
**Федеральное агентство
по техническому регулированию и метрологии**



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р
7.0.103–
202...**

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

**БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
Термины и определения**

Настоящий проект стандарта не подлежит применению до его принятия

**Москва
Российский институт стандартизации**

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Российская государственная библиотека», Федеральным государственным бюджетным учреждением «Российская национальная библиотека», Федеральным государственным бюджетным учреждением науки «Библиотека по естественным наукам Российской академии наук», Федеральным государственным бюджетным учреждением высшего образования «Санкт-Петербургский государственный институт культуры», Федеральным государственным бюджетным учреждением «Государственная публичная научно-техническая библиотека России».

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 ВЗАМЕН ГОСТ Р 7.0.103–2018

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 правок – в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячном информационном указателе «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 (www.rst.gov.ru).

© Оформление. ФГБУ «РСТ» 202...

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	2
3.1 Общие понятия	2
3.2 Пользователи	6
3.3 Виды библиотечно-информационного обслуживания	9
3.4 Библиотечно-информационные услуги.....	13
3.5 Организационная структура библиотечно- информационного обслуживания.....	19
3.6 Условия библиотечно-информационного обслуживания.....	21
Алфавитный указатель терминов на русском языке	26
Алфавитный указатель эквивалентов терминов на английском языке	29

Введение

Установленные в настоящем стандарте термины расположены в систематизированном порядке, отражающем систему понятий в области библиотечно-информационного обслуживания.

Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин.

Нерекомендуемые к применению термины-синонимы приведены в круглых скобках после стандартизованного термина и обозначены пометой "Нрк".

Термины-синонимы без пометы "Нрк" приведены в качестве справочных данных в круглых скобках после терминов и не являются стандартизованными.

Заклученная в круглые скобки часть термина может быть опущена при использовании термина в документах по стандартизации.

В алфавитном указателе на русском языке данные термины приведены отдельно с указанием номера статьи.

Помета, указывающая на область применения многозначного термина, приведена в круглых скобках светлым шрифтом после термина. Помета не является частью термина.

Приведенные определения можно, при необходимости, изменять, вводя в них производные признаки, раскрывая значения используемых в них терминов, указывая объекты, входящие в объем определяемого понятия. Изменения не должны нарушать объем и содержание понятий, определенных в настоящем стандарте.

В стандарте приведены иноязычные эквиваленты стандартизованных терминов на английском языке.

Стандартизованные термины набраны полужирным шрифтом, их краткие формы, представленные аббревиатурой, – светлым, синонимы – курсивом.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Система стандартов по информации, библиотечному
и издательскому делу

БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Термины и определения

System of standards on information, librarianship and publishing.
Library and information service. Terms and definitions

Дата введения – ...

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения понятий в области библиотечно-информационного обслуживания как одного из видов библиотечно-информационной деятельности.

Термины, установленные настоящим стандартом, рекомендуются для применения во всех видах документации и литературы по информационной, библиотечной и издательской деятельности, входящих в сферу действия работ по стандартизации и (или) использующих результаты этих работ.

Стандарт предназначен для библиотек, учреждений, осуществляющих библиотечно-информационное обслуживание, и служб научной информации.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 7.0.94–2022. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечный фонд. Термины и определения.

ГОСТ Р 7.0.107–2022. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечно-информационная деятельность. Термины и определения.

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 (документа) 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

3.1 Общие понятия

3.1.1 библиотечно-информационное обслуживание (библиотечное обслуживание)
(Нрк: *работа с читателями*): Вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на

library and
information
service
(process)

удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг.

Примечание – Библиотечно-информационное обслуживание – разновидность информационного обслуживания, осуществляемого различными учреждениями (библиотеками, архивами, музеями, органами научной информации).

3.1.2 библиотечно-информационная услуга (библиотечная услуга): Результат библиотечно-информационного обслуживания, удовлетворяющий определенную информационную или социально-культурную потребность пользователя. library and information service (result)

3.1.2.1 электронная услуга (библиотечно-информационная электронная услуга): Услуга, предоставляемая посредством информационно-коммуникационных технологий с локальных серверов или через сети. electronic service (library and information)

3.1.3 вид библиотечно-информационного обслуживания: Категория библиотечно-информационного обслуживания, выделенная по определенному признаку (например, по категории пользователей, месту реализации, виду услуг). type of library and information service (process)

3.1.4 вид библиотечно-информационных услуг: Категория библиотечно-информационных услуг, выделенная по определенному признаку (например, type of library and information services (result)

объекту, предоставляемому пользователю).

