ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 7.0.103— 2018

Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу

БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Термины и определения

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2018

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

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

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 30 ноября 2018 г. № 1044-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

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 ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «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.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2018

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 1
Алфавитный указатель терминов на русском языке 9
Алфавитный указатель эквивалентов терминов на английском языке 11

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

В алфавитном указателе на русском языке данные термины систематизированы в алфавитном порядке по опорным словам словосочетания или объединены на основе смысловой общности 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 — 2019—07—01

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 и служб научной информации.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:

ГОСТ Р 7.0.94—2015 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование библиотеки документами. 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 сфере стандартизации в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

3.1 Общие понятия

3.1.1 **библиотечно-информационное обслуживание** *(библиотечное обслуживание)* (Нрк: *работа с читателями*): Вид библиотечно-информационной деятельности, направленный на удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством предоставления различных форм библиотечно-информационных услуг.

library and information service (process)

Издание официальное

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, объекту, предоставляемому пользователю). — type of library and information services (result)

3.1.5 **информационная грамотность:** Способность распознавать потребность в информации, идентифицировать, извлекать, оценивать и эффективно использовать информацию. — information literacy

Примечание — Условный синоним: информационная культура

3.1.6 **качество библиотечно-информационной услуги:** Степень полноты, оперативности, точности и удобства предоставления услуги пользователю. — quality of library and information service

3.1.7 **методы библиотечно-информационного обслуживания:** Совокупность способов, правил, приемов по реализации библиотечно-информационного обслуживания. — methods of library and information service

3.1.8 **организационная структура библиотечно-информационного обслуживания:** Система подразделений, пунктов обслуживания, обеспечивающих получение пользователем библиотечно-информационных услуг. — infrastructure of library and information service

3.1.9 **отказ:** Неудовлетворенный запрос пользователя на услуги по профилю библиотеки. — refusal

3.1.10 **поддержка чтения:** Повышение статуса чтения, создание мотивации к чтению, содействие развитию у пользователей информационной грамотности и компетентности, читательской активности посредством библиотечно-информационного обслуживания. — reading support

3.1.11 **технология библиотечно-информационного обслуживания:** Совокупность процессов по предоставлению библиотечно-информационных услуг. — technology of library and information services

3.1.12 **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

3.1.13 **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 лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой. — user

Примечания

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

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

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

3.2.3.1 **внешний пользователь:** Пользователь, который не принадлежит к категории пользователей, обслуживаемых конкретной библиотекой.	external user
3.2.3.2 **зарегистрированный пользователь**: Пользователь, включенный в категорию обслуживаемых лиц в библиотеке с присвоением идентификатора.	registered user
3.2.3.3 **категория пользователей:** Группа пользователей библиотеки, выделяемая по определенному признаку.	users' category

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

3.2.3.4 **коллективный пользователь:** Юридическое лицо, использующее услуги, информационные ресурсы, инфраструктуру библиотеки на основании договоров.	collective bargaining user
3.2.3.5 **конечный пользователь:** Пользователь, получающий услуги для удовлетворения своих собственных информационных потребностей.	end user
3.2.3.6 **незарегистрированный пользователь**: Пользователь, использующий услуги библиотеки, не требующие регистрации (идентификации).	non-registered user
3.2.3.7 **потенциальный пользователь:** Физическое или юридическое лицо, принадлежащее к категории возможных пользователей библиотеки.	potential user
3.2.3.8 **промежуточный пользователь:** Физическое или юридическое лицо, использующее данные или информацию не для удовлетворения собственных информационных потребностей, а с целью оказания помощи конечному пользователю.	intermediate user
3.2.3.9 **удаленный пользователь:** Пользователь, использующий удаленный (дистанционный) доступ к информационным ресурсам.	remote user
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

Библиотечно-информационное обслуживание по категории пользователей

3.3.1 **групповое обслуживание:** Предоставление библиотечно-информационных услуг определенной категории пользователей.	group service
3.3.2 **индивидуальное обслуживание:** Предоставление библиотечно-информационных услуг отдельному пользователю.	personal service
3.3.3 **массовое обслуживание:** Предоставление библиотечно-информационных услуг широкому кругу пользователей.	mass service

