОБЛ осуществляются читателем самостоятельно:

- через сервис на сайте РГБ: <http://search.rsl.ru/>;
- через бумажные требования.

**2.2.2.** Читательские требования принимаются на кафедре заказа, выдачи и возврата изданий. Читатель подробно и аккуратно заполняет все графы на листках читательского требования. Дежурный консультант проверяет правильность заполнения требования. Количество одновременно принимаемых заказов не ограничено.

**2.2.3.** Обработка заказов осуществляется:

- поступившие за 30 минут до закрытия залов ОБЛ – на текущий день;
- поступившие менее чем за 30 минут до закрытия зала ОБЛ – на следующий рабочий день.

**2.2.4.** Количество единовременно принимаемых заказов не ограничено. Последующие заказы принимаются в течение дня по мере сдачи уже имеющихся изданий.

**2.2.5.** Сроки выполнения заказов в читальном зале ОБЛ до 15 минут. В случае возникновения трудностей с подбором изданий сроки могут быть увеличены.

**2.2.6.** При спросе на документы, превышающем технологические и технические возможности Отдела, число заказов на документы, выдаваемые в читальный зал, может быть ограничено по решению администрации ОБЛ.



## **2.3. Доставка, выдача и возврат изданий ОБЛ**

**2.3.1.** Документы из фондов ОБЛ выдаются на кафедре заказа, выдачи и возврата изданий: понедельник – суббота с 9.00 до 19.30. Выдача заказов прекращается за 30 минут до закрытия читального зала ОБЛ.

**2.3.2.** Заказы, оформленные менее чем за 30 минут до закрытия читального зала ОБЛ, доставляются на кафедру на следующий рабочий день в течение 15 минут после открытия читального зала ОБЛ.

**2.3.3.** Максимальное количество одновременно выдаваемых в читальном зале ОБЛ для работы документов из фондов ОБЛ – не ограничено.

**2.3.4.** Документы, размещенные непосредственно в открытом доступе и подсобном фонде, выдаются без оформления заказа. С изданиями, находящимися в фондах открытого доступа, читатели работают самостоятельно.

**2.3.5.** Издания из фонда открытого доступа и подсобного фонда возвращаются пользователем дежурному консультанту.

**2.3.6.** Обслуживание документами на оптических компакт – дисках производится в ОБЛ в помещении (К-341). Документы на компакт-дисках предоставляются читателю на специально выделенном для этой цели ПК, защищенном от несанкционированного копирования.

**2.3.7.** Отказ в выдаче документов из фондов ОБЛ допускается в случаях:

- плохого физического состояния документа;
- проведения работ по каталогизации, реставрации, перемещению или копированию документов;
- выдачи документов во временное пользование другим учреждениям и организациям;
- экспонирования документов на выставках.

**2.3.8.** Читатели-сотрудники РГБ, рабочие места которых расположены в корпусе «К», могут выносить из ОБЛ издания для работы с ними на рабочем месте с отметкой на контрольном листке и по согласованию с дежурным консультантом.

**2.3.9.** Срок бронирования документов из фонда ОБЛ – пять рабочих дней; при необходимости читатель имеет возможность дополнительно продлевать срок бронирования еще на 5 рабочих дней, обратившись лично на кафедру заказа, выдачи и возврата изданий или по телефону 8 (495) 695-33-89. При бронировании не учитываются санитарные, воскресные и праздничные дни. Документы, не затребованные в указанный срок, возвращаются на место хранения.

**2.3.10.** Количество бронируемых документов –10.

**2.3.11.** Периодические издания за текущий год, представленные в фонде открытого доступа бронированию не подлежат.

**2.3.12.** В случае, если издание из ОБЛ забронировано другим пользователем, но в данный момент он не работает в читальном зале, издание может быть выдано во временное пользование по новому заказу (до момента востребования). Дежурный сотрудник предупреждает о возможном досрочном возврате издания.