3.1.5 информационная грамотность: Набор компетенций (совокупность знаний, умений и навыков), необходимых для взаимодействия с информацией (её поиска, идентификации, оценки, адаптации, генерирования, хранения, систематизации и пр.), в том числе с использованием информационно-поисковых систем.

information literacy

3.1.6 информационное обеспечение (информационная поддержка) (пользователей): Совокупность библиотечно-информационных услуг, предоставляемых пользователям по запросу для реализации научной, образовательной, управленческой деятельности в соответствии с этапами ее выполнения.

information provision, information support

3.1.7 информационный поиск: Процесс разыскания информации, релевантной информационным запросам.

[ГОСТ Р 7.0.107–2022, пункт 110]

information retrieval

3.1.7.1 библиографический поиск: Процесс нахождения библиографических данных и/или поиск на основании библиографических данных.

[ГОСТ Р 7.0.107–2022, пункт 102]

bibliographic retrieval

3.1.7.2 документный поиск: Процесс разыскания документов, релевантных информационному запросу.
[ГОСТ Р 7.0.107–2022, пункт 103]

document
retrieval

3.1.8 качество библиотечно-информационной услуги: Совокупность свойств и характеристик услуги, которая отражает способность библиотеки удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности.

quality of library
and information
service

3.1.9 методы библиотечно-информационного обслуживания: Совокупность способов, правил, приемов по реализации библиотечно-информационного обслуживания.

methods of
library and
information
service

3.1.10 организационная структура библиотечно-информационного обслуживания: Система подразделений, пунктов обслуживания, обеспечивающих получение пользователем библиотечно–информационных услуг.

Infrastructure of
library and
information
service

3.1.11 отказ: Неудовлетворенный запрос пользователя на услуги по профилю библиотеки.

Refusal

3.1.12 поддержка чтения: Предоставление библиотечно-информационных услуг, направленных на создание мотивации к чтению, содействие развитию у пользователей информационной грамотности и читательской активности.

Reading
support

3.1.13 технология информационного обслуживания: Совокупность процессов по предоставлению библиотечно-информационных услуг.

библиотечно- Technology of library and information services

3.1.14 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).

Mode of library and information service

3.1.15 эффективность библиотечно-информационной услуги: Результативность библиотечно-информационной услуги относительно затрат на ее осуществление.

efficiency of library and information service

3.2 Пользователи

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

information need

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

information demand

3.2.3 пользователь: Физическое или юридическое user
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 абонементом.

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

3.2.3.1 внешний пользователь: Пользователь, external user
который не принадлежит к категории пользователей,
обслуживаемых конкретной библиотекой.

3.2.3.2 зарегистрированный пользователь: registered user
Пользователь, включенный в категорию
обслуживаемых лиц в библиотеке с присвоением
идентификатора.

3.2.3.3 категория пользователей: Группа users' category
пользователей библиотеки, выделяемая по
определенному признаку.

Примечание – Признаком категории пользователей может
быть, например, возраст, социальное положение, профессия,
информационные потребности.

3.2.3.4 коллективный пользователь: collective bargaining user
Юридическое лицо, использующее услуги, информационные ресурсы, инфраструктуру библиотеки на основании договоров.

3.2.3.5 конечный пользователь: end user
Получающий услуги для удовлетворения своих собственных информационных потребностей.

3.2.3.6 незарегистрированный пользователь: non-registered user
Пользователь, использующий услуги библиотеки, не требующие регистрации (идентификации).

3.2.3.7 потенциальный пользователь: potential user
Физическое или юридическое лицо, принадлежащее к категории возможных пользователей библиотеки.

3.2.3.8 промежуточный пользователь: intermediate user
Физическое или юридическое лицо, использующее данные или информацию не для удовлетворения собственных информационных потребностей, а с целью оказания помощи конечному пользователю.

3.2.3.9 удаленный [дистанционный] пользователь: remote user
Пользователь, использующий удаленный [дистанционный] доступ к информационным ресурсам и услугам библиотеки.

3.2.3.9.1 авторизованный удаленный [дистанционный] пользователь: authorized remote user
Пользователь, прошедший регистрацию на сайте библиотеки и

получивший право на виртуальное обслуживание через библиотечный сайт.