3.3.4 **приоритетное обслуживание**: Предоставление библиотечно-информационных услуг целевой аудитории.	priority service
Библиотечно-информационное обслуживание по виду предоставляемых услуг	
3.3.5 **библиографическое обслуживание:** Предоставление библиографической информации пользователям.	bibliographic service
3.3.5.1 **библиографическое информирование:** Предоставление библиографической информации в соответствии с долговременно действующими запросами пользователей.	current awareness service
3.3.5.2 **справочно-библиографическое обслуживание:** Предоставление библиографических справок в соответствии с разовыми запросами пользователей.	bibliographic reference service
3.3.6 **выставочное обслуживание:** Удовлетворение информационных и социально-культурных потребностей пользователей посредством организации выставок (в помещении библиотеки, виртуальных, выездных).	exhibition service
3.3.7 **документное обслуживание:** Предоставление пользователям документов (а также их копий) независимо от вида материального носителя, на котором зафиксирована информация.	document service
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 **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
3.3.10 **справочное обслуживание:** Предоставление пользователям консультаций, библиографических, фактографических справок в соответствии с их разовыми запросами.	reference service
Библиотечно-информационное обслуживание в зависимости от места предоставления услуг	
3.3.11 **внестационарное обслуживание:** 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 абонемента.	outreach service, extension service
3.3.12 **дистанционное обслуживание** *(виртуальное обслуживание):* Предоставление библиотечно-информационных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий без обязательного присутствия пользователей в библиотеке или ее внестационарном подразделении.	distance service
3.3.12.1 **обслуживание через сайт библиотеки:** Дистанционное обслуживание, предоставляющее пользователю возможность получения библиотечно-информационных услуг через сайт библиотеки или на адрес электронной почты пользователя.	service via library website
3.3.12.2 **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.	social network service
3.3.13 **стационарное обслуживание:** Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг в помещениях библиотеки.	inhouse use service
3.3.13.1 **абонементное обслуживание:** Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг по абонементу, по заочному абонементу, по межбиблиотечному абонементу, по международному межбиблиотечному абонементу.	loan service
3.3.13.2 **обслуживание в читальном зале:** Предоставление пользователям библиотечно-информационных услуг, предполагающих работу в специальном помещении библиотеки.	on-site service

3.4 Библиотечно-информационные услуги

3.4.1 **абонемент:** Библиотечно-информационная услуга, предусматривающая выдачу документов во временное пользование вне библиотеки на определенный срок.	loan, lending
3.4.1.1 **заочный абонемент:** Форма абонемента, предоставляющая возможность получения пользователями документов (их фрагментов) на различных носителях информации путем пересылки по почте.	correspondence lending
3.4.1.2 **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, international interlibrary loan
3.4.1.3 **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.	
3.4.1.4 **электронный абонемент:** Предоставление через сайт библиотеки зарегистрированным пользователям бесплатного доступа к 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 **библиотечная консультация:** Разъяснение библиотекаря, указывающее направление самостоятельного поиска (получения) необходимой информации в ответ на разовый запрос пользователя.	advisory service, consulting service
Примечание — Виды консультаций: библиографическая, ориентирующая, вспомогательно-техническая, индивидуальная, групповая, устная, письменная.	
3.4.3 **библиографическая справка:** Библиографическая информация, полученная в результате поиска в ответ на разовый запрос пользователя.	bibliographic reference
Примечание — Виды библиографических справок: тематическая, адресная, уточняющая, устная, письменная.	
3.4.4 **библиотечное мероприятие:** Обобщенное название форм библиотечно-информационных услуг, ориентированных на различные категории пользователей для удовлетворения их социально-культурных и информационных потребностей.	library event
Примечание — Например, вечер встречи, дискуссия, библиотечный квест, выставка.	
3.4.5 **бронирование документа:** Сохранение за зарегистрированным пользователем документа для последующего его использования (получения без заказа).	document reservation
3.4.6 **выгрузка ресурса:** Копирование электронного документа с локального или удаленного сервера при помощи электронного сервиса, поддерживаемого библиотекой, на рабочее место пользователя. [ГОСТ Р 7.0.94—2015, пункт 2.5.11]	download
3.4.7 **выдача документа:** Предоставление в пользование документа (оригинала или копии) по запросу пользователя.	circulation
3.4.8 **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.	