**2.3.13.** Общий срок пользования документами из фондов ОБЛ – 30 дней.

**2.3.14.** Читатель сдает полученные им документы на кафедру заказа, выдачи и возврата изданий ОБЛ.

**2.3.15.** После завершения работы читателя в зале дежурный консультант на контрольном листке «гасит» все пометы штампом РГБ «Принято ОБЛ» в установленном порядке и проставляет печать РГБ «на выход».



## **2.4. Обслуживание читателей на автоматизированных рабочих местах (АРМ)**

**2.4.1.** В читальном зале ОБЛ читателям предоставляются автоматизированные рабочие места (АРМ<sup>1</sup>) – ПК.

**2.4.2.** АРМ предоставляются читателям бесплатно, без ограничений во времени.

**2.4.3.** На ПК пользователям доступны<sup>2</sup>: электронные ресурсы РГБ, в т.ч. электронный каталог РГБ (ЭК РГБ), электронная библиотека РГБ (ЭБ РГБ), сайт и сетевые удаленные ресурсы РГБ, ресурсы Национальной электронной библиотеки (НЭБ), а также организован широкий доступ к:

- научным и образовательным ресурсам интернета;
- поисковым, почтовым и новостным сервисам интернета;
- сайтам государственных организаций, учреждений культуры и искусства;
- порталам значимых проектов и программ с учетом законодательства РФ и т.п.

На всех ПК установлены офисные программы Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Microsoft Excel.

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

**2.4.6.** Читатель завершает работу на АРМ не позднее, чем за 15 минут до закрытия читальных залов.

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

## **3. Справочно-библиографическое обслуживание.**

### **3.1. Справочно-библиографическое обслуживание. Общие положения.**

**3.1.1.** СБО в ОБЛ осуществляется на базе карточных каталогов и картотек, печатных и электронных источников, ЭБ РГБ, ЭК РГБ, электронных ресурсов РГБ, справочной и библиографической информации:

- с понедельника по субботу с 9-00 до 19-45

**3.1.2.** Сотрудники ОБЛ выполняют все виды справок и консультаций в рамках компетенции отдела (Приложение 1. Справки и консультации в процессе СБО):

- тематические, уточняющие, адресные, фактографические, консультации по вопросам СБО,
- консультации по вопросам записи, режима работы и обслуживания читателей РГБ, справки по работе РГБ.

**3.1.3.** По телефону принимается от одного читателя не более трех запросов, выполняемых в форме устной справки.

**3.1.4.** Запросы, поступающие по почте, выполняются в виде письменной справки.

**3.1.5.** Запросы, поступающие по электронной почте, выполняются в виде переписки с читателем.

**3.1.6.** Сроки выполнения справок по запросам варьируются в зависимости от их сложности, объема, ресурсных возможностей ОБЛ, наличия справочно-библиографического аппарата, необходимого для выполнения справок. Пользователь уведомляется о длительных (свыше 3 дней) сроках выполнения запроса. Сроки отправки ответов на письма определяются заведующим отделом. Контроль за сроками выполнения работ возлагается на заведующего отделом.

---

<sup>1</sup> Размещение, вид и количество АРМ могут меняться в зависимости от потребностей читателей и возможностей РГБ.

<sup>2</sup> Состав программного обеспечения и электронных ресурсов может меняться в зависимости от изменений в конфигурации информационных систем в РГБ и потребностей пользователей.



**3.1.7.** Для получения справок и консультаций, не касающихся изданий из фонда ОБЛ, читатель может быть направлен в Отдел библиотечно-информационного обслуживания РГБ и в другие подразделения РГБ для справочно- библиографического обслуживания на базе специализированных фондов.

**3.1.8.** Не принимаются к исполнению запросы:

- при отсутствии достаточных сведений о документе, необходимых для осуществления библиографического поиска и идентификации документа;
- содержание которых пользователь формулирует нечетко, даже после уточняющих вопросов.

### **3.2. Справочно-библиографическое обслуживание в устной форме**

3.2.1. Работниками ОБЛ осуществляется справочно-информационное обслуживание читателей в устной форме в соответствии со специализацией отдела.