3.2.4 пользовательский пароль: Слово, код или набор символов, используемых для идентификации пользователя и получения доступа к конкретной информационной системе. user password

3.2.5 посещение: Зафиксированный приход физического лица в помещение библиотеки, ее внестационарное подразделение или обращение в библиотеку в режиме удаленного [дистанционного] доступа. visit

3.2.5.1 виртуальное посещение: Обращение удаленного пользователя к веб-сайту библиотеки. virtual visit

3.2.6 целевая аудитория: Выделенная для осуществления специального обслуживания категория пользователей. target population

3.2.7 читательский билет (идентификационная карта пользователя): Документ, содержащий идентификационные данные, которые присвоены пользователю в процессе регистрации. user identification card, reader's ticket

3.3 Виды библиотечно-информационного обслуживания

3.3.1 библиографическое обслуживание: Предоставление библиографической информации пользователям. bibliographic service

3.3.1.1 библиографическое информирование: current awareness service
Предоставление библиографической информации в соответствии с долговременно действующими запросами пользователей.

3.3.1.2 справочно-библиографическое обслуживание; СБО: Предоставление bibliographic reference service
библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей.

3.3.2 внестационарное обслуживание: outreach service, extension service
Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг вне стационарной библиотеки с целью приближения к месту работы, учебы или местожительства населения.

Примечание - Осуществляется, например, посредством библиотечных пунктов, передвижных библиотек, заочного абонемена.

3.3.3 выставочное обслуживание: exhibition service
Удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством организации выставок (в помещении библиотеки, виртуальных, выездных).

3.3.4 групповое обслуживание: group service
Предоставление библиотечно-информационных услуг определенной категории пользователей.

3.3.5 дистанционное обслуживание: distance service

Предоставление библиотечно-информационных услуг без обязательного присутствия пользователей в библиотеке или ее внестационарном подразделении, в том числе посредством информационно-коммуникационных технологий.

Примечание – Примеры дистанционного обслуживания: обслуживание через сеть Интернет, а также посредством других средств коммуникации (телефон, факс, почта, телеграф).

3.3.5.1 виртуальное обслуживание: virtual service

Дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность получения библиотечно-информационных услуг, посредством информационно-коммуникационных технологий.

3.3.6 документное обслуживание: document service

Предоставление пользователям документов (а также их копий) независимо от вида материального носителя, на котором зафиксирована информация.

3.3.7 индивидуальное обслуживание: personal service

Предоставление библиотечно-информационных услуг отдельному пользователю.

3.3.8 культурно-просветительское обслуживание: Предоставление услуг, обеспечивающих организацию интеллектуального и культурного досуга, просвещения и самообразования различным категориям пользователей.

cultural and educational service

3.3.9 массовое обслуживание: Предоставление библиотечно-информационных услуг широкому кругу пользователей.

mass service

3.3.10 обучение пользователей: Предоставление услуг, направленных на получение знаний и навыков, содействующих эффективному поиску и использованию источников информации, повышению информационной грамотности (например, библиотечных уроков, библиотечных занятий, викторин).

user education

3.3.11 приоритетное обслуживание: Предоставление библиотечно-информационных услуг целевой аудитории.

priority service

3.3.12 самообслуживание: Предоставление пользователям услуг библиотеки без помощи библиотечного персонала, посредством автоматизированной системы самообслуживания.

self-service

3.3.13 справочное обслуживание: Предоставление пользователям консультаций, библиографических, фактографических справок в соответствии с их разовыми запросами.

reference service

3.3.14 стационарное обслуживание: inhouse use
Предоставление пользователям библиотечно- service
информационных услуг в помещениях стационарной
библиотеки.

3.3.14.1 абонементное обслуживание: loan service
Предоставление пользователям библиотечно-
информационных услуг по абонементу, по заочному
абонементу, по межбиблиотечному абонементу, по
международному межбиблиотечному абонементу.

3.3.14.2 обслуживание в читальном зале: on-site service
Предоставление пользователям библиотечно-
информационных услуг, предполагающих работу в
специальном помещении библиотеки.

3.4 Библиотечно-информационные услуги

3.4.1 абонемент: Библиотечно-информационная loan, lending
услуга, предусматривающая выдачу документов во
временное пользование на определенный срок.

3.4.1.1 абонемент библиотеки: Форма абонемента, library loan
предусматривающая выдачу документов во временное
пользование вне библиотеки на определенный срок

3.4.1.2 групповой абонемент: Форма абонемента, предоставляющая возможность получения одним зарегистрированным пользователем документов (их фрагментов) на различных носителях информации для использования организованной группой пользователей вне библиотеки.

group loan

Примечание – Примеры группового абонемента: семейный, бригадный, корпоративный и т. д.

