

# В гостях у ГОСТа

(основные термины и понятия действующего ГОСТ Р  
7.0.103-2018 )

## Общие понятия

- **библиотечно-информационное обслуживание** (*работа с читателями*): вид деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг
- **библиотечно-информационная услуга**: результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя.
- **информационная грамотность/ информационная культура** : способность распознавать потребность в информации, идентифицировать, извлекать, оценивать и эффективно использовать информацию.
- **качество библиотечно-информационной услуги**: степень полноты, оперативности, точности и удобства предоставления услуги пользователю
- **электронная услуга**: библиотечно-информационная услуга, предоставляемая посредством информационно-коммуникационных технологий с локальных серверов или через сети

- **методы библиотечно-информационного обслуживания:**

совокупность способов, правил, приемов по реализации библиотечно-информационного обслуживания.

**отказ:** неудовлетворенный запрос пользователя на услуги по профилю библиотеки.

- **поддержка чтения:** повышение статуса чтения, создание мотивации к чтению, содействие развитию у пользователей информационной грамотности и компетентности, читательской активности



посредством библиотечно-информационного обслуживания.



- **технология библиотечно-информационного обслуживания:** совокупность процессов по предоставлению библиотечно-информационных услуг.

- **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).

- **эффективность библиотечно-информационной услуги:**

результативность библиотечно-информационной услуги относительно затрат на ее осуществление



# **Пользователь: физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой**

## **Примечания**

1 Читатель библиотеки физическое лицо, пользующееся услугами библиотеки и ее внестационарных подразделений.

2 Абонент библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами межбиблиотечного абонементов, международного межбиблиотечного абонементов, заочного абонементов, электронной доставки документов, ИРИ, ДОР.

3 Посетитель мероприятия - физическое лицо, принимающее участие в библиотечном мероприятии и зарегистрированное в установленных библиотекой формах учета.

- **зарегистрированный пользователь:** Пользователь, включенный в категорию обслуживаемых лиц в библиотеке с присвоением идентификатора
- **незарегистрированный пользователь:** пользователь, использующий услуги библиотеки, не требующие регистрации (идентификации).
- **потенциальный пользователь:** физическое или юридическое лицо, принадлежащее к категории возможных пользователей библиотеки.
- **удаленный пользователь:** пользователь, использующий удаленный (дистанционный) доступ к информационным ресурсам.
- **коллективный пользователь:** юридическое лицо, использующее услуги, информационные ресурсы, инфраструктуру библиотеки на основании договоров.



**информационная потребность пользователя** (*читательская потребность*): осознанная необходимость в знании, требуемом для решения научной, учебной, социально-культурной или практической задачи, для самообразования или удовлетворения личного



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



**посещение**: зафиксированный приход физического лица в помещение библиотеки, ее внестационарное подразделение или обращение в библиотеку в режиме удаленного (дистанционного) досту



**виртуальное посещение**: обращение удаленного пользователя к веб-сайту библиотеки.

**целевая аудитория**: выделенная для осуществления специального обслуживания категория пользователей.



# Виды библиотечно-информационного обслуживания

□ **обслуживание по категории пользователей** - группа пользователей библиотеки, выделяемая по определенному признаку. К примеру, по возрастному, социальному, профессиональному

- **Групповое обслуживание:** предоставление библиотечно-информационных услуг определенной категории пользователей.
- **Индивидуальное обслуживание:** предоставление библиотечно-информационных услуг отдельному пользователю.
- **Массовое обслуживание:** предоставление библиотечно-информационных услуг широкому кругу пользователей.
- **Приоритетное обслуживание:** предоставление библиотечно-информационных услуг целевой аудитории

□ **обслуживание по виду предоставляемых услуг**

- **Библиографическое обслуживание** - предоставление библиографической информации пользователям.
- **Библиографическое информирование** - предоставление библиографической информации в соответствии с долговременно действующими запросами пользователей
- **Справочно-библиографическое обслуживание** - предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами
  - **выставочное обслуживание** – удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством организации выставок (в помещении библиотеки, виртуальных, выездных).
  - **документное обслуживание** - предоставление пользователям документов (а также их копий) независимо от вида материального носителя, на котором зафиксирована информация.
  - **культурно-просветительское обслуживание** - предоставление услуг, обеспечивающих организацию интеллектуального и культурного досуга, просвещения и самообразования различным категориям пользователей
  - **обучение пользователей** - предоставление услуг, направленных на получение знаний и навыков, содействующих эффективному поиску и использованию источников информации, повышению информационной грамотности (библиотечные уроки, занятия, викторины)
  - **справочное обслуживание** - предоставление пользователям консультаций, библиографических, фактографических справок в соответствии с их разовыми запросами

## □ Библиотечно-информационное обслуживание в зависимости от места предоставления услуг

- **внестационарное обслуживание:** предоставление библиотечно-информационных услуг вне стационарной библиотеки с целью приближения к месту работы, учебы или местожительства населения
- **дистанционное обслуживание/ виртуальное обслуживание :** предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке или её внестационарном подразделении.
- **обслуживание через сайт библиотеки:** Дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность получения библиотечно-информационных услуг через сайт библиотеки или на адрес электронной почты пользователя.
- **обслуживание через социальную сеть:** дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность связываться с другими лицами с целью общения, совместной работы и/или совместного использования информационных ресурсов при посредничестве библиотеки.
- **стационарное обслуживание:** предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг в помещениях библиотеки.
- **абонементное обслуживание:** предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг по абонементу, по заочному абонементу, по межбиблиотечному абонементу, по международному межбиблиотечному абонементу
- **обслуживание в читальном зале:** Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг, предполагающих работу в специальном помещении библиотеки

# **Организационная структура библиотечно-информационного обслуживания:** система подразделений, пунктов обслуживания, обеспечивающих получение пользователем библиотечно-информационных услуг

- **библиотечный пункт:** территориально обособленное структурное подразделение библиотеки, организованное по месту жительства, работы, учебы, отдыха пользователей.
- **отдел абонемента:** структурное подразделение библиотеки, осуществляющее выдачу документов во временное пользование вне библиотеки.
- **справочная служба:** структурное подразделение, предоставляющее справки (библиографические и фактографические) и консультации по запросам пользователей.
- **виртуальная справочная служба:** справочная служба, предназначенная для дистанционной передачи информации пользователям.
- **передвижная (мобильная) библиотека:** Библиотека, расположенная в специально оборудованном, укомплектованном транспортном средстве (например, библиобус) для обслуживания территориально удаленных от стационарной библиотеки пользователей.
- **пункт обслуживания:** Место предоставления пользователю библиотечно-информационных услуг сотрудниками библиотеки.
- **служба регистрации:** структурное подразделение библиотеки, осуществляющее регистрацию пользователей и предоставляющее читательские билеты.
- **читальный зал библиотеки:** Структурное подразделение библиотеки, предназначенное для выдачи документов и работы с ними в помещении библиотеки, а также обеспечения доступа к электронным ресурсам.
- **общий читальный зал:** Читальный зал, предназначенный для удовлетворения разносторонних потребностей всех категорий пользователей.
- **специализированный читальный зал:** Читальный зал, предназначенный для удовлетворения профессиональных и специальных потребностей пользователей.

Примечание - Читальные залы дифференцируются по отраслям знаний и комплексам наук, по категориям пользователей,

по типу и виду документов.