3.2.2. Справочно-библиографическое обслуживание выполняется в режиме «запрос-ответ»:

- на кафедре заказа, выдачи и возврата изданий дежурный консультант выполняет не более трех запросов одновременно от одного читателя в порядке общей очереди.

При невозможности оперативно найти ответ на запрос, справка может быть выполнена в сроки, согласованные с читателем;

### **3.3. Справочно-библиографическое обслуживание удаленных пользователей**

3.3.1. СБО по телефону:

- осуществляется в соответствии с режимом работы отдела;
- от одного пользователя в течение дня принимаются не более 3 запросов, выполняемых в форме устной справки.

Выполняются следующие виды справок:

- адресные;
- уточняющие;
- фактографические (с просмотром 1-3 источников);
- тематические
- ориентирующие консультации.

При тематическом запросе пользователь получает библиографическую консультацию.

Количество ориентирующих консультаций не ограничено.

3.3.2. СБО в письменной форме.

Письменные запросы поступают в ОБЛ:

- из канцелярии РГБ;
- по почте;
- по электронной почте;
- через Виртуальную справочную службу (ВСС).

3.3.3. Запросы, поступающие по почте, выполняются в виде письменной справки.

3.3.4. Запросы, поступающие по электронной почте [obl@rsl.ru](mailto:obl@rsl.ru), выполняются в виде переписки с читателем.

3.3.5. Поступление запросов в ВСС через форму не ограничено временными или количественными рамками и осуществляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

#### 4. Дополнительные услуги

4.1. Дополнительные услуги читателям ОБЛ оказываются на платной основе в соответствии с «Прейскурантом дополнительных услуг РГБ», «Порядком обслуживания читателей при выполнении заказов на копирование, сканирование и печать», «Правилами по предоставлению услуг по копированию (в т.ч. микрокопированию) и сканированию в РГБ».

4.2. Ксерокопирование и сканирование документов из фондов ОБЛ, осуществляются на кафедре заказа, выдачи и возврата изданий ОБЛ (Корпус «К», помещение К-21).

4.3. Оформление заказов на ксерокопирование и сканирование документов из фондов ОБЛ осуществляется после самостоятельного заполнения читателем бланка заказа. Бланк заказа заполняется на каждую единицу хранения. Без бланка заказа издания в работу не принимаются. Бланк заказа вкладывается в каждую книжную единицу и передается дежурному консультанту для проверки заполненных данных.

4.4. Дежурный консультант обозначает стоимость одного кадра и время готовности заказа и после передачи выполненного заказа на сверку читателю осуществляет взаиморасчет на кафедре выдачи, доставки и возврата изданий с передачей квитанции к заказу.

4.5. Прием и выдача заказов ОБЛ:

- после 19:00 приём заказов на копирование/сканирование не более 60 страниц.
- до 19:45 выдача заказов текущего дня и прием заказов на следующий рабочий день.

4.6. Оформление заказов на распечатку документов из Электронной библиотеки РГБ (ЭБ), интернета или материалов читателя (в виде распечатки на принтере) осуществляется дежурным консультантом на кафедре заказа, выдачи и возврата изданий в установленном порядке; оплата производится на кафедре заказа, выдачи и возврата изданий.

4.3. Сканирование, ксерокопирование и фотографирование материалов с высоким разрешением (полиграфического качества) осуществляется в Отделе репрографии РГБ (помещения А-120, А-320) или с использованием собственного профессионального оборудования читателем, в соответствии с «Правилами по предоставлению услуг по копированию (в т.ч. микрокопированию) и сканированию в РГБ».

4.4. Заказы читателя выполняются с учетом технических возможностей РГБ.

4.5. В целях обеспечения сохранности документов, решение о возможности копирования ветхих изданий принимает ответственный за сохранность фондов ОБЛ.

СОГЛАСОВАНО

Зав. ОБЛ



Л.Б. Хайцева

02.03.2023



**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.)