3.4.1.3 заочный абонемент: Форма абонемента, предоставляющая возможность получения пользователями документов (копий их фрагментов) на различных носителях информации во временное пользование вне библиотеки путем пересылки по почте.

correspondence lending

3.4.1.4 межбиблиотечный абонемент; МБА: Форма абонемента, основанная на взаимном использовании документов из фондов различных библиотек путем предоставления документов во временное пользование.

interlibrary loan, interlibrary lending, interlending

3.4.1.5 международный межбиблиотечный абонемент; ММБА: Форма абонемента, основанная на взаимном использовании документов из фондов зарубежных библиотек и фондов отечественных библиотек путем предоставления документов во временное пользование.

international interlibrary loan

3.4.1.6 электронный абонемент: Предоставление удаленным [дистанционным] зарегистрированным пользователям бесплатного доступа к электронным документам из библиотечного фонда или сетевым лицензионным документам путем их загрузки на устройство пользователя. e-loan

Примечания

1 По истечении установленного срока загруженные документы автоматически становятся недоступными для просмотра.

2 Количество одновременного использования документа определяется лицензией.

3.4.2 библиометрическая услуга: Предоставление данных, полученных на основе изучения профильного потока публикаций посредством библиометрического анализа. bibliometric service

3.4.3 библиотечная консультация: Ответ на разовый запрос пользователя, содержащий разъяснение о направлениях и способах самостоятельного поиска (получения) необходимой информации. advisory service, consulting service

Примечание – Виды консультаций: библиографическая, ориентирующая, вспомогательно-техническая, индивидуальная, групповая, устная, письменная.

- 3.4.4 библиографическая справка:** bibliographic reference
Библиографическая информация, полученная в результате поиска в ответ на разовый запрос пользователя.
- Примечание – Виды библиографических справок: тематическая, адресная, уточняющая, устная, письменная.
- 3.4.5 библиотечное мероприятие:** library event
Обобщенное название форм библиотечно-информационных услуг, ориентированных на различные категории пользователей для удовлетворения их социально-культурных и информационных потребностей.
- Примечание – Например, вечер встречи, дискуссия, библиотечный квест, выставка.
- 3.4.6 бронирование документа:** document reservation
Сохранение за зарегистрированным пользователем документа для последующего его использования (получения без заказа).
- 3.4.7 виртуальная справка:** virtual reference
Дистанционное предоставление справочной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий
- 3.4.8 виртуальное мероприятие:** virtual event
Библиотечное мероприятие, организованное и проведенное в электронном формате, специально разработанном для использования через Интернет.

3.4.9 выгрузка ресурса: Копирование электронного документа при помощи электронного сервиса с локального или удаленного сервера на рабочее место пользователя.

download

[ГОСТ Р 7.0.107–2022, пункт 114]

3.4.10 выдача документа: Предоставление в пользование документа (оригинала или копии) по запросу пользователя.

circulation

3.4.11 выдача репродуцированных копий документов: Предоставление из библиотечного фонда копий документов или их частей.

loan
reproduced
documents

Примечание – Репродуцирование по ГОСТ Р 7.0.94 включает ксерокопирование, микрофотокопирование, оцифровку.

3.4.12 выставка: Демонстрация документов, систематизированных в соответствии с определенной концепцией, в помещении библиотеки или вне библиотеки.

exhibition

3.4.12.1 виртуальная выставка: Демонстрация в сети Интернет виртуальных образов документов, систематизированных в соответствии с определенной концепцией.

virtual
exhibition

3.4.13 дифференцированное обслуживание руководителей; ДОР: Обеспечение руководителей различных уровней специально подготовленной библиографической, фактографической, аналитической информацией, предназначенной для решения задач управления.

selective service managers for

3.4.14 доставка документов: Предоставление документа (оригинала или копии) по межбиблиотечному абонементу, международному межбиблиотечному абонементу, посредством электронной доставки документов, доставки по месту нахождения пользователя.

document delivery service

3.4.14.1 электронная доставка документов: Предоставление электронных документов (или их частей) по запросу пользователя через информационно-телекоммуникационные сети.

electronic delivery service

3.4.15 избирательное распространение информации; ИРИ: Предоставление информации, вновь появившейся в информационно-поисковой системе, в соответствии с постоянно действующими информационными запросами пользователей, при наличии обратной связи.

selective dissemination of information (SDI)

3.4.16 извещение о задолженности: Сообщение об истечении срока пользования документом и необходимости его возврата.