3.4.9 **выставка**: Демонстрация документов, систематизированных в соответствии с определенной концепцией, в помещении библиотеки или вне библиотеки.	exhibition
3.4.9.1 **виртуальная выставка**: Демонстрация в сети Интернет виртуальных образов документов, систематизированных в соответствии с определенной концепцией.	virtual exhibition
3.4.10 **дифференцированное обслуживание руководителей**: ДОР: Обеспечение руководителей различных уровней специально подготовленной библиографической, фактографической, аналитической информацией, предназначенной для решения задач управления.	selective service for managers
3.4.11 **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
3.4.11.1 **электронная доставка документов**: Предоставление электронных документов (или их частей) по запросу пользователя через информационно-телекоммуникационные сети.	electronic delivery service
3.4.12 **доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки**: Обеспечение возможности использования каталогов, картотек, баз данных.	access to library reference retrieval system
3.4.13 **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)
3.4.14 **извещение о задолженности**: Сообщение об истечении срока пользования документом и необходимости его возврата.	overdue notice
3.4.15 **продление срока пользования документом**: Увеличение срока пользования документом на абонементе или в читальном зале по инициативе пользователя.	renewal
3.4.16 **резервирование документа:** Постановка пользователя в очередь за документом, отсутствующим в момент запроса.	document reservation
3.4.17 **устный библиографический обзор**: Устное библиографическое сообщение о документах с краткими их характеристиками и демонстрацией документов.	verbal bibliographic review
3.4.18 **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 **библиотечный пункт**: Территориально обособленное структурное подразделение библиотеки, организованное по месту жительства, работы, учебы, отдыха пользователей.	library service point
3.5.2 **отдел абонемента**: Структурное подразделение библиотеки, осуществляющее выдачу документов во временное пользование вне библиотеки.	loan department
3.5.3 **справочная служба**: Структурное подразделение, предоставляющее справки (библиографические и фактографические) и консультации по запросам пользователей.	reference department
3.5.3.1 **виртуальная справочная служба**: Справочная служба, предназначенная для дистанционной передачи информации пользователям.	virtual reference service
3.5.4 **передвижная (мобильная) библиотека**: Библиотека, расположенная в специально оборудованном, укомплектованном транспортном средстве (например, библиобус, КИБО) для обслуживания территориально удаленных от стационарной библиотеки пользователей.	bookmobile
3.5.5 **пункт обслуживания**: Место предоставления пользователю библиотечно-информационных услуг сотрудниками библиотеки.	service point

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

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

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

3.5.7.2 **специализированный читальный зал**: Читальный зал, предназначенный для удовлетворения профессиональных и специальных потребностей пользователей. — specialized reading room

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** *(электронный читальный зал)*: Программно-технологическое средство управления сетевыми локальными информационными ресурсами, которое предназначено для взаимного использования библиотечных ресурсов в режиме удаленного доступа. — virtual 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 — access

доступ: Обращение к электронному документу, размещенному на устройстве, отличном от устройства пользователя.
[ГОСТ Р 7.0.94—2015, пункт 2.8.1.1]

Примечание — Термин приведен в значении доступа к электронным ресурсам.

3.6.3.1 — open access

открытый доступ: Доступ к информации без специальных финансовых, юридических и технических условий с использованием информационно-телекоммуникационных сетей.
[ГОСТ Р 7.0.94—2015, пункт 2.8.1.1.7]

Примечание — Термин приведен в значении открытого доступа к электронным ресурсам.

3.6.3.2 **свободный доступ** (к электронным ресурсам): Доступ к электронной информации, не предполагающий финансовых затрат. — free access

3.6.3.3 — closed access

ограниченный доступ: Доступ к электронным ресурсам, требующий авторизации, регистрации или предоставляемый кругу пользователей на условиях владельца ресурса или информационного посредника.
[ГОСТ Р 7.0.94—2015, пункт 2.8.1.1.5]

Примечание — Термин приведен в значении ограниченного доступа к электронным ресурсам.

3.6.3.4 — remote access

удаленный (дистанционный) доступ: Обращение к электронным ресурсам, размещенным на сервере, доступном через информационно-телекоммуникационные сети.
[ГОСТ Р 7.0.94—2015, пункт 2.8.1.1.1]

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.