overdue notice

3.4.17 продление срока пользования документом: Увеличение срока пользования документом на абонементе или в читальном зале по инициативе пользователя. renewal

3.4.18 резервирование документа: Постановка пользователя в очередь за документом, отсутствующим в момент запроса. document reservation

3.4.19 устный библиографический обзор: Устное библиографическое сообщение о документах с краткими их характеристиками и демонстрацией документов. verbal bibliographic review

3.4.20 фактографическая справка: Фактографическая информация с библиографической ссылкой на ее источник, полученная в результате поиска в ответ на разовый запрос пользователя. factographic reference

3.5 Организационная структура библиотечно-информационного обслуживания

3.5.1 внестационарный читальный зал: Читальный зал, организованный для внестационарного обслуживания пользователей. out-of-library reading room

Примечание – Примеры внестационарных читальных залов: выездные читальные залы, летние читальные залы, удаленные [дистанционные] электронные читальные залы, читальные залы, организованные на месте стоянок КИБО, читальные залы в местах проведения мероприятий за пределами библиотеки и т. д.

3.5.2 отдел абонеента: Структурное подразделение библиотеки, осуществляющее выдачу документов во временное пользование вне библиотеки. loan department

3.5.3 передвижная (мобильная) библиотека: Форма внестационарного обслуживания территориально удаленных от стационарной библиотеки пользователей с помощью специально оборудованного транспортного средства. bookmobile

Примечание – Примеры передвижных (мобильных) библиотек: библиобус, библиомобиль, мобильный комплекс информационно-библиотечного обслуживания (КИБО) и т. д.

3.5.4 пункт обслуживания: Место предоставления пользователю библиотечно-информационных услуг сотрудниками библиотеки. service point

3.5.4.1 внестационарный пункт обслуживания (библиотечный пункт): Пункт обслуживания пользователей, организованный вне стен библиотеки. library service point

3.5.5 служба регистрации: Структурное подразделение библиотеки, осуществляющее регистрацию пользователей и предоставляющее читательские билеты. registration service

3.5.6 справочная служба: Структурное подразделение, предоставляющее справки (библиографические и фактографические) и консультации по запросам пользователей. reference department

3.5.6.1 виртуальная справочная служба: virtual reference service
Справочная служба, предназначенная для дистанционной передачи информации пользователям.

3.5.7 стационарная библиотека: stationary library
постоянным местом нахождения и зоной обслуживания.

3.5.8 читальный зал библиотеки: reading room
Структурное подразделение библиотеки, предназначенное для выдачи документов и работы с ними в помещении библиотеки, а также обеспечения доступа к электронным ресурсам.

3.5.8.1 общий читальный зал: general reading room
Читальный зал, предназначенный для удовлетворения разносторонних потребностей всех категорий пользователей.

3.5.8.2 специализированный читальный зал: specialized reading room
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.

3.6 Условия библиотечно-информационного обслуживания

3.6.1 виртуальный читальный зал: virtual reading room
Программно-технологическое средство управления сетевыми

локальными информационными ресурсами, которое предназначено для взаимного использования библиотечных ресурсов в режиме удаленного доступа.

3.6.1.1 электронный читальный зал: Программно-технологическое средство управления сетевыми локальными информационными ресурсами, которое предназначено для использования библиотечных ресурсов в режиме удаленного доступа.

electronic
reading room

3.6.2 доступ (к информационным ресурсам): Предоставление возможности пользования документом или информацией.

access

3.6.2.1 открытый доступ (свободный доступ) (к библиотечному фонду): Обеспечение пользователям возможности самостоятельного поиска и выбора документов.

open stock

3.6.2.2 ограниченный доступ (закрытый доступ) (к библиотечному фонду): Доступ к информации, документам, услугам, ограниченный общими или специальными условиями.

closed access

3.6.3 доступ: (к электронной информации): Возможность использования или извлечения электронного документа, размещенного на устройстве, отличном от устройства пользователя.

access

[ГОСТ Р 7.0.107–2022, Пункт 115]

3.6.3.1 внутренний доступ: Обращение к электронным ресурсам, размещенным на сервере или ином устройстве, подключенном к сети библиотеки.

[ГОСТ Р 7.0.107–2022, пункт 113]

internal access

Примечание – Термин приведен в значении доступа к электронной информации.

3.6.3.2 локальный доступ: Обращение к электронному ресурсу, размещенному на съемном физическом носителе или на отдельном компьютере.

[ГОСТ Р 7.0.107–2022, пункт 119]

local access

Примечание – Термин приведен в значении доступа к электронной информации.

3.6.3.3 открытый доступ (к электронной информации): Доступ к информации, документам, информационным услугам без специальных финансовых, юридических и технических условий с использованием информационно-телекоммуникационных сетей.

[ГОСТ Р 7.0.107–2022, Пункт 121]

open access

3.6.3.4 свободный доступ (к электронным ресурсам): Доступ к электронной информации, не предполагающий финансовых затрат.

free access

3.6.3.5 ограниченный доступ (к электронной информации): Доступ к электронным ресурсам или к информационным услугам, требующий авторизации, регистрации или предоставляемый кругу пользователей на условиях владельца ресурса или информационного посредника.

[ГОСТ Р 7.0.107–2022, Пункт 120]

closed access

3.6.3.6 удаленный [дистанционный] доступ (к электронной информации): Использование электронных ресурсов, размещенных на сервере, доступном через информационно-телекоммуникационные сети.

[ГОСТ Р 7.0.107–2022, Пункт 125]

remote access

3.6.4 доступность: Широкий спектр возможностей для использования информации, документов, услуг.

accessibility

3.6.5 зона обслуживания: Территория, в пределах которой библиотека предоставляет свои услуги.

service area

3.6.6 кабинет для индивидуальной работы: Специально оборудованное и частично изолированное от общей читательской зоны рабочее пространство для пользователя.

study cabin

Примечание – В виртуальной среде – личный кабинет пользователя.

- 3.6.7 контроль доступа:** Меры, принимаемые для ограничения доступа пользователей к данным, требующим соответствующего уровня допуска. access control
- 3.6.8 личный кабинет пользователя:** Персональная страница на сайте библиотеки, созданная авторизованным пользователем для дистанционного доступа к информационным ресурсам и услугам библиотеки и защищенная от других пользователей логином и паролем. user personal account
- 3.6.9 пользовательский интерфейс:** Визуальная часть компьютерного приложения или операционной системы, обеспечивающая взаимодействие пользователя с программным обеспечением. user interface
- 3.6.10 место пользователя:** Посадочное место, предоставленное пользователю библиотеки и оснащенное дополнительной мебелью и специальным оборудованием или без них. user place
- 3.6.11 права доступа:** Совокупность правил, регламентирующих порядок, условия доступа пользователя к информации и к ее носителям. access rights
- 3.6.12 читательская зона:** Часть библиотеки, доступная пользователям. user service area

Алфавитный указатель терминов на русском языке

абонемент	3.4.1
абонемент библиотеки	3.4.1.1
абонемент групповой	3.4.1.2
абонемент заочный	3.4.1.3
абонемент межбиблиотечный	3.4.1.4
абонемент межбиблиотечный международный	3.4.1.5
абонемент электронный	3.4.1.6
аудитория целевая	3.2.6
<i>библиотека мобильная</i>	3.5.3
библиотека передвижная	3.5.3
библиотека стационарная	3.5.7
билет читательский	3.2.7
бронирование документа	3.4.6
вид обслуживания библиотечно-информационного	3.1.3
вид услуг библиотечно-информационных	3.1.4
выгрузка ресурса	3.4.9
выдача документа	3.4.10
выдача копий документов репродуцированных	3.4.11
выставка	3.4.12
выставка виртуальная	3.4.12.1
грамотность информационная	3.1.5
ДОР	3.4.12
доставка документов	3.4.14
доставка документов электронная	3.4.14.1
доступ	3.6.2, 3.6.3
доступ внутренний	3.6.3.1
доступ дистанционный	3.6.3.6
<i>доступ закрытый</i>	3.6.2.2
доступ локальный	3.6.3.2
доступ ограниченный	3.6.2.2, 3.6.3.5
доступ открытый	3.6.2.1, 3.6.3.3
доступ свободный	3.6.2.1, 3.6.3.4
доступ удаленный	3.6.3.6
доступность	3.6.4
зал библиотеки читальный	3.5.8
зал читальный виртуальный	3.6.1
зал читальный внестационарный	3.5.1
зал читальный общий	3.5.8.1