3.6.7 **контроль доступа**: Меры, принимаемые для ограничения доступа пользователей к данным, требующим соответствующего уровня допуска. access control

3.6.8 **пользовательский интерфейс**: Визуальная часть компьютерного приложения или операционной системы, обеспечивающая взаимодействие пользователя с программным обеспечением. user interface

3.6.9 **права доступа**: Совокупность правил, регламентирующих порядок, условия доступа пользователя к информации и к ее носителям. access rights

3.6.10 **читательская зона**: Часть библиотеки, доступная пользователям. user service area

Алфавитный указатель терминов на русском языке

абонемент	3.4.1
абонемент заочный	3.4.1.1
абонемент межбиблиотечный	3.4.1.2
абонемент межбиблиотечный международный	3.4.1.3
абонемент электронный	3.4.1.4
аудитория целевая	3.2.6
библиотека мобильная	3.5.4
библиотека передвижная	3.5.4
билет читательский	3.2.7
бронирование документа	3.4.5
вид обслуживания библиотечно-информационного	3.1.3
вид услуг библиотечно-информационных	3.1.4
выгрузка ресурса	3.4.6
выдача документа	3.4.7
выдача копий документов репродуцированных	3.4.8
выставка	3.4.9
выставка виртуальная	3.4.9.1
грамотность информационная	3.1.5
ДОР	3.4.10
доставка документов	3.4.11
доставка документов электронная	3.4.11.1
доступ	3.6.2, 3.6.3
доступ дистанционный	
доступ закрытый	3.6.2.2
доступ к аппарату библиотеки справочно-поисковому	3.4.12
доступ ограниченный	3.6.2.2, 3.6.3.3
доступ открытый	3.6.2.1, 3.6.3.1
доступ свободный	3.6.2.1, 3.6.3.2
доступ удаленный	3.6.3.4
доступность	3.6.4
зал библиотеки читальный	3.5.7
зал читальный виртуальный	3.6.1
зал читальный общий	3.5.7.1
зал читальный специализированный	3.5.7.2
зал читальный электронный	3.6.1
запрос информационный	3.2.2
зона обслуживания	3.6.5
зона читательская	3.6.10
извещение о задолженности	3.4.14
интерфейс пользовательский	3.6.8
информирование библиографическое	3.3.5.1
ИРИ	3.4.13
кабинет для работы индивидуальной	3.6.6
карта пользователя идентификационная	3.2.7
категория пользователей	3.2.3.3
качество услуги библиотечно-информационной	3.1.6
консультация библиотечная	3.4.2
контроль доступа	3.6.7
МБА	3.4.1.2
мероприятие библиотечное	3.4.4
методы обслуживания библиотечно-информационного	3.1.7
ММБА	3.4.1.3
обзор библиографический устный	3.4.17
обслуживание абонементное	3.3.13.1
обслуживание библиографическое	3.3.5
обслуживание библиотечное	3.1.1
обслуживание библиотечно-информационное	3.1.1
обслуживание в зале читальном	3.3.13.2
обслуживание виртуальное	3.3.12

обслуживание внестационарное	3.3.11
обслуживание выставочное	3.3.6
обслуживание групповое	3.3.1
обслуживание дистанционное	3.3.12
обслуживание документное	3.3.7
обслуживание индивидуальное	3.3.2
обслуживание культурно-просветительское	3.3.8
обслуживание массовое	3.3.3
обслуживание приоритетное	3.3.4
обслуживание руководителей дифференцированное	3.4.10
обслуживание справочно-библиографическое	3.3.5.2
обслуживание справочное	3.3.10
обслуживание стационарное	3.3.13
обслуживание через сайт библиотеки	3.3.12.1
обслуживание через сеть социальную	3.3.12.2
обучение пользователей	3.3.9
отдел абонемента	3.5.2
отказ	3.1.9
пароль пользовательский	3.2.4
поддержка чтения	3.1.10
пользователь	3.2.3
пользователь внешний	3.2.3.1
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
посещение	3.2.5
посещение виртуальное	3.2.5.1
потребность пользователя информационная	3.2.1
потребность читательская	3.2.1
права доступа	3.6.9
продление срока пользования документом	3.4.15
пункт библиотечный	3.5.1
пункт обслуживания	3.5.5
распространение информации избирательное	3.4.13
резервирование документа	3.4.16
служба регистрации	3.5.6
служба справочная	3.5.3
служба справочная виртуальная	3.5.3.1
справка библиографическая	3.4.3
справка фактографическая	3.4.18
структура организационная обслуживания библиотечно-информационного	3.1.8
технология обслуживания библиотечно-информационного	3.1.11
услуга библиотечная	3.1.2
услуга библиотечно-информационная	3.1.2
услуга библиотечно-информационная электронная	3.1.2.1
услуга электронная	3.1.2.1
форма услуги библиотечно-информационной	3.1.12
эффективность услуги библиотечно-информационной	3.1.13