зал читальный специализированный	3.5.8.2
зал читальный электронный	3.6.1.1
запрос информационный	3.2.2
зона обслуживания	3.6.5
зона читательская	3.6.12
извещение о задолженности	3.4.16
интерфейс пользовательский	3.6.9
информирование библиографическое	3.3.1.1
ИРИ	3.4.15
кабинет для работы индивидуальной	3.6.6
кабинет пользователя личный	3.6.8
<i>карта пользователя идентификационная</i>	3.2.7
категория пользователей	3.2.3.3
качество услуги библиотечно-информационной	3.1.8
консультация библиотечная	3.4.3
контроль доступа	3.6.7
МБА	3.4.1.4
мероприятие библиотечное	3.4.5
мероприятие виртуальное	3.4.8
место пользователя	3.6.10
методы обслуживания библиотечно-информационного	3.1.9
ММБА	3.4.1.5
обеспечение информационное	3.1.6
обзор библиографический устный	3.4.19
обслуживание абонементное	3.3.14.1
обслуживание библиографическое	3.3.1
<i>обслуживание библиотечное</i>	3.1.1
обслуживание библиотечно-информационное	3.1.1
обслуживание в зале читальном	3.3.14.2
обслуживание виртуальное	3.3.5.1
обслуживание внестационарное	3.3.2
обслуживание выставочное	3.3.3
обслуживание групповое	3.3.4
обслуживание дистанционное	3.3.5
обслуживание документное	3.3.6
обслуживание индивидуальное	3.3.7
обслуживание культурно-просветительское	3.3.8
обслуживание массовое	3.3.9
обслуживание приоритетное	3.3.11
обслуживание руководителей	3.4.13
дифференцированное	

обслуживание справочно-библиографическое	3.3.1.2
обслуживание справочное	3.3.13
обслуживание стационарное	3.3.14
обучение пользователей	3.3.10
отдел абонемента	3.5.2
отказ	3.1.11
пароль пользовательский	3.2.4
<i>поддержка информационная</i>	3.1.6
поддержка чтения	3.1.12
поиск библиографический	3.1.7.1
поиск документный	3.1.7.2
поиск информационный	3.1.7
пользователь	3.2.3
пользователь внешний	3.2.3.1
пользователь дистанционный	3.2.3.9
пользователь дистанционный авторизованный	3.2.3.9.1
пользователь зарегистрированный	3.2.3.2
пользователь коллективный	3.2.3.4
пользователь конечный	3.2.3.5
пользователь незарегистрированный	3.2.3.6
пользователь потенциальный	3.2.3.7
пользователь промежуточный	3.2.3.8
пользователь удаленный	3.2.3.9
пользователь удаленный авторизованный	3.2.3.9.1
посещение	3.2.5
посещение виртуальное	3.2.5.1
потребность пользователя информационная	3.2.1
<i>потребность читательская</i>	3.2.1
права доступа	3.6.11
продление срока пользования документом	3.4.17
пункт библиотечный	3.5.4.1
пункт обслуживания	3.5.4
пункт обслуживания внестационарный	3.5.4.1
распространение информации избирательное	3.4.15
резервирование документа	3.4.18
самообслуживание	3.3.12
СБО	3.3.1.2
служба регистрации	3.5.5
служба справочная	3.5.6
служба справочная виртуальная	3.5.6.1
справка библиографическая	3.4.4
справка виртуальная	3.4.7
справка фактографическая	3.4.20

структура организационная обслуживания	3.1.10
библиотечно-информационного	
технология обслуживания библиотечно-	3.1.13
информационного	
услуга библиометрическая	3.4.2
<i>услуга библиотечная</i>	3.1.2
услуга библиотечно-информационная	3.1.2
<i>услуга библиотечно-информационная</i>	3.1.2.1
<i>электронная</i>	
услуга электронная	3.1.2.1
форма услуги библиотечно-информационной	3.1.14
эффективность услуги библиотечно-	3.1.15
информационной	

Алфавитный указатель эквивалентов терминов на английском языке

access	3.6.2, 3.6.3
access control	3.6.7
access rights	3.6.11
accessibility	3.6.4
advisory service	3.4.3
authorized remote user	3.2.3.9.1
bibliographic reference	3.4.4
bibliographic reference service	3.3.1.2
bibliographic retrieval	3.1.7.1
bibliographic service	3.3.1
bibliometric service	3.4.2
bookmobile	3.5.3
circulation	3.4.10
closed access	3.6.2.2, 3.6.3.5
collective bargaining user	3.2.3.4
consulting service	3.4.3
correspondence lending	3.4.1.3
cultural and educational service	3.3.8
current awareness service	3.3.1.1
distance service	3.3.5
document delivery service	3.4.14
document reservation	3.4.6, 3.4.18

document retrieval	3.1.7.2
document service	3.3.6
download	3.4.9
efficiency of library and information service	3.1.15
electronic delivery service	3.4.14.1
e-loan	3.4.1.6
electronic delivery service	3.4.14.1
electronic reading room	3.6.1.1
electronic service (library and information)	3.1.2.1
end user	3.2.3.5
exhibition	3.4.12
exhibition service	3.3.3
extension service	3.3.2
external user	3.2.3.1
factographic reference	3.4.20
free access	3.6.3.4
general reading room	3.5.8.1
group loan	3.4.1.2
group service	3.3.4
information demand	3.2.2
information literacy	3.1.5
information need	3.2.1
information provision	3.1.6
information retrieval	3.1.7
information support	3.1.6
infrastructure of library and information services	3.1.10
inhouse use service	3.3.14
interlending	3.4.1.4
interlibrary lending	3.4.1.4
interlibrary loan	3.4.1.4
intermediate user	3.2.3.8
internal access	3.6.3.1
international interlibrary loan	3.4.1.5
lending	3.4.1
library and information service (process)	3.1.1
library and information service (result)	3.1.2
library event	3.4.5
library loan	3.4.1.1
library service point	3.5.4.1
loan	3.4.1
loan department	3.5.2
loan reproduced documents	3.4.11
loan service	3.3.14.1
local access	3.6.3.2

mass service	3.3.9
methods of library and information service	3.1.9
mode of library and information service	3.1.14
non-registered user	3.2.3.6
on-site service	3.3.14.2
open access	3.6.3.3
open stock	3.6.2.1
out-of-library reading room	3.5.1
outreach service	3.3.2
overdue notice	3.4.16
personal service	3.3.7
potential user	3.2.3.7
priority service	3.3.11
quality of library and information service	3.1.8
reader's ticket	3.2.7
reading room	3.5.8
reading support	3.1.12
reference department	3.5.6
reference service	3.3.13
refusal	3.1.11
registered user	3.2.3.2
registration service	3.5.5
remote access	3.6.3.6
remote user	3.2.3.9
renewal	3.4.17
selective dissemination of information (SDI)	3.4.15
selective service for managers	3.4.13
self-service	3.3.12
service area	3.6.5
service point	3.5.4
specialized reading room	3.5.8.2
stationary library	3.5.7
study cabin	3.6.6
target population	3.2.6
technology of library and information service	3.1.13
type of library and information service (process)	3.1.3
type of library and information service (result)	3.1.4
user	3.2.3
user education	3.3.10
user identification card	3.2.7
user interface	3.6.9
user password	3.2.4

user personal account	3.6.8
user place	3.6.10
user service area	3.6.12
users' category	3.2.3.3
verbal bibliographic review	3.4.19
virtual event	3.4.8
virtual exhibition	3.4.12.1
virtual reading room	3.6.1
virtual reference	3.4.7
virtual reference service	3.5.6.1
virtual service	3.3.5.1
virtual visit	3.2.5.1
visit	3.2.5

УДК 024:006.72(08374)

ОКС 01.140.40

Ключевые слова: библиотечно-информационное обслуживание, библиотечно-информационная услуга, вид библиотечно-информационного обслуживания, организационная структура библиотечно-информационного обслуживания, пользователи библиотеки

Руководитель разработки
начальник Управления научной и
методической деятельности –
заведующий центром

ФГБУ «Российская государственная
библиотека», канд. филос. наук

И. П. Тикунова

Исполнители
заведующий Отделом библиотечно-
информационного обслуживания,
канд.пед.наук

Е.Ю. Елицина

главный научный сотрудник Центра по
исследованию проблем развития
библиотек в информационном обществе
(ЦИПР), доктор пед.наук

М.Я. Дворкина

ведущий научный сотрудник ЦИПР,
канд. пед.наук

М.Ю. Нещерет

СОИСПОЛНИТЕЛИ

ведущий научный сотрудник ФГБУН
«Библиотека по естественным наукам
РАН», доктор пед.наук

В.А. Цветкова

декан библиотечно-информационного
факультета ФГБУ ВО «Санкт-
Петербургский государственный
институт культуры», доктор пед.наук

В.В. Брежнева

заместитель заведующего Отделом
фондов и обслуживания ФГБУ
«Российская национальная библиотека»

Т.В. Соколова

ведущий научный сотрудник,
руководитель группы информационно-
лингвистического обеспечения ФГБУ
«Государственная публичная научно-
техническая библиотека России», канд.
филол. наук

Е.М. Зайцева