Алфавитный указатель эквивалентов терминов на английском языке

access	3.6.2, 3.6.3
access control	3.6.7
access rights	3.6.9
access to library reference retrieval system	3.4.12
accessibility	3.6.4
advisory service	3.4.2
bibliographic reference	3.4.3
bibliographic reference service	3.3.5.2
bibliographic service	3.3.5
bookmobile	3.5.4
circulation	3.4.7
closed access	3.6.2.2, 3.6.3.3
collective bargaining user	3.2.3.4
consulting service	3.4.2
correspondence lending	3.4.1.1
cultural and educational service	3.3.8
current awareness service	3.3.5.1
distance service	3.3.12
document delivery service	3.4.11
document reservation	3.4.5, 3.4.16
document service	3.3.7
download	3.4.6
efficiency of library and information service	3.1.13
electronic delivery service	3.4.11.1
e-loan	3.4.1.4
electronic service (library and information)	3.1.2.1
end user	3.2.3.5
exhibition	3.4.9
exhibition service	3.3.6
extension service	3.3.3.1
external user	3.2.3.1
factographic reference	3.4.18
free access	3.6.3.2
general reading room	3.5.7.1
group service	3.3.1
information demand	3.2.2
information literacy	3.1.5
information need	3.2.1
infrastructure of library and information services	3.1.8
inhouse use service	3.3.13
interlending	3.4.1.2
interlibrary lending	3.4.1.2
interlibrary loan	3.4.1.2
interloan	3.4.1.2
intermediate user	3.2.3.8
international interlibrary loan	3.4.1.3
lending	3.4.1
library and information service (process)	3.1.1
library and information service (result)	3.1.2
library event	3.4.4
library service point	3.5.1
loan	3.4.1
loan department	3.5.2
loan reproduced documents	3.4.8
loan service	3.3.13.1
mass service	3.3.3
methods of library and information service	3.1.7
mode of library and information service	3.1.12
non-registered user	3.2.3.6

on-site service	3.3.13.2
open access	3.6.3.1
open stock	3.6.2.1
outreach service	3.3.11
overdue notice	3.4.14
personal service	3.3.2
potential user	3.2.3.7
priority service	3.3.4
quality of library and information service	3.1.6
reader's ticket	3.2.7
reading room	3.5.7
reading support	3.1.10
reference department	3.5.3
reference service	3.3.10
refusal	3.1.9
registered user	3.2.3.2
registration service	3.5.6
remote access	3.6.3.4
remote user	3.2.3.9
renewal	3.4.15
selective dissemination of information (SDI)	3.4.13
selective service for managers	3.4.10
service area	3.6.5
service point	3.5.5
service via library website	3.3.12.1
social network service	3.3.12.2
specialized reading room	3.5.7.2
study cabin	3.6.6
target population	3.2.6
technology of library and information service	3.1.11
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	3.3.9
user identification card	3.2.7
user interface	3.6.8
user password	3.2.4
user service area	3.6.10
users' category	3.2.3.3
verbal bibliographic review	3.4.17
virtual exhibition	3.4.9.1
virtual reading room	3.6.1
virtual reference service	3.5.3.1
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

БЗ 12—2018/22

Редактор *В.Н. Шмельков*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *С.И. Фирсова*
Компьютерная верстка *Е.О. Асташина*

Сдано в набор 03.12.2018. Подписано в печать 20.12.2018. Формат 60×84 $^{1}/_{8}$. Гарнитура Ариал
Усп. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1.86. Тираж 40 экз. Зак. 326.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2
www.gostinfo